



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

CONTRATO TRT6 n.º 002/2026.

CONTRATO ADMINISTRATIVO RELATIVO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) (TERCEIRO NÍVEL), PARA MONITORAMENTO REMOTO E GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT6, EM REGIME 24X7X365, GARANTINDO A SUSTENTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO SEGURO DO COMPLEXO COMPUTACIONAL, POR UM PERÍODO DE 30 MESES.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 02.566.224/0001-90, com sede no Cais do Apolo, n.º 739, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP 50.030-902, neste ato representado pelo Exmo. Desembargador Presidente, Dr. **RUY SALATHIEL DE ALBUQUERQUE E MELLO VENTURA**, portador da Matrícula Funcional n.º 00002738, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 19.877.300/0002-62, sediada na Rua Domingos José Martins n.º 75, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP 50.030-200, e-mail: adm.licitacao@lanlink.com.br / marcia.almeida@lanlink.com.br, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por **KLEPER DE CARVALHO PORTO**, Gerente de Vendas, conforme Procuração apresentada nos autos às fls. 139 do documento 58 do Proad, tendo em vista o que consta nos **Proads TRT6 n.º 19.868/2025 (Pregão) e n.º 26.378/2025 (Acompanhamento)**, têm, por mútuo consenso, por meio do presente instrumento, contratado o que a seguir declaram, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

1.1. O presente contrato fundamenta-se:

- 1.1.1. **No Pregão Eletrônico n.º 18/2025**, nas Leis n.ºs 14.133/2021 e 13.709/2018 (LGPD), na Lei Complementar n.º 123/2006 e nos Decretos n.ºs 10.024/19, 8.538/15, Res. 310/21 – CSJT (Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho) e Ato TRT6-GP n.º 655/2023;
- 1.1.2. Nos termos propostos pela **CONTRATADA** que simultaneamente:
 - 1.1.2.1. constem no **Proad TRT6 n.º 19.868/2025**;
 - 1.1.2.2. não contrariem o interesse público
- 1.1.3. Nas demais determinações da Lei n.º 14.133/2021;
- 1.1.4. Nos preceitos de Direito Público; e
- 1.1.5. Subsidiariamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

- 2.1. O objeto aqui tratado é a contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto aos usuários de TIC do **CONTRATANTE**, na modalidade "Serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (terceiro nível), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6 em regime 24x7x365, garantindo a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional, por um período de 30 meses", conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência.
- 2.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
- 2.2.1. O Termo de Referência
 - 2.2.2. O Edital da Licitação;
 - 2.2.3. A Proposta da **CONTRATADA**;
 - 2.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 4.1. O valor **mensal** da contratação é de **R\$51.818,83** (cinquenta e um mil, oitocentos e dezoito reais e oitenta e três centavos), conforme tabela a seguir:

Grupo de Itens	Nível de Atendimento	Item	Grupo de Serviços	Descrição	Valor unitário do item (mensal)	Valor total anual (12 meses)
02	3º NÍVEL	03	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)	R\$4.016,76	R\$48.201,12
		04	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)	R\$12.382,78	R\$148.593,36
		05		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)	R\$3.340,97	R\$40.091,64
		06		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)	R\$1.869,86	R\$22.438,32
		07		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações	R\$16.165,02	R\$193.980,24

				(SAS-VIRTUAL)		
		08		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)	R\$14.043,44	R\$168.521,28
Valor total anual para o grupo de itens (12 meses):					R\$621.825,96	
Valor total para o grupo de itens (30 meses):					R\$1.554.564,90	

- 4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 4.3. Os critérios de medição, o prazo para pagamento à **CONTRATADA** e demais condições a eles referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 5.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da data da assinatura deste Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 5.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a **CONTRATADA**, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
- estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - haja manifestação expressa da **CONTRATADA** informando o interesse na prorrogação;
 - seja comprovado que a **CONTRATADA** mantém as condições iniciais de habilitação.
- 5.3. A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 5.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 5.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 5.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando a **CONTRATADA** tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

- 6.1. Não será admitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto contratual.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

- 7.1. Durante o prazo de vigência deste contrato, e mediante solicitação da **CONTRATADA**, os preços contratados poderão sofrer reajuste (3º Nível de Atendimento - executado sem mão de obra exclusiva), conforme abaixo:

- 7.1.1. o valor do contrato poderá sofrer reajuste após 12 (doze) meses da assinatura do contrato;
- 7.1.2. o reajuste será definido com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa n.º 94/2022 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado (**09/09/2025**), ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.
- 7.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 7.3. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.
- 7.5. A **CONTRATADA** deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

8. CLÁUSULA OITAVA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 8.1. Os recursos necessários à execução deste contrato correrão por conta do Elemento de Despesa n.º 3390.40.10, Programa de Trabalho 02.122.0033.4256.0026 (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco – Plano Orçamentário 0000), do orçamento do **CONTRATANTE**.
- 8.2. Para cobertura da despesa, foi informada a Programação Orçamentária e Financeira estimada com a Contratação de Serviços Técnicos Especializados em TIC, referente ao exercício 2026, no valor de R\$3.300.000,00 (três milhões e trezentos mil reais).
- 8.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 9.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei n.º 14.133, de 2021, na modalidade seguro-garantia, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 9.2. Os comprovantes de prestação de garantia nas modalidades seguro-garantia e fiança bancária poderão ser entregues via correio eletrônico, por meio do endereço contratos@trt6.jus.br, estando sujeitos à confirmação de recebimento e conferência de autenticidade via internet.
- 9.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência.
- 9.4. Caso a opção seja pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.
 - 9.4.1. Nesta modalidade, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 9.5. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

- 9.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 9.8 deste contrato.
- 9.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 9.8. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 9.8.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas
 - 9.8.2. prejuízos diretos causados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, decorrentes de culpa ou dolo, na execução contratual;
 - 9.8.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e
 - 9.8.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.
- 9.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 9.8, observada a legislação que rege a matéria.
- 9.10. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 9.11. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 9.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 9.13. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária ou título de capitalização, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 9.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 9.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 9.16. O **CONTRATANTE** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 9.16.1. O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pelo **CONTRATANTE** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
 - 9.16.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n.º 662, de 11 de abril de 2022.
- 9.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 9.18. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente;

- 9.19. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
- 9.20. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
- 9.21. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração **CONTRATANTE** poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
- 9.22. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.
- 9.23. A **CONTRATADA** autoriza o **CONTRATANTE** a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- 10.1.1. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com este contrato e seus anexos;
- 10.1.2. disponibilizar a ferramenta para gestão dos atendimentos a ser utilizada pelas equipes do Centro de monitoramento remoto de Serviços de TIC e das equipes de gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC;
- 10.1.3. fornecer à **CONTRATADA**, o treinamento inicial sobre o uso da ferramenta de gestão dos atendimentos;
- 10.1.4. disponibilizar para a **CONTRATADA** os *softwares* e *hardwares* (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) e outros insumos, em tempo compatível com os estipulados para atendimento dos níveis mínimos de serviço, por parte da **CONTRATADA**;
 - 10.1.4.1. não estão incluídos neste escopo os materiais (*hardwares*, insumos) ou *softwares* que a **CONTRATADA** é obrigada a disponibilizar às suas equipes para a execução dos serviços, conforme indicado no item 5.4 "Materiais a serem disponibilizados" do Termo de Referência, anexo e parte integrante deste Contrato;
- 10.1.5. disponibilizar documentação técnica e o treinamento inicial aos integrantes da **CONTRATADA** a respeito do seu ambiente tecnológico (sistemas, serviços, *hardwares*), bem como a respeito dos procedimentos e processos utilizados para a execução dos serviços contratados;
- 10.1.6. emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente;
 - 10.1.6.1. o modelo do termo pode ser encontrado no "Anexo V - Modelo de Termo de Liberação de Início dos Serviços" do Termo de Referência, anexo e parte integrante deste Contrato;
- 10.1.7. permitir o acesso dos funcionários da **CONTRATADA**, devidamente credenciados e uniformizados, às unidades do TRT6 abrangidas por esta

- contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- 10.1.8. prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
 - 10.1.9. encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da **CONTRATADA** através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando;
 - 10.1.10. notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
 - 10.1.11. exercer a gestão, acompanhamento e fiscalização no interesse exclusivo da Administração, não excluindo em hipótese alguma as responsabilidades da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros;
 - 10.1.12. comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
 - 10.1.13. efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato;
 - 10.1.14. aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;
 - 10.1.15. não praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, tais como:
 - 10.1.15.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - 10.1.15.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pela **CONTRATADA**;
 - 10.1.15.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário da **CONTRATADA**;
 - 10.1.15.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - 10.1.15.5. demandar a funcionário da **CONTRATADA** a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e
 - 10.1.15.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna da **CONTRATADA**.
 - 10.1.16. cientificar a Secretaria Administrativa do **CONTRATANTE** para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;
 - 10.1.17. emitir decisão, explicitamente, sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
 - 10.1.17.1. a Administração terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
 - 10.1.18. responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 60 (sessenta) dias;
 - 10.1.19. notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021);

- 10.1.20. comunicar à **CONTRATADA** na hipótese de posterior alteração do projeto, por sua iniciativa, no caso do art. 93, §2º, da Lei n.º 14.133, de 2021;
- 10.1.21. observar e fazer cumprir as Políticas de "Prevenção e Enfrentamento da Violência, do Assédio e de Todas as Formas de Discriminação", instituída pela Resolução Administrativa TRT6-GP n.º 29/2023, no seu âmbito, bem como a de "Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação", instituída pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, no âmbito do Poder Judiciário, através da Resolução n.º 351, de 28 de outubro de 2020;
- 10.1.22. verificar, quadrimestralmente, por meio da fiscalização administrativa, se a **CONTRATADA** cumpre a reserva legal de inclusão de pessoas com deficiência e reabilitadas da previdência social, a que aludem o art. 93 da Lei n.º 8.213/1991, em atendimento ao disposto no art. 10 da Resolução CNJ n.º 401/2021 e aos art. 92, XVII, 116 e 137, IX da Lei nº 14.133/2021, da seguinte forma:
- 10.1.22.1. notificar a empresa, através da fiscalização administrativa, caso a **CONTRATADA** empregue pessoas com deficiência e reabilitadas da previdência social em número inferior ao percentual previsto no art. 93 da Lei n.º 8.213/1991 (cuja apuração da informação se dará por meio de consulta em *link* oficial do Ministério do Trabalho e Emprego ou requisição específica àquele Órgão), para:
- 10.1.22.1.1. apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias, declaração de que se encontra em situação de regularidade no cumprimento da respectiva reserva legal; ou
- 10.1.22.1.2. regularizar a situação, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, promovendo a contratação de empregados com deficiência ou reabilitados da Previdência Social, visando eliminar o déficit existente e, conseqüentemente, a entrega da declaração citada no inciso anterior.
- 10.1.22.2. a declaração de cumprimento do percentual previsto no art. 93 da Lei n.º 8.213/1991, citada no inciso anterior, deverá ser elaborada considerando todos os cargos ocupados na empresa como um todo (matriz e todos os demais estabelecimentos) e com dedução de todos os aprendizes e dos aposentados por invalidez, contendo os seguintes dados:
- 10.1.22.2.1. número total de empregados da empresa;
- 10.1.22.2.2. base de cálculo para a reserva legal;
- 10.1.22.2.3. percentual da reserva legal (2% a 5%);
- 10.1.22.2.4. total de empregados com deficiência e reabilitados contratados, via apresentação de relação destes empregados, em meio digital, contendo:
- 10.1.22.2.4.1. nome completo;
- 10.1.22.2.4.2. CPF;
- 10.1.22.2.4.3. data de admissão;
- 10.1.22.2.4.4. tipo de deficiência/reabilitação; e
- 10.1.22.2.4.5. percentual de cumprimento da reserva legal (fórmula: d/b);
- 10.1.22.3. se a **CONTRATADA**, após a notificação de regularização a que se refere o subitem 10.1.22.1, apresentar declaração de regularidade conforme subitem "10.1.22.1.1" ou "10.1.22.1.2" daquele dispositivo, a fiscalização do **CONTRATANTE** realizará nova consulta ao *link* oficial do Ministério do Trabalho e Emprego e, em caso de divergência entre a declaração da empresa e os dados obtidos na consulta, promoverá requisição específica de

dados quanto ao cumprimento da reserva legal àquele Órgão, nos termos do mesmo subitem 10.1.22.1;

10.2. o **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA** de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- 11.1.1. iniciar a prestação dos serviços dentro dos prazos estabelecido no Item 5 do Termo de Referência "MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO";
- 11.1.2. fornecer ao **CONTRATANTE** todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações etc) para o início dos serviços bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades contratadas;
- 11.1.3. manter seus empregados identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço nas unidades da Justiça do Trabalho de Pernambuco;
- 11.1.4. disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento;
- 11.1.5. participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de fiscais do **CONTRATANTE**, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões;
- 11.1.6. 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 TIC do **CONTRATANTE**;
 - 11.1.6.1. os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**;
 - 11.1.6.2. os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, não acarretando em ônus ao **CONTRATANTE**;
 - 11.1.6.3. a execução dos treinamentos deve ser comprovada ao **CONTRATANTE**;
- 11.1.7. utilizar, na execução dos serviços, exclusivamente empregados do seu quadro de pessoal permanente, 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**;
 - 11.1.7.1. é vedada a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto contratado;
- 11.1.8. refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o **CONTRATANTE**;
- 11.1.9. 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;
- 11.1.10. 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**;

- 11.1.11. 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;
- 11.1.12. arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da **CONTRATADA**, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, toner, cartuchos de impressão, transporte etc;
- 11.1.13. adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do **CONTRATANTE**;
- 11.1.14. 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;
- 11.1.15. 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.
 - 11.1.15.1. 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 a si devidos;
 - 11.1.15.2. em caso de dano, inutilização ou extravio de material ou equipamento, a empresa deverá comunicar imediatamente o fato ao **CONTRATANTE**;
- 11.1.16. 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;
- 11.1.17. responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços;
- 11.1.18. apresentar relatórios e demais informações exigidas neste contrato e/ou em seus anexos, para comprovação e medição dos serviços realizados segundo os indicadores de desempenho definidos, em meio físico ou eletrônico, em formato compatível com o software livre brOffice, bem como quando solicitado pelo **CONTRATANTE**;
- 11.1.19. apresentar os artefatos e soluções exigidos para cada uma das fases de execução dos serviços, dentro dos prazos exigidos nos cronogramas e conforme os requisitos contidos no Termo de Referência;
- 11.1.20. utilizar, para a realização dos serviços, apenas *softwares* originais e licenciados ou *softwares* livres (open source);
- 11.1.21. assinar os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto no Termo de Referência (Anexo III - Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes e Anexo IV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo);
- 11.1.22. 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;
- 11.1.23. 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;
- 11.1.24. disponibilizar ao **CONTRATANTE**, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste documento, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem

- como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc);
- 11.1.25. realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos no Termo de Referência;
 - 11.1.26. entregar os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo assinados por cada um dos seus profissionais que atuam no contrato, conforme disposto no Termo de Referência;
 - 11.1.27. responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo **CONTRATANTE**, substituindo, no prazo acordado com o Gestor do Contrato, a partir da notificação do **CONTRATANTE**, profissional que apresentar comportamento inadequado;
 - 11.1.28. ceder, sem ônus ao **CONTRATANTE** e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser por si desenvolvidas, para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato;
 - 11.1.29. realizar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE**, no uso das soluções por si desenvolvidas, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida;
 - 11.1.29.1. o cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;
 - 11.1.30. 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**.
 - 11.1.30.1. deverá observar, quando da substituição dos profissionais, os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao **CONTRATANTE** documentação que comprove o atendimento a tais requisitos;
 - 11.1.31. 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;
 - 11.1.32. 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**;
 - 11.1.32.1. as atividades do preposto deverão ser realizadas em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extra comercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
 - 11.1.33. comprovar perante o **CONTRATANTE**, no início da prestação de serviço e, por sua solicitação, a qualquer tempo, o vínculo empregatício mantido com seus empregados, mediante exibição de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente anotada e atualizada, além de atestado de sanidade física e psíquica;
 - 11.1.34. 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 por lei, mantendo os respectivos comprovantes à disposição da fiscalização do **CONTRATANTE**;
 - 11.1.35. comprovar a idoneidade de seus funcionários, com a apresentação de certidões negativas de antecedentes criminais fornecidas pela Justiça Federal, Estadual, Militar e Eleitoral e de não estar respondendo a inquérito policial ou a processo criminal;

- 11.1.36. manter contato com a fiscalização do **CONTRATANTE** para solução de eventuais problemas;
- 11.1.37. manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, as quais poderão ser verificadas pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, sob pena de rescisão contratual;
- 11.1.38. abster-se de contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do **CONTRATANTE** ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021;
- 11.1.39. vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 7º do Decreto n.º 7.203, de 2010;
- 11.1.40. entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
 - 11.1.40.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 11.1.40.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 11.1.40.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;
 - 11.1.40.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 11.1.40.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 11.1.41. responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas por este contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao **CONTRATANTE**;
- 11.1.42. prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo **CONTRATANTE** ou por seus prepostos;
- 11.1.43. cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 11.1.44. comprovar a reserva de cargos a que se refere o item acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 11.1.45. obedecer, no que couber, ao Código de Ética do **CONTRATANTE** instituído pela Resolução Administrativa TRT6 n.º 35/2023 e à Política de Integridade instituída pela Resolução Administrativa TRT6 n.º 8/2024;
- 11.1.46. submeter-se à Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, no âmbito do Poder Judiciário, através da Resolução n.º 351, de 28 de outubro de 2020;
- 11.1.47. aderir e cumprir a Política de Prevenção e Enfrentamento da Violência, do Assédio e de Todas as Formas de Discriminação, instituída no âmbito do **CONTRATANTE** pela Resolução Administrativa TRT6-GP n.º 29/2023, observando os deveres legais e contratuais incluídos pela referida política;
- 11.1.48. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento

do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei n.º 14.133, de 2021;

- 11.1.49. cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do **CONTRATANTE**;
- 11.1.50. instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 11.1.51. realizar o cadastro no sistema SIGEO-JT, alimentando-o com as informações necessárias e utilizando-o como meio exclusivo de encaminhamento dos documentos fiscais, relativos à presente contratação, para apreciação pelos gestores, através dos endereços eletrônicos <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda/> (orientações de utilização) e <https://portal.sigeo.jt.jus.br/portal-externo/0> (acesso de usuários externos);
- 11.1.52. apresentar, no prazo de 5 dias úteis após a assinatura deste termo e a cada renovação do contrato, declaração de que se encontra em situação de regularidade no cumprimento da respectiva reserva legal de inclusão de pessoas com deficiência e reabilitadas da Previdência Social a que alude o artigo 93 da Lei 8.213/1991;
 - 11.1.52.1. a declaração prevista no subitem 11.1.64 passará pelo mesmo procedimento sistematizado no subitem 10.1.22 deste instrumento contratual.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 12.1. As partes deverão cumprir a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 12.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 12.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela **CONTRATADA**.
- 12.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da **CONTRATADA** eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 12.6. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 12.7. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 12.8. O **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 12.9. A **CONTRATADA** deverá prestar, no prazo fixado pelo **CONTRATANTE**, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 12.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37),

com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

12.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

12.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

12.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

13. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 14.133, de 2021, a **CONTRATADA** que:

13.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

13.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

13.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

13.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

13.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

13.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas à **CONTRATADA** que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência, quando a **CONTRATADA** der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei n.º 14.133, de 2021);

13.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens "14.1.2.", "14.1.3." e "14.1.4." do subitem 14.1 deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021);

13.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens "14.1.5.", "14.1.6.", "14.1.7." e "h" do subitem 14.1 deste Contrato, bem como nos subitens "14.1.2.", "14.1.3." e "14.1.4.", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.2.4. Multa:

13.2.4.1. moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta dias) dias;

13.2.4.2. moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

13.2.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por

descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n.º 14.133, de 2021.

- 13.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nos subitens "14.1.5" a "14.1.8" do subitem 14.1, de 3% a 5% do valor do Contrato.
 - 13.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "14.1.3" do subitem 14.1, de 0,5% a 2% do valor do Contrato.
 - 13.2.4.5. Para infração descrita na alínea "14.1.2" do subitem 14.1, a multa será de 0,5% a 1% do valor do Contrato.
 - 13.2.4.6. Para infrações descritas na alínea "14.1.4" do subitem 14.1, a multa será de 0,2% a 0,5% do valor do Contrato.
 - 13.2.4.7. Para a infração descrita no subitem 14.1.1 do subitem 14.1, a multa será de 0,1% a 0,2% do valor do Contrato.
- 13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao **CONTRATANTE** (art. 156, §9º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei n.º 14.133, de 2021).
 - 13.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
 - 13.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 13.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do art. 158 da Lei n.º 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 13.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei n.º 14.133, de 2021):
- 13.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 13.6.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 13.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 13.6.4. os danos que dela provierem para o **CONTRATANTE**;
 - 13.6.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 13.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei n.º 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n.º 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 13.8. A personalidade jurídica da **CONTRATADA** poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com

a **CONTRATADA**, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei n.º 14.133, de 2021).

- 13.9. O **CONTRATANTE** deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 13.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei n.º 14.133/21.
- 13.11. Os débitos da **CONTRATADA** para com a Administração **CONTRATANTE**, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a **CONTRATADA** possua com o mesmo órgão ora **CONTRATANTE**, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME n.º 26, de 13 de abril de 2022.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 14.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 14.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o **CONTRATANTE**, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 14.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da **CONTRATADA** pelo **CONTRATANTE** nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
- 14.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.
- 14.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei n.º 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 14.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
- 14.3.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 14.3.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 14.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
- 14.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 14.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 14.4.3. Indenizações e multas.
- 14.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 14.6. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE** e à aplicação das penalidades cabíveis.
- 14.7. O **CONTRATANTE** poderá conceder prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

- 14.8. Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela **CONTRATADA** das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
- 14.9. Até que a **CONTRATADA** comprove o disposto no item anterior, o **CONTRATANTE** reterá:
- 14.9.1. a garantia contratual - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, b, da Lei n.º 14.133/2021); e
 - 14.9.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 14.10. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da **CONTRATADA** no prazo de 15 (quinze) dias, o **CONTRATANTE** poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido à **CONTRATADA** (art. 121, §3º, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021).
- 14.11. O **CONTRATANTE** poderá ainda:
- 14.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela **CONTRATADA**, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da Lei n.º 14.133/2021), conforme legislação que rege a matéria; e
 - 14.11.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor da **CONTRATADA** decorrentes do contrato.
- 14.12. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a **CONTRATADA** mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade **CONTRATANTE** ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

- 15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 15.2. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do **CONTRATANTE**, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

- 16.1. Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei n.º 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao **CONTRATANTE** divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei n.º 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n.º 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n.º 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Recife, Seção Judiciária de Pernambuco para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei n.º 14.133/21.

E, por estarem justos e acordados, firmou-se o presente Termo, o qual é assinado eletrônica/digitalmente pelos representantes das partes, considerando-se efetivamente formalizado a partir da data da última assinatura.

CONTRATANTE – TRT6

CONTRATADA - EMPRESA

VISTO

Coordenadoria de Licitações e Contratos-CLC/TRT6

Divisão de Contratos-DCON/CLC/TRT6

ANEXO ÚNICO do Contrato

TERMO DE REFERÊNCIA

1.CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "a" da Lei n. 14.133/2021).

1.1. Contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TIC da Justiça do Trabalho de Pernambuco, nas modalidades de Central de Serviços de TIC (primeiro nível), incluindo atendimento automatizado por meio de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot), Suporte Técnico de TIC presencial e remoto (segundo nível), e Serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (terceiro nível), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6 em regime 24x7x365, garantindo a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional, por um período de 30 meses.

1.2. Os serviços de Suporte Técnico de TIC (segundo nível de atendimento) devem ser executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, mas os demais serviços serão executados sem a dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	CAT SER	Item	Grupo de serviços	Descrição dos serviços	Valor unitário do item (mensal)	Valor anual do item (12 meses)	Valor total do item (30 meses)
01	1º NÍVEL	26980	01	CENTRAL DE SERVIÇOS	Serviço de atendimento de suporte técnico de 1º nível no formato de Central de Serviços de TIC	R\$ 40.619,08	R\$ 487.428,96	R\$ 1.218.572,40
	2º NÍVEL	27260	02	SUPORTE TÉCNICO DE TIC	Mão-de-obra para serviço de atendimento de suporte técnico de 2º nível, presencial e remoto	R\$ 87.672,56	R\$ 1.052.070,72	R\$ 2.630.176,80
Valor total para o grupo 01 de itens (1º e 2º níveis de atendimento) em 12 meses:						R\$ 1.539.499,68		
02	3º NÍVEL	27090	01	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)	R\$ 17.273,53	R\$ 207.282,30	R\$ 518.205,75
			02	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede	R\$ 13.738,50	R\$ 164.862,00	R\$ 412.155,00

				ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	(SAS-REDES)			
			03		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)	R\$ 8.270,49	R\$ 99.245,82	R\$ 248.114,55
			04		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)	R\$ 9.444,28	R\$ 113.331,36	R\$ 283.328,40
			05		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL)	R\$ 18.541,14	R\$ 222.493,68	R\$ 556.234,20
			06		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)	R\$ 14.085,55	R\$ 169.026,54	R\$ 422.566,35
Valor total para o grupo 02 de itens (3º nível de atendimento) em 12 meses:						R\$ 976.241,70		
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO EM 12 MESES:						R\$ 2.515.741,38		

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **30 meses** contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de atendimento e suporte aos serviços de TIC, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no Estudo Técnico Preliminar.

1.6. Não se verifica a aplicabilidade da imposição normativa de participação exclusiva e de reserva de quotas para microempresa - ME e empresa de pequeno porte - EPP, em função, respectivamente, do limite de R\$ 80.000 (oitenta mil reais) definido no inciso I do art. 48 da Lei Complementar n.º 123, de 2006, e da indivisibilidade do objeto, conforme justificativa constante nos Estudos Técnicos Preliminares.

1.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2.FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'b' da Lei n. 14.133/2021).

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

2.1.1. O documento relativo aos Estudos Técnicos Preliminares encontra-se nos autos do processo administrativo da contratação e será publicado na página eletrônica de transparência das contas públicas do Regional (<https://www.trt6.jus.br/portal/transparencia/contas-publicas>).

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'c' da Lei n. 14.133/2021)

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

3.2. As especificações técnicas detalhadas dos itens da contratação encontram-se nos Anexos "Anexo I - Especificações Técnicas do Grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento)" e "Anexo II - Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)" deste Termo de Referência.

4.REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea 'd' da Lei nº 14.133/21)

4.1. Sustentabilidade e inclusão social

4.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#) e na [Res. 310/2021 do CSJT – Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho](#):

Para a empresa que executar o segundo nível de atendimento (Suporte Técnico de TIC N2 - mão de obra exclusiva):

4.1.1.1. Deverá comprovar que emprega um número de jovens aprendizes equivalente a cinco por cento (5%), no mínimo, e quinze por cento (15%), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o [art. 429 da CLT \(Decreto-Lei nº 5.452/1943\)](#);

4.1.1.2. Caso possua 100 (cem) ou mais empregados, deverá comprovar o cumprimento da reserva legal, em quantitativo mínimo previsto no [art. 93 da Lei nº 8.213/1991](#), preenchendo de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência;

- 4.1.1.3. Apesar de os serviços do Suporte Técnico de TIC (N2) apresentarem valor anual acima de R\$ 330.000,00 (trezentos e trinta mil reais), a exigência de que Contratada deve contratar mão de obra formada por pessoas presas ou egressas do sistema prisional, conforme regramento e proporções contidos nos artigos 5º e 6º do Decreto nº 9.450/2018, artigo 25, § 9º, II, da Lei nº 14.133/2021 e Resolução CSJT nº 310/2021 não será aplicada na presente contratação, pelas seguintes razões:
- 4.1.1.3.1. No tocante à mão de obra com dedicação exclusiva, a equipe possui requisitos de qualificação técnica e profissional definidos no item "11. DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" das especificações técnicas do N1 e N2, a qual consta como anexo do presente Termo de Referência.
- 4.1.1.3.2. Para os postos do Suporte Técnico são exigidos requisitos de Curso superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação, experiência mínima de 06 meses em ambientes operacionais compatíveis com o TRT6, certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, certificado de conclusão de curso de manutenção de computadores, certificado de conclusão de curso de redes de computadores, certificado de conclusão de curso de ITIL 4, bem como possuir certificado de conclusão do curso HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician).
- 4.1.1.3.3. Além da qualificação necessária, o serviço executado por estes técnicos implica em acesso a equipamentos e softwares do tribunal com permissões privilegiadas, contato com dados sensíveis e atendimento a todos os integrantes do tribunal, incluindo magistrados e alta administração.
- 4.1.1.3.4. Diante disso, a natureza dos serviços do contrato em questão se enquadra na exceção do § 4º, do artigo 5º, do Decreto nº 9.450/2018.
- 4.1.1.4. Deverá manter, sempre que possível, o equilíbrio entre homens e mulheres, preservando o mínimo de 50% de pessoas do sexo feminino.
- 4.1.1.5. Deverá manter um percentual mínimo de pessoas negras, visando atender ao disposto nos arts. 38 e 39 do Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010);
- 4.1.1.6. Não precisará aplicar o disposto no art. 3º, da Resolução CNJ nº 497/2023, (contratação de pessoas em condição de vulnerabilidade) porquanto a contratação é inferior a 25 (vinte e cinco) postos de trabalho, em conformidade com o § 4º do referido artigo;

4.2. Indicação de marcas ou modelos (41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

Na presente contratação não há indicação de marcas ou modelos.

4.3. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

Na presente contratação não há vedação a marcas ou modelos.

4.4. Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica à presente contratação em virtude de não haver exigência de equipamentos específicos, que demandem do fornecedor a entrega de uma carta de solidariedade emitida pelo fabricante, a qual assegure a execução do contrato.

4.5. Subcontratação

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.6. **Garantia da contratação**

- 4.6.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.6.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.
- 4.6.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.6.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.7. **Vistoria**

- 4.7.1. Os representantes das empresas licitantes **poderão vistoriar** o local onde serão executados os serviços e conferir os dados constantes do Termo de Referência e seus anexos.
- 4.7.2. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é importante para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim.
- 4.7.3. A vistoria técnica deverá ser agendada previamente junto à Secretaria de Tecnologia da Informação com, no mínimo, 48 horas de antecedência, por meio dos seguintes contatos:

Para os itens do grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento):

- 4.7.3.1. Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário: e-mail cgstic@trt6.jus.br ou telefone (81) 3225-3522 no horário de 9h às 15h, de segunda a sexta-feira.

Para os itens do grupo 02 (terceiro nível de atendimento):

- 4.7.3.2. Coordenadoria de Infraestrutura de TIC: e-mail cinfra@trt6.jus.br ou telefone (81) 3428-2335 no horário de 9h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- 4.7.4. A vistoria poderá ser realizada, mediante agendamento, até 02 (dois) dias úteis anteriores à abertura do certame licitatório.
- 4.7.5. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, as quais serão agendadas de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h.
- 4.7.6. As licitantes serão comunicadas por e-mail, dos momentos e locais onde devem se apresentar para a vistoria, e quem as conduzirá.

- 4.7.7. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 4.7.8. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.7.9. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 4.7.10. Com o objetivo de esclarecer dúvidas, o licitante poderá realizar vistorias às instalações do TRT da 6ª Região onde serão prestados os serviços de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (arts. 6º, XXIII, alínea “e” e 40, § 1º, inciso II, da Lei n. 14.133/2021).

5.1. Condições de execução

- 5.1.1. A solução de primeiro e segundo nível de atendimento deve ser implantada por fases, para que haja a transição necessária entre serviço de atendimento já realizado atualmente no TRT6 (o qual se encerra em março de 2026) e o serviço a ser iniciado a partir da presente solução.
- 5.1.1.1. As fases deverão compreender as atividades de iniciação, projeto da implantação, implantação básica do serviço, estabilização da solução e operação definitiva.
- 5.1.1.2. As atividades a serem exercidas em cada fase e o prazo para execução estão descritas no tópico “DOS REQUISITOS TEMPORAIS E ETAPAS PARA DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO” da especificação técnica relativa ao primeiro e ao segundo nível de atendimento, presente no Anexo I - Especificações Técnicas do Grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento).
- 5.1.1.3. O resumo das fases e prazos de execução, encontram-se abaixo:

Id	Fase	Prazo para início	Critério de Aceitação
1	Reunião inicial – kick off	Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato	• Apresentação do preposto. • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo dos funcionários da Contratada que trabalharão nesta fase inicial da execução do contrato. • Ata da reunião aprovada pelo Contratante
2	Projeto de Implantação do Serviço	Até 05 (cinco) dias úteis após a reunião inicial (kick-off)	• Projeto de Implantação do Serviço aprovado pelo Contratante

3	Implantação básica do serviço	De 45 até 60 dias após a assinatura do contrato	• Documento com proposição de melhorias em processos e procedimentos, emitido pela Contratada; • Infraestrutura necessária para execução do serviço implantada; • Equipes treinadas na operação do serviço; • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo dos funcionários da Contratada que trabalharão no contrato. • Termo de Liberação de Início dos Serviços emitido pelo Contratante.
4	Estabilização da solução	60 (sessenta) dias após a implantação básica	• Operação completa do serviço em execução; • Entrega dos relatórios mensais de desempenho; • Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento. • Ferramenta de chatbot configurada e disponível para uso.
5	Operação definitiva	A partir do encerramento da fase de Estabilização da Solução	• Execução dos serviços com indicadores de desempenho exigidos em suas metas definitivas; • Entrega dos Relatórios mensais de desempenho.

5.1.1.4. O prazo para início dos serviços de primeiro e segundo nível de atendimento deverá acontecer entre **45 e 60 dias após a assinatura do contrato**.

5.1.2. A solução de terceiro nível de atendimento deve ser implantada também por fases, para que haja a implementação consistente entre serviço de monitoramento e gerenciamento dos ativos de TIC atualmente existente no TRT6 e o serviço a ser iniciado a partir da presente solução.

5.1.2.1. As fases deverão compreender as atividades de iniciação, projeto da implantação, implantação básica do serviço, estabilização da solução e operação definitiva.

5.1.2.2. O resumo das fases e prazos de execução, encontram-se abaixo:

CRONOGRAMA					
Ordem	Etapas	Início	Prazo/ Duração	Fim	Principal responsável
1	Assinatura do contrato	D0	De 1 até 3 dias	D1	Contratada
2	Reunião de Posicionamento Inicial (Kick Off)	D1	De 1 até 7 dias	D2	Contratada e CONTRATANTE
3	Implementação de todos os requisitos	D2	De 1 até 50 dias	D3	Contratada e

CRONOGRAMA					
Ordem	Etapa	Início	Prazo/ Duração	Fim	Principal responsável
	necessários para iniciar a prestação dos serviços contratados incluindo o repasse de conhecimento acerca dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT-6 (*)				CONTRATANTE
4	Início efetivo da prestação de serviços contratados, assim como, termo inicial dos ciclos de faturamento correspondentes	D3	De 1 até 30 meses	D5	Contratada e CONTRATANTE
5	Período de estabilização dos serviços contratados	D3	3 meses	D4	Contratada e CONTRATANTE
6	Duração do contrato de prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT-6 bem como a fiscalização correspondente	D1	Total de 30 meses	D5	Contratada e CONTRATANTE
OBS.:	D0 = Data da convocação da empresa para assinatura do contrato. (Obs.: valores em dias/meses corridos) (*) o prazo de repasse se aplica apenas ao período inicial desta contratação, ou seja, não se aplica aos períodos de prorrogação contratual.				

5.1.2.3. A Contratada deverá apresentar, na Reunião de Posicionamento Inicial (Kick Off), cronograma para realização:

- 5.1.2.3.1. De estudo do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.2.3.2. Da análise da base de conhecimento e dos scripts de resolução de chamados (procedimentos técnicos);
- 5.1.2.3.3. De reunião(ões) de discussão e definição da forma dos relatórios de posicionamento mensal, entre outros modelos de documentos exigidos;
- 5.1.2.3.4. De reunião(ões) dos prestadores de serviço da Contratada com a CONTRATANTE ou com os profissionais da então Contratada que eventualmente estejam desempenhando as atividades objeto deste documento, visando a ambientação dos seus profissionais.
- 5.1.2.3.5. Depois de executados todos os processos de implantação dos serviços de suporte técnico contratados, incluindo a ativação de links de comunicação, transferência de conhecimento para a Contratada etc, ter-se-á efetivamente o início da execução dos serviços contratados a serem formalmente reconhecidos por meio de termos de recebimento provisório e definitivo emitidos pela CONTRATANTE e, conseqüentemente, o início dos ciclos de faturamento correspondentes.

5.1.2.4. O prazo para início efetivo da prestação de serviços de terceiro nível de atendimento **deverá ser de, no máximo, 60 (trinta) dias corridos** após a assinatura do contrato.

- 5.1.2.5. Os primeiros 3 (três) meses após o início efetivo da prestação de serviços contratados (D3) serão considerados como período de estabilização do serviço, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- 5.1.2.6. O período de estabilização do serviço não será aplicado em eventual prorrogação do contrato, quando os níveis mínimos de serviços continuarem a ser exigidos em sua totalidade, já a partir do primeiro mês do novo ciclo de execução contratual.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1. Quanto ao primeiro nível de atendimento:

- 5.2.1.1. A Central de Serviços de TIC (1º Nível) deverá operar em instalações próprias da Contratada, dentro do território brasileiro.
- 5.2.1.2. O ambiente físico da Contratada para fins de execução do serviço da Central de Serviços de TIC - 1º nível deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e seu Anexo II (conforme Portaria nº 9, 30/03/2007 e posteriores atualizações) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.
- 5.2.1.3. O serviço deverá ser prestado em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 19:00. Somente serão considerados dias não úteis para o atendimento a ocorrência de feriados nacionais ou do estado de Pernambuco.

5.2.2. Quanto ao segundo nível de atendimento:

- 5.2.2.1. Os profissionais ficarão alocados nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco. A tabela com os endereços dos locais de alocação dos técnicos está presente no "ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas", das especificações técnicas relacionadas ao primeiro e segundo níveis de atendimento.
 - 5.2.2.1.1. Durante a execução do contrato poderá haver alterações nos locais nos quais os técnicos ficarão instalados ou alteração nos locais definidos como reservas técnicas. Estas alterações, quando necessárias, serão realizadas em comum acordo entre Contratante e Contratada.
- 5.2.2.2. Os atendimentos presenciais da equipe de Suporte Técnico de TIC só poderão ser executados nas dependências físicas da Justiça do Trabalho de Pernambuco. A tabela com os endereços das unidades que compõem o órgão está presente no "ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas", da especificação técnica relacionada ao primeiro e segundo níveis de atendimento.

- 5.2.2.2.1. A exceção a esta regra será o suporte a eventos do TRT6 a serem realizados em localidades que pertençam a outros órgãos ou instituições.
- 5.2.2.2.2. Durante o período de vigência do contrato poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais que compõem a Justiça do Trabalho de Pernambuco, as quais deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicionais ao Contratante.
- 5.2.2.3. O serviço deverá ser prestado em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 17:00. Somente serão considerados dias não úteis para o atendimento a ocorrência de feriados nacionais ou do estado de Pernambuco.
- 5.2.2.4. Haverá prestação de suporte técnico nos plantões judiciais, nos dias úteis de segunda à sexta-feira (das 17:00 às 20:00) e todos os finais de semana e feriados (das 08:00 às 17:00), seguindo a Resolução Administrativa Nº 020/2021 de 08/11/2021, que dispõe sobre o Plantão Judiciário no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6).
- 5.2.3. Quanto ao terceiro nível de atendimento:
 - 5.2.3.1. A Central de Monitoramento de Serviços de TIC (NOC) assim como os Serviços de gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC deverão operar em instalações próprias da Contratada, dentro do território brasileiro.
 - 5.2.3.1.1. O ambiente físico da Contratada para fins de execução do serviço da Central de Monitoramento de Serviços de TIC (NOC) e Serviços de gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE
 - 5.2.3.1.2. Os serviços de terceiro nível de atendimento deverão ser prestados de forma ininterrupta em regime de 24 horas por 7 dias na semana durante os 365 dias do ano.

5.3. Rotinas a serem cumpridas

- 5.3.1. Quanto ao primeiro e segundo níveis de atendimento, a Contratada deverá operar segundo as definições estabelecidas nas especificações técnicas presente no "Anexo I - Especificações Técnicas do Grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento)" deste documento.
- 5.3.2. Quanto ao terceiro nível de atendimento, a Contratada deverá operar segundo as definições estabelecidas nas especificações técnicas presente no "Anexo II - Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)" deste documento.

5.4. Materiais a serem disponibilizados

- 5.4.1. Quanto ao primeiro e segundo níveis de atendimento, a Contratada disponibilizar os materiais e ferramentas para a execução do serviço conforme definições estabelecidas no tópico "DAS FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PARA O ATENDIMENTO" nas especificações técnicas especificações técnicas relacionadas ao primeiro e segundo níveis de atendimento.
- 5.4.2. Quanto ao terceiro nível de atendimento, a Contratada deverá prover ainda infraestrutura de TIC redundante, incluindo links de comunicação redundante da central de monitoramento remoto com o CONTRATANTE assim como recursos tecnológicos de operação tolerante a falhas, visando a adequada prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.
 - 5.4.2.1. Nesse sentido, antes da assinatura do contrato a Contratada deverá apresentar documentação (projetos, contratos, atestados de capacidade etc) que demonstre resiliência suficiente e necessária para a prestação de serviços a ser Contratada.

5.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 5.5.1. Para a proposta relativa aos serviços de primeiro e segundo níveis de atendimento, devem ser levadas em consideração a estimativa da demanda destes serviços, as características que impactam na geração de solicitações de suporte à TIC e os tempos estimados para atendimento destas solicitações de forma satisfatória aos usuários.
 - 5.5.1.1. Essas informações podem ser encontradas no tópico "6 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES" do Estudo Técnico Preliminar e nas especificações técnicas relativas ao primeiro e segundo níveis de atendimento.
 - 5.5.1.2. Especificamente para o segundo nível de atendimento, deve ser observado que há indicação de quantitativo mínimo de 11 (onze) técnicos e 01 (um) supervisor. O quantitativo mínimo foi definido em função das características deste serviço, da necessidade de alocação dos técnicos em locais estratégicos para o desempenho de suas funções e das lições aprendidas adquiridas na execução do serviço em contratos anteriores.
 - 5.5.1.3. Em relação ao segundo nível de atendimento, os valores referentes a diárias e deslocamentos não poderão ser objeto de alteração na disputa licitatória. Os detalhes sobre pagamentos de deslocamentos e diárias podem ser encontrados no documento "Anexo VIII - Pagamento de diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (Nível 2)".
- 5.5.2. Para a proposta relativa aos serviços de terceiro nível de atendimento, também devem ser levadas em consideração a estimativa da demanda destes serviços, as características que impactam na geração de solicitações de suporte à infraestrutura de TIC e os tempos estimados para atendimento destas solicitações de forma satisfatória.
 - 5.5.2.1. Essas informações podem ser encontradas no tópico "6 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES" do Estudo Técnico Preliminar e nas especificações técnicas relativas ao terceiro nível de atendimento.

Quanto à garantia dos serviços:

5.5.3. Especificação da garantia do serviço (**art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021**)

5.5.3.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.6. Uniformes (aplicado ao N2)

5.6.1. Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada a seus empregados do segundo nível deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no tribunal Contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:

5.6.1.1. Compete à Contratada 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.

5.6.1.2. O modelo de uniforme deverá seguir o estilo social, composto por calça social, camisa manga longa de botão e sapato social.

5.6.1.2.1. A cada ano, deverá ser fornecido a cada funcionário, o seguinte quantitativo de itens do uniforme: 03 calças, 06 camisas e 02 pares de sapatos.

5.6.1.3. Todos os funcionários devem estar devidamente uniformizados desde o primeiro dia de execução dos serviços.

5.6.1.4. A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação.

5.6.1.5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.

5.6.1.6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

5.7. Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 5.7.1. 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 de eventual nova Contratada.
- 5.7.2. Nos últimos 02 (dois) meses de vigência da contratação, deverá ser realizado o repasse das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no Plano de Transferência de Conhecimento.
- 5.7.3. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

Ação	Período ou Prazo
A Contratada deve repassar, para o TRT6 ou empresa por ele designada, todos os conhecimentos adquiridos ou desenvolvidos, bem como toda informação produzida e/ou utilizada durante a vigência do contrato.	Conforme Plano de Transferência de Conhecimento
A Contratada deve transferir ao TRT6 os artefatos referentes ao funcionamento do chatbot, produzidos durante a vigência do contrato.	Conforme Plano de Transferência de Conhecimento
A Contratada deve transferir ao TRT6 ou a terceiro por ele indicado, a propriedade do número telefônico contratado para direcionamento dos chamados. (ação específica para o primeiro nível de atendimento)	05 dias antes do encerramento do contrato
A Contratada deve devolver ao TRT6 equipamentos, crachás, licenças de softwares e bases de dados que porventura estejam sob seu controle.	Até o último dia da execução contratual
A Contratada deverá desocupar o espaço físico ocupado na execução contratual. (ação específica para o segundo nível de atendimento)	Até o último dia da execução contratual
A Contratada e o Contratante devem eliminar caixas postais, perfis de acesso a sistemas do órgão e/ou de terceiros, permissões de acesso físico ao TRT6 pelos funcionários da Contratada.	No dia do encerramento do contrato
A Contratada e o Contratante devem assinar o Termo de Encerramento do Contrato	No dia do encerramento do contrato

- 5.7.4. O modelo do Termo de Encerramento do Contrato pode ser encontrado no anexo VI deste documento.

6. TERMOS CONTRATUAIS

6.1. Responsabilidades do Contratante e da Contratada

6.1.1. Deveres e Responsabilidades do Contratante

- 6.1.1.1. Disponibilizar a ferramenta para gestão dos atendimentos a ser utilizada pelas equipes da Central de Serviços, do Suporte Técnico de TIC, do Centro de monitoramento remoto de Serviços de TIC e das equipes de gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC.
- 6.1.1.2. Fornecer à Contratada, o treinamento inicial sobre o uso da ferramenta de gestão dos atendimentos.
- 6.1.1.3. Disponibilizar para a Contratada os softwares e hardwares (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) e outros insumos, em tempo compatível com os estipulados para atendimento dos níveis mínimos de serviço, por parte da Contratada.
 - 6.1.1.3.1. Não estão incluídos neste escopo os materiais (hardwares, insumos) ou softwares que a Contratada é obrigada a disponibilizar às suas equipes para a execução dos serviços, conforme indicado no item "5.4 - Materiais a serem disponibilizados" deste documento.
- 6.1.1.4. Disponibilizar documentação técnica e o treinamento inicial aos integrantes da Contratada a respeito do ambiente tecnológico do TRT6 (sistemas, serviços, hardwares), bem como a respeito dos procedimentos e processos utilizados para a execução dos serviços contratados.
- 6.1.1.5. Emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente. O modelo do termo pode ser encontrado no "Anexo V - Modelo de Termo de Liberação de Início dos Serviços" deste documento.
- 6.1.1.6. Permitir o acesso dos funcionários da Contratada, devidamente credenciados e uniformizados, às unidades do TRT6 abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- 6.1.1.7. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 6.1.1.8. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.
- 6.1.1.9. Exercer a gestão, acompanhamento e fiscalização no interesse exclusivo da Administração, não excluindo em hipótese alguma as responsabilidades da Contratada, inclusive perante terceiros.
- 6.1.1.10. Efetuar o pagamento à Contratada, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.
- 6.1.2. **Deveres e Responsabilidades da Contratada**
 - 6.1.2.1. Iniciar a prestação dos serviços dentro do prazo estabelecido.
 - 6.1.2.2. Fornecer à Contratante todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas,

certificados, certificações etc) para o início dos serviços bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades Contratadas.

- 6.1.2.3. Manter seus empregados identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço nas unidades da Justiça do Trabalho de Pernambuco.
- 6.1.2.4. Fornecer à 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 para os técnicos da equipe de Suporte Técnico de TIC.
- 6.1.2.5. Disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a computadores/notebooks, 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.
- 6.1.2.6. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de fiscais da Contratante, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões.
- 6.1.2.7. 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 TIC do Contratante. 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, não acarretando em ônus ao Contratante. A execução dos treinamentos deve ser comprovada à Contratante.
- 6.1.2.8. 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 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 à Contratante. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado.
- 6.1.2.9. Refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o Contratante.
- 6.1.2.10. 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.
- 6.1.2.11. 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.

- 6.1.2.12. 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.
- 6.1.2.13. Arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da Contratada, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, toner, cartuchos de impressão, transporte etc.
- 6.1.2.14. Adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do TRT6.
- 6.1.2.15. 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.
- 6.1.2.16. 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. Em caso de dano, inutilização ou extravio de material ou equipamento, a empresa deverá comunicar imediatamente o fato ao Contratante.
- 6.1.2.17. 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.
- 6.1.2.18. Apresentar relatórios e demais informações exigidas no contrato, para comprovação e medição dos serviços realizados segundo os indicadores de desempenho definidos, em meio físico ou eletrônico, em formato compatível com o software livre brOffice, bem como quando solicitado pelo Contratante.
- 6.1.2.19. Apresentar os artefatos e soluções exigidos para cada uma das fases de execução dos serviços, dentro dos prazos exigidos nos cronogramas e conforme os requisitos contidos neste documento.
- 6.1.2.20. Utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e licenciados ou softwares livres (open source).
- 6.1.2.21. Assinar os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto neste Termo de Referência (Anexo III - Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes e Anexo IV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo).
- 6.1.2.22. 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 documento.

- 6.1.2.23. 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.
- 6.1.2.24. Disponibilizar à Contratante, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste documento, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc).
- 6.1.2.25. Realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos neste documento.
- 6.1.2.26. Entregar os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo assinados por cada um dos seus profissionais que atuam no contrato, conforme disposto neste documento.
- 6.1.2.27. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo Contratante, substituindo, no prazo acordado com o Gestor do Contrato, a partir da notificação da Contratante, profissional que apresentar comportamento inadequado.
- 6.1.2.28. 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.
- 6.1.2.29. 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.
- 6.1.2.30. 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. Quando da substituição dos profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao Contratante documentação que comprove o atendimento a tais requisitos.
- 6.1.2.31. 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.
- 6.1.2.32. 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 em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extra comercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para a Contratante.

7.MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, alínea “f”, da Lei nº 14.133/2021)

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o contratante e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O contratante poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante poderá convocar o representante da empresa Contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da Contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (IN 5/2017, art. 45).

7.6. Preposto

- 7.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.6.2. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.
- 7.6.3. O contratante poderá convocar o preposto ou representante do contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.6.4. São atribuições do preposto:
 - 7.6.4.1. 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.
 - 7.6.4.2. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado.
 - 7.6.4.3. Assegurar-se de que as determinações da Contratada sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço.
 - 7.6.4.4. Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços.
 - 7.6.4.5. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

- 7.6.4.6. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados.
- 7.6.4.7. 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.
- 7.6.4.8. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- 7.6.4.9. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado.
- 7.6.4.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos.
- 7.6.4.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

7.7. Rotinas de Fiscalização

- 7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

7.8. Fiscalização Técnica

- 7.8.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));
- 7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 7.8.3. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 7.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- 7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

- 7.8.7. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto na seção **"CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO"** deste termo de referência para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 7.8.8. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 7.8.9. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.8.10. O preposto deverá manifestar por e-mail a ciência da avaliação realizada.
- 7.8.11. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 7.8.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 7.8.13. É vedada a atribuição à Contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
- 7.8.14. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 7.8.15. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021 (art. 125 da Lei nº 14.133/2021 e art. 62 da IN SEGES/MP nº 05/17).
- 7.8.16. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, §2º da IN SEGES/MP nº 05/2017).

- 7.8.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
- 7.8.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.
- 7.8.19. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9. Fiscalização Administrativa

- 7.9.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).
- 7.9.3. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 7.9.4. Em relação ao segundo nível, para a fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:
- 7.9.4.1. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
- 7.9.4.1.1. No primeiro mês da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação:
- 7.9.4.1.1.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

- 7.9.4.1.1.2. 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;
 - 7.9.4.1.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços; e
 - 7.9.4.1.1.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da **Contratada** sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.
- 7.9.4.1.2. Entrega mensal, até o dia 12 (doze) do mês subsequente à realização dos serviços, ao setor responsável pela fiscalização do contrato, dos seguintes documentos ([art. 50 da Lei n.º 14.133/2021](#)):
- 7.9.4.1.2.1. Cartões ou folhas de ponto;
 - 7.9.4.1.2.2. Folha de pagamento analítica e/ou dos contracheques, em que conste o contratante como tomador dos serviços;
 - 7.9.4.1.2.3. Comprovantes de pagamento dos salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário (depósitos bancários);
 - 7.9.4.1.2.4. Comprovantes de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;
 - 7.9.4.1.2.5. Recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados durante o curso da prestação do serviço, até a data da extinção do contrato;
 - 7.9.4.1.2.6. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, cesta básica ou outros que venham a ser exigidos por lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho);
 - 7.9.4.1.2.7. Comprovante de recolhimento do FGTS;
 - 7.9.4.1.2.8. Documento GFIP;
 - 7.9.4.1.2.9. Comprovante de recolhimento do INSS, que poderá ser entregue até o dia 22 (vinte e dois) de cada mês.
- 7.9.4.1.3. Entrega até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

- 7.9.4.1.3.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
 - 7.9.4.1.3.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
 - 7.9.4.1.3.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
 - 7.9.4.1.3.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
 - 7.9.4.1.4. Entrega, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:
 - 7.9.4.1.4.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;
 - 7.9.4.1.4.2. Folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;
 - 7.9.4.1.4.3. Contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - 7.9.4.1.4.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
 - 7.9.4.1.4.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
 - 7.9.4.1.5. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo até 30 (trinta) dias corridos após a extinção ou rescisão do contrato:
 - 7.9.4.1.5.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria ou documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, conforme prevê o artigo 64 da IN SEGES/MP n.º 05/2017;
 - 7.9.4.1.5.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

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

7.9.4.2. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

7.9.4.2.1. Fiscalização inicial (quando a prestação de serviços for iniciada):

- 7.9.4.2.1.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;
- 7.9.4.2.1.2. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pelo contratado e pelo empregado;
- 7.9.4.2.1.3. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- 7.9.4.2.1.4. O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);
- 7.9.4.2.1.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para o contratado;
- 7.9.4.2.1.6. Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

7.9.4.2.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

- 7.9.4.2.2.1. Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;
- 7.9.4.2.2.2. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

- 7.9.4.2.2.3. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;
- 7.9.4.2.3. Fiscalização quadrimestral (durante o desenvolvimento da execução contratual):
- 7.9.4.2.3.1. Deverá ser exigida, mediante indicação dos empregados que preenchem as referidas vagas, conforme disposto no art. 116 da Lei nº 14.133/2021, a comprovação de que a Contratada mantém a reserva de cargos prevista em lei ou outras normas específicas para:
 - 7.9.4.2.3.2. Pessoa com deficiência ou reabilitado da Previdência Social (art. 93 da Lei nº 8.213/1991);
 - 7.9.4.2.3.3. Aprendiz (Art. 429 da CLT - Decreto-Lei nº 5.452/1943);
 - 7.9.4.2.3.4. Pessoas presas ou egressas do sistema prisional (artigos 5º e 6º do Decreto nº 9.450/2018, artigo 25, § 9º, II, da Lei nº 14.133/2021 e Resolução CSJT nº 310/2021);
 - 7.9.4.2.3.5. Manter a equidade de gênero (Resolução CSJT nº 310/2021);
 - 7.9.4.2.3.6. Efetivar a igualdade racial (artigos 38 e 39 do Estatuto da Igualdade Racial – Lei nº 12.288/2010 e Resolução CSJT nº 310/2021);
 - 7.9.4.2.3.7. Mulheres em situação de vulnerabilidade (artigo 25, § 9º, II, da Lei nº 14.133/2021 e Resolução CNJ nº 497/2023).
- 7.9.4.2.4. Fiscalização diária:
- 7.9.4.2.4.1. Devem ser evitadas ordens diretas do contratante dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.
 - 7.9.4.2.4.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva do contratado.

- 7.9.4.2.4.3. Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.
- 7.9.4.3. Cabe à fiscalização do contrato verificar se o contratado observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos, verificando, ainda, a necessidade de se proceder à repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação do contratado.
- 7.9.4.4. O contratante deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes, de modo que, ao final de um ano, os extratos de todos os empregados tenham sido avaliados.
- 7.9.4.5. Sempre que houver admissão de novos empregados pela Contratada, os documentos elencados no item 7.34.1.1 acima deverão ser apresentados.
- 7.9.4.6. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 7.34.1.5 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 7.9.4.7. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a Contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do [art. 507-B da CLT](#), ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.
- 7.9.4.7.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no [art. 507-B, parágrafo único, da CLT](#).
- 7.9.4.7.2. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.
- 7.9.4.7.3. Não haverá pagamento adicional pelo Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.
- 7.9.4.8. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 7.9.4.9. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

- 7.9.4.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 7.9.4.11. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar ao Ministério do Trabalho.
- 7.9.4.12. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 7.9.4.13. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- 7.9.4.14. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o CONTRATANTE comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada ([art. 121, § 3º, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021](#)).
- 7.9.4.15. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de 15 (quinze) dias, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido à Contratada ([art. 121, § 3º, inciso IV, da Lei n.º 14.133/2021](#)).
- 7.9.4.15.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 7.9.4.15.2. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o CONTRATANTE e os empregados da Contratada.
- 7.9.4.16. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- 7.9.4.17. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato ([Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput](#)).
- 7.9.4.18. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento ([Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º](#)).

- 7.9.4.19. A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no [item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017](#), cuja incidência se admite por força da [Instrução Normativa Seges/Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022](#).
- 7.9.4.20. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

7.10. **Gestor do Contrato**

- 7.10.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 7.10.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 7.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 7.10.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

- 7.10.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente à Secretaria de Orçamento e Finanças – SOF, para a finalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8.CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO (art. 6º, XXIII, alínea “g”, da Lei nº 14.133/2021)

8.1. Dos critérios de aferição e medição para faturamento

Critérios gerais:

- 8.1.1. O pagamento das prestações mensais de todos os níveis de atendimento terá início após o período de implantação dos respectivos serviços, no mês subsequente ao da emissão do Termo de Liberação para Início dos Serviços; ou seja, o pagamento será devido pela prestação efetiva de cada um dos serviços contratados. **Do início do contrato até a conclusão da fase de implantação dos serviços não haverá pagamento.**
- 8.1.1.1. Haverá um Termo de Liberação para Início dos Serviços referente aos itens do grupo 01 (Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC) e outro termo Termo de Liberação para Início dos Serviços referente aos itens do grupo 02 (Monitoramento e Gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC), dado que os critérios para emissão destes termos são distintos para cada grupo de itens.
- 8.1.2. O pagamento mensal será realizado em notas distintas: 01 nota relativa ao serviço de 1º nível de atendimento, 01 nota relativa ao serviço de 2º nível de atendimento, 01 nota relativa ao serviço de 3º nível de atendimento, 01 nota para os custos com diárias e 01 nota para custos com deslocamentos.
- 8.1.2.1. As notas referentes a diárias e deslocamentos serão destinadas ao ressarcimento da Contratada em relação aos custos referentes aos atendimentos presenciais executados pela equipe de segundo nível de atendimento. Portanto, sobre o pagamento destas notas não incidirão glosas ou multas.
- 8.1.2.1.1. Os detalhes sobre pagamentos de deslocamentos e diárias podem ser encontrados no documento “Anexo VIII - Pagamento de diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (Nível 2)”.
- 8.1.2.2. Quanto aos pagamentos das notas referentes aos serviços de cada nível de atendimento, estes podem sofrer glosas relativas ao não cumprimento dos indicadores e às ocorrências relativas aos descumprimentos gerais, bem como a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada.
- 8.1.2.2.1. Os valores mensais de cada um dos níveis de atendimento correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a Contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores e não sofrer glosas por descumprimentos gerais.

- 8.1.2.2.2. Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes nos indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de adequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicional ao TRT6.
- 8.1.2.2.3. 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.

Critérios aplicáveis especificamente ao primeiro e ao segundo níveis de atendimento (pagamentos relativos ao serviço de atendimento):

- 8.1.3. A avaliação da execução utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), cujo modelo de relatório deverá ser baseado no ANEXO VIII - Conteúdo do relatório mensal de desempenho referente à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2) das especificações técnicas referentes ao primeiro e segundo níveis de atendimento, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 8.1.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada ([item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017](#)):
- 8.1.4.1. Não produziu os resultados acordados;
- 8.1.4.2. Deixou de executar ou não executou, com a qualidade mínima exigida, as atividades Contratadas.
- 8.1.5. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.1.6. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.1.6.1. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, sendo aplicadas as glosas correspondentes aos descumprimentos identificados.
- 8.1.6.2. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais entre com participação mínima do preposto da Contratada, do fiscal técnico e do gestor do contrato. Outros participantes poderão ser admitidos desde que seja previamente acordado entre as partes.
- 8.1.6.3. Os níveis mínimos de serviço a serem atendidos estão definidos no "ANEXO VI - Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)" das especificações técnicas referentes ao primeiro e segundo níveis de atendimento.

- 8.1.6.3.1. A Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.
- 8.1.6.3.2. Para os indicadores relacionados a tempos de atendimento da Central de Serviços (1º Nível) ou do Suporte Técnico de TIC (2º Nível), temos as seguintes considerações:
- 8.1.6.3.2.1. Caso o chamado seja transferido para outro grupo solucionador e posteriormente retorne, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos).
 - 8.1.6.3.2.2. Tempos de atendimento fora dos dias ou horários de expediente, bem como os tempos em que o chamado estiver em estado de pendência ou em agendamento, não serão contabilizados para o tempo de resolução.
 - 8.1.6.3.2.3. As fases 1 e 2 indicadas nas metas dos indicadores correspondem a períodos relativos à disponibilização e estabilização dos serviços, no qual o atingimento dos indicadores será cobrado de forma gradativa, tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. A partir da fase 3, os indicadores passam a operar com as suas metas definitivas. Segue abaixo a descrição das fases:
 - 8.1.6.3.2.4. 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.
 - 8.1.6.3.2.5. 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.
 - 8.1.6.3.2.6. 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 já se considera em estágio normal de operação, no qual resta concluído o período de adaptação.
 - 8.1.6.3.2.7. 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 01 mês. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

8.1.6.4. Quanto às glosas:

- 8.1.6.4.1. Serão aplicadas glosas, relacionadas ao grau de descumprimento dos níveis de serviço e aos descumprimentos gerais conforme indicado no "ANEXO VII - Tabela de descumprimentos gerais e glosas referentes à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)" das especificações técnicas referentes ao primeiro e segundo níveis de atendimento.
 - 8.1.6.4.2. As glosas decorrentes dos descumprimentos dos níveis de serviço e descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, sendo informadas à Contratada, respeitando-se o direito ao contraditório.
 - 8.1.6.4.3. Para cada descumprimento serão atribuídos pontos conforme indicado na Tabela de Descumprimentos Gerais e Glosas. A Contratada sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 30% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.
 - 8.1.6.4.4. Os valores correspondentes às glosas pelos descumprimentos serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.
 - 8.1.6.4.5. Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido por dia no mesmo mês. Por exemplo, o descumprimento ocorreu durante 3 dias no mês, então foram 3 ocorrências.
 - 8.1.6.4.6. As glosas descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo de penalidades previstas em lei.
 - 8.1.6.4.7. A fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.
 - 8.1.6.4.8. O descumprimento de quaisquer dos indicadores de desempenho, por período superior a 3 (três) meses consecutivos, poderá resultar na aplicação de multa e poderá ensejar a rescisão contratual, a critério da Contratante, sem prejuízo dos respectivos descontos e penalidades cabíveis.
- 8.1.6.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a Contratada superar os níveis mínimos de serviços previstos, tampouco caso seja necessário um incremento em seus custos operacionais para o alcance dos níveis mínimos de serviços especificados.
- 8.1.6.6. A superação de um dos níveis mínimos de serviços não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros níveis mínimos de serviços no mesmo período, bem assim o não atendimento do mesmo nível mínimo de serviço em outro período.

Critérios aplicáveis especificamente ao terceiro nível de atendimento:

- 8.1.7. A avaliação da execução utilizará a Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento (PVMP), cujo modelo deverá ser baseado no ANEXO VII - Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores conforme estabelecido no item 13 - "DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS" do anexo II - Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento).
- 8.1.8. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada (item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017):
- 8.1.8.1. Não produziu os resultados acordados;
- 8.1.8.2. Deixou de executar ou não executou, com a qualidade mínima exigida, as atividades Contratadas.
- 8.1.9. A utilização da Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento (PVMP) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.1.10. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.1.10.1. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, sendo aplicadas as glosas correspondentes aos descumprimentos identificados.
- 8.1.10.2. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais entre com participação mínima do preposto da Contratada, do fiscal técnico e do gestor do contrato. Outros participantes poderão ser admitidos desde que seja previamente acordado entre as partes.
- 8.1.10.3. Os níveis mínimos de serviço a serem atendidos estão definidos no item 12 - "DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)" do ANEXO II - "Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)".
- 8.1.10.4. Os níveis mínimos de serviços (NMS) serão implementados gradualmente durante o período de estabilização do serviço de 3 (três) meses, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, será considerada a seguinte gradação:
- 8.1.10.4.1. 1º mês: 30% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;
- 8.1.10.4.2. 2º mês: 50% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;
- 8.1.10.4.3. 3º mês: 80% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;
- 8.1.10.4.4. 4º mês em diante: 100% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços.

8.1.10.4.5. Ressalta-se, portanto, que após o final do 3º mês do período de estabilização do serviço, a Contratada deverá atingir 100% dos níveis mínimos de serviço especificados no item 12 - "DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)" do ANEXO II - "Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)".

8.1.11. Quanto às glosas:

- 8.1.11.1. Serão aplicadas glosas, relacionadas ao grau de descumprimento dos níveis de serviço e aos descumprimentos gerais conforme estabelecido no item 13 - "DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS" do anexo II - Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento).
 - 8.1.11.2. As glosas decorrentes dos descumprimentos dos níveis de serviço e descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, sendo informadas à Contratada, respeitando-se o direito ao contraditório.
 - 8.1.11.3. Os valores correspondentes às glosas pelos descumprimentos serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.
 - 8.1.11.4. As glosas descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo de penalidades previstas em lei.
 - 8.1.11.5. A fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.
 - 8.1.11.6. O descumprimento de quaisquer dos indicadores de desempenho, por período superior a 3 (três) meses consecutivos, poderá resultar na aplicação de multa e poderá ensejar a rescisão contratual, a critério da Contratante, sem prejuízo dos respectivos descontos e penalidades cabíveis.
- 8.1.12. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a Contratada superar os níveis mínimos de serviços previstos, tampouco caso seja necessário um incremento em seus custos operacionais para o alcance dos níveis mínimos de serviços especificados.
- 8.1.13. A superação de um dos níveis mínimos de serviços não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros níveis mínimos de serviços no mesmo período, bem assim o não atendimento do mesmo nível mínimo de serviço em outro período.

8.2. Do recebimento

- 8.2.1. As informações constantes a respeito do recebimento seguem a Resolução 468/2022 do CNJ que dispõe sobre as diretrizes para as contratações de soluções de TIC.
- 8.2.2. As atividades relativas ao recebimento serão aplicadas para cada um dos grupos de itens (grupo 01: Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC, grupo 02: Monitoramento e Gerenciamento Compartilhado dos Ativos de Infraestrutura de TIC).
- 8.2.3. Os serviços serão recebidos definitivamente pelo fiscal técnico, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Na ocasião:

- 8.2.3.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório;
- 8.2.3.2. Em relação ao Suporte Técnico de TIC (N2), o qual é formado por mão de obra exclusiva, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório.
- 8.2.4. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas.
- 8.2.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.2.6. Também será emitido o Termo de Recebimento Definitivo pelo fiscal técnico, o qual será documento comprobatório da avaliação realizada a respeito do cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- 8.2.7. O gestor do contrato deve comunicar a empresa Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização e gestão, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 8.2.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa Contratada para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.2.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.2.10. A Contratada deve registrar obrigatoriamente os documentos fiscais no Portal do SIGEO - JT para ateste, liquidação e pagamento.
- 8.2.10.1. Para apresentação dos documentos fiscais (notas fiscais), a Contratada deverá efetuar o cadastro no Portal do SIGEO - JT por meio do link <https://portal.sigeo.jt.jus.br/portal-externo>.
- 8.2.10.2. A Contratada poderá ter acesso a um guia detalhado das funcionalidades do sistema SIGEO - JT pelo link <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda>

- 8.2.11. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.3. Liquidação

- 8.3.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, § 3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 8.3.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.3.3. A contar do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, iniciando a liquidação, o gestor do contrato terá o prazo de 06 (seis) dias úteis para verificar se o documento apresentado contém os respectivos elementos necessários e essenciais, bem como para atestar a referida Nota Fiscal, com ou sem ressalvas.
- 8.3.4. São elementos necessários e essenciais da Nota Fiscal ou Fatura:
- 8.3.4.1. O prazo de validade;
 - 8.3.4.2. A data da emissão;
 - 8.3.4.3. Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
 - 8.3.4.4. O período respectivo de execução do contrato;
 - 8.3.4.5. O valor a pagar; e
 - 8.3.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.3.5. No caso de a Nota Fiscal ser atestada com ressalva ou de erro na apresentação do documento, ou, ainda, qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.
- 8.3.6. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 8.3.7. O gestor do contrato deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 8.3.7.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

- 8.3.7.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018](#)).
- 8.3.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 8.3.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.3.10. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 8.3.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 8.3.12. Após o ateste da Nota Fiscal e devidamente comprovada a regularidade fiscal, o gestor do contrato enviará a documentação pertinente à Secretaria de Orçamento e Finanças – SOF para a conclusão dos procedimentos de liquidação, no prazo de 04 (quatro) dias úteis.
- 8.3.13. Para fins de conclusão dos procedimentos de liquidação, a Secretaria de Orçamento e Finanças – SOF novamente verificará se a Nota Fiscal ou Fatura contém os elementos necessários e essenciais ao documento, notadamente quanto às retenções tributárias cabíveis e ao valor dimensionado pela fiscalização e gestão, nos termos do contrato.

8.4. Prazo de pagamento

- 8.4.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).
- 8.4.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IPCA como índice de correção monetária.
- 8.4.3. A compensação financeira prevista neste item será incluída na fatura/nota fiscal seguinte ao da ocorrência, se for o caso.

8.5. Forma de pagamento

- 8.5.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

- 8.5.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.5.3. De acordo com as normas do Tesouro Nacional a Ordem Bancária terá sua compensação em até 2 (dois) dias úteis.
- 8.5.4. 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.
- 8.5.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 8.5.7. Os documentos comprobatórios das retenções ficarão à disposição do interessado na Secretaria de Orçamento e Finanças do CONTRATANTE.
- 8.5.8. Estão incluídos no preço unitário todos os tributos e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transporte referentes ao N1 e N3, as quais correrão por conta da CONTRATADA.
- 8.5.9. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.6. Cessão de crédito

- 8.6.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
- 8.6.2. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.6.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

- 8.6.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.6.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.6.6. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas..

8.7. Conta-Depósito Vinculada

As disposições abaixo são aplicáveis ao segundo nível de atendimento, dado que a equipe de Suporte Técnico de TIC é composta por mão de obra exclusiva:

- 8.7.1. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte da CONTRATADA, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força do art. 1º da IN SEGES/ME nº 98, de 2022, são as estabelecidas na Resolução CNJ nº 651/2025, e neste Termo de Referência.
- 8.7.2. A conta-depósito de que trata o item anterior será aberta unicamente para retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros legalmente previstos, e a respectiva movimentação somente poderá ser feita por ordem da Administração, nos termos do art 1º, § 1º da Resolução 651/2025 do CNJ, e nas hipóteses elencadas nos arts. 5º e 6º da referida Resolução, sendo vedado o uso dos recursos dessa conta para fins diversos que não sejam o pagamento de encargos trabalhistas.
- 8.7.3. As despesas para abertura, manutenção e movimentação da conta-depósito vinculada correrão por conta da CONTRATADA, que pode embuti-la na taxa de administração constante de sua proposta, caso haja cobranças de tarifas bancárias.
- 8.7.4. O valor da tarifa bancária de abertura, manutenção e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – depende da agência do Banco do Brasil S/A, podendo o Tribunal, caso haja cobrança, negociar a respectiva isenção ou redução.
- 8.7.5. A futura CONTRATADA deve autorizar a Administração CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

- 8.7.6. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 8.7.7. A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados à execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo CONTRATANTE em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, e que somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 8.7.8. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização deste TRT6 e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações::
- 8.7.8.1 Férias;
 - 8.7.8.2 1/3 constitucional de férias;
 - 8.7.8.3 13º (décimo terceiro) salário;
 - 8.7.8.4 Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
 - 8.7.8.5 Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário.
- 8.7.9. Os valores referentes às rubricas mencionadas serão destacados do pagamento mensal à empresa contratada, desde que a prestação dos serviços ocorra com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 3º da Resolução CNJ nº 651/2025, independentemente da unidade de medida contratada, isto é, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico ou ordem de serviço.
- 8.7.10. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 8.7.11. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, nos termos do § 3º, do art. 7º, da Resolução CNJ nº 651/2025 e conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o Tribunal e a instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.
- 8.7.12. Os valores referentes às provisões mencionadas neste Termo de Referência que sejam retidos por meio da conta-depósito deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

- 8.7.13. A movimentação e o resgate de saldos da conta-depósito vinculada obedecerão ao disposto nos artigos 5º e 6º da Resolução CNJ nº 651/2025.
- 8.7.14. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do Tribunal CONTRATANTE para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.
- 8.7.15. Na situação do subitem acima, a empresa CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.
- 8.7.16. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.
- 8.7.17. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.
- 8.7.18. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'h', da Lei n. 14.133/2021) E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 9.1.1. O futuro contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR GRUPO DE ITENS**.
- 9.1.2. A proposta deverá conter a 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:
- 9.1.2.1. Cronograma de implantação e evolução da solução;
- 9.1.2.2. Detalhamento da solução em cada fase;
- 9.1.2.3. Detalhamento dos recursos de infraestrutura necessários para a execução do serviço;
- 9.1.2.4. Detalhamento dos recursos humanos que serão empregados, contendo o quantitativo de funcionários para cada papel exigido.

- 9.1.2.5. Demais informações necessárias para descrever a execução do objeto licitado.

9.2. Regime de Execução

- 9.2.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

9.3. Exigências de habilitação

- 9.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.4. Habilitação jurídica

- 9.4.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.4.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.4.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no [sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor](https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor);
- 9.4.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.4.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 9.4.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.4.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.4.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

- 9.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);
- 9.5.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.5.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.5.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.6. Qualificação Econômico-Financeira

- 9.6.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;
- 9.6.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));
- 9.6.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
 - 9.6.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
 - 9.6.3.2. Capital Circulante Líquido 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 da contratação;
 - 9.6.3.3. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

- 9.6.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;
- 9.6.3.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º);
- 9.6.3.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.6.4. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, 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, observados os seguintes requisitos:
 - 9.6.4.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
 - 9.6.4.2. 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.
- 9.6.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.6.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.7. Qualificação Técnica

- 9.7.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
 - 9.7.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.8. Qualificação Técnico-Operacional

- 9.8.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.8.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características:

Quanto ao grupo de itens 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento):

- 9.8.2.1. Deverá haver a comprovação de que a empresa já tenha prestado Serviço de Chatbot integrado a ferramenta de ITSM (ferramenta de gerenciamento de serviços de TI).
- 9.8.2.2. Deverá haver a comprovação da **experiência mínima de 03 (três) anos** na prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para execução de atividades continuadas de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, com características semelhantes e compatíveis com as do objeto desta contratação, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos.
- 9.8.2.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.
- 9.8.2.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 9.8.2.5. Os Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica devem comprovar capacidade para o fornecimento e serviços similares, com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação de acordo com as seguintes características:
- 9.8.2.5.1. Comprovação da prestação dos serviços para, no mínimo, 1.020 (um mil e vinte) usuários de TIC; 4.343 (quatro mil, trezentos e quarenta e três) equipamentos de microinformática (ex: CPUs, monitores, notebooks, impressoras), suporte técnico a usuários de TIC com abrangência de, no mínimo, 12 (doze) municípios distintos, num mesmo período de tempo, atendimento de volume médio mensal de 1.250 chamados de TIC e mínimo de 06 integrantes simultâneos na equipe de suporte presencial composta por mão de obra exclusiva (residente).
- 9.8.2.5.2. Os valores exigidos nesta comprovação correspondem a 50% de cada um dos principais componentes da demanda de serviço de suporte técnico de TIC de primeiro e segundo níveis prestado no TRT6.

Quanto ao grupo de itens 02 (terceiro nível de atendimento):

- 9.8.2.6. No que se refere ao terceiro nível de atendimento, serviços de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC, são realizadas as seguintes exigências:

9.8.2.6.1. 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 500 hosts de TIC monitorados assim como pelo menos 200 equipamentos de infraestrutura de TIC – servidores físicos, switches, roteadores, tape library, storages, access points etc (valor que corresponde aproximadamente 50% da quantidade do parque destes equipamentos do TRT6).

9.8.2.6.2. Na descrição dos atestados de capacidade técnica apresentados 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 (artigo 67, da Lei 14.133/2021), conforme especificado nas especificações técnicas do terceiro nível de atendimento:

9.8.2.6.2.1. Implantação e operação de serviços de monitoramento remoto em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções à falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação bem como emissão de relatórios relativos ao monitoramento e gerenciamento de tais ativos de infraestrutura de TIC, a saber: switches, access points e roteadores corporativos, firewall, servidores físicos, servidores virtuais, containers de aplicações; implantação, configuração e resolução de problemas em aplicações containerizadas e em VM, sistema de armazenamento de dados via rede SAN (Storage Area Network) e sistema de backup corporativo;

9.8.2.6.2.2. Administração, suporte e configuração de, no mínimo, 250 servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server, Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados, com descrição resumida das atividades realizadas;

9.8.2.6.2.3. Administração e gerenciamento do Active Directory;

9.8.2.6.2.4. Administração, suporte e configuração de ambientes com, no mínimo, 2 unidades de armazenamento do tipo "storage" do fabricante Huawei ou similar que disponibilizem capacidade líquida de armazenamento de pelo menos 1.125 TB aos servidores via Fibre Channel, ademais, de equipamento de armazenamento do tipo Biblioteca de fitas, utilizando software de gerenciamento de backup;

- 9.8.2.6.2.5. Administração, suporte e configuração de rede LAN de, no mínimo, 110 switches Layer 3, todos gerenciados por dois switches core do fabricante Huawei ou similar;
 - 9.8.2.6.2.6. Administração, suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) e, no mínimo, quatro switches Fibre Channel de 24 ou mais portas do fabricante Brocade ou similar;
 - 9.8.2.6.2.7. Administração, suporte e configuração de pelo menos 1 controlador wireless do fabricante Alcatel ou similar e, no mínimo, 50 Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11 e gerenciamento centralizado;
 - 9.8.2.6.2.8. Experiência em implantação, administração e troubleshooting de redes SD-WAN;
 - 9.8.2.6.2.9. Configuração, suporte e troubleshooting de protocolos de roteamento dinâmico, como o BGP;
 - 9.8.2.6.2.10. Administração, suporte e configuração de pelo menos cinco hosts com o hypervisor VMWare ESXi e dois hosts com Hyper-V, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades VMWare High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling (DRS).
- 9.8.2.7. 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, por no mínimo 12 (doze) meses, sucessivos ou não, de monitoramento remoto e sustentação de ativos de infraestrutura de TIC de volume e natureza compatível com o objeto da presente licitação, vide item anterior, sendo admitido o somatório de atestados para obtenção do tempo mínimo de experiência na prestação de serviços de suporte técnico. Assim como, para fins de comprovação de experiência no gerenciamento de quantitativo mínimo de ativos de infraestrutura de TIC descritos neste documento, também será admitido o somatório de diferentes atestados de serviços executados.
- 9.8.2.8. 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.
- 9.8.2.9. A Contratada deverá comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

- 9.8.2.9.1. Documento(s) que comprovem possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível no quadro permanente, na data da assinatura do Contrato, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas descritas neste Documento;
- 9.8.2.9.2. Mecanismos de segurança física (CFTV e BIOMETRIA) e lógica (CERTIFICADOS E MÚLTIPLOS FATORES DE AUTENTICAÇÃO) para garantir um nível adequado de segurança e disponibilidade da sua operação bem como permitir o acesso seguro ao ambiente de TIC da CONTRATANTE;
- 9.8.2.9.3. Gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais, podendo ser comprovado através de relatório mensal e vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE ou seu preposto nas dependências da Contratada, sempre que desejado;
- 9.8.2.9.4. Elementos de comunicação: roteador, firewall e provedores de internet redundantes para criação e manutenção de VPN ou link de comunicação com o CONTRATANTE.
- 9.8.2.9.5. A qualquer tempo, durante a vigência do Contrato, representantes do CONTRATANTE previamente definidos poderão efetuar visitas às instalações da Contratada onde o serviço é prestado, presenciais ou remotas, no intuito de fiscalizar a conformidade e adequação do ambiente físico, equipamentos, infraestrutura, recursos humanos e demais componentes da solução aos termos do Contrato e às normas legais aplicáveis, ou para verificar o andamento do serviço.

Quanto a todos os níveis de atendimento:

- 9.8.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 9.8.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.
- 9.8.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 9.8.6. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.
- 9.8.7. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

9.9. Qualificação Técnico-Profissional

- 9.9.1. Apresentar os profissionais, segundo os perfis e qualificações exigidas para a execução do serviço, conforme as seguintes condições:

Quanto ao grupo de itens 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento):

- 9.9.1.1. Todos os integrantes das equipes de atendimento de primeiro e de segundo nível devem possuir os conhecimentos necessários para exercer os seus papéis na execução dos serviços. Os conhecimentos exigidos para cada papel podem ser encontrados no item "10. DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" das especificações técnicas referentes ao primeiro e segundo níveis de atendimento.
- 9.9.1.2. Os conhecimentos exigidos devem ser comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, os quais serão analisados pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.
- 9.9.1.3. Cada integrante do primeiro e do segundo nível de atendimento não poderá exercer mais de um papel na execução dos serviços de forma simultânea.
- 9.9.1.4. As qualificações de cada um dos profissionais devem ser comprovadas conforme os seguintes prazos:
- 9.9.1.4.1. Equipe inicial do contrato: a Contratada deve apresentar os comprovantes de todas as qualificações até o fim da fase de implantação inicial do serviço.
- 9.9.1.4.2. Em caso de necessidade de substituição de integrante em qualquer das equipes: a Contratada deve comprovar que o novo profissional tem todas as qualificações necessárias para que seja aprovada a sua entrada no contrato.

Quanto ao grupo de itens 02 (terceiro nível de atendimento):

- 9.9.1.5. Os profissionais técnicos disponíveis para a realização do objeto da licitação deverão, no início efetivo da execução do serviço, possuir vínculo 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.

- 9.9.1.6. As certificações descritas no Adendo III das especificações técnicas do terceiro nível de atendimento (Anexo II) serão exigidas quando da assinatura do contrato. É admitida a acumulação de certificados por profissional, assim como cada certificação poderá ser de pelo menos um dos profissionais, empregados, sócios ou profissional vinculados a parceiro comercial da Contratada. O profissional certificado ou ente a qual pertença deverá provar vínculo empregatício, comercial ou societário junto a Contratada durante todo o período contratual. Caso os documentos se mostrem insuficientes ensejarão fato característico de quebra de cumprimento dos requisitos contratuais por parte da LICITANTE/Contratada.
- 9.9.1.7. A prestação de serviços de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC, e de acordo com as boas práticas de mercado de TIC, exigem maturidade nos processos da Contratada e de seus funcionários, por isso, as certificações e documentações exigidas neste documento comprovam a aptidão para a execução do objeto a ser contratado.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'i', da Lei nº 14.133/2021)

- 10.1. O custo estimado total da contratação, para 30 meses, é de **R\$ 6.354.636,00** (seis milhões, trezentos e cinquenta e quatro mil, seiscentos e trinta e seis reais), conforme custos unitários apostos nas tabelas a seguir:

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	Item	Grupo de Serviços	Descrição dos Serviços	Valor unitário do item (mensal)	Valor total (30 meses)
01	1º NÍVEL	01	CENTRAL DE SERVIÇOS	Serviço de atendimento de suporte técnico de 1º nível no formato de Central de Serviços de TIC	R\$ 40.619,08	R\$ 1.218.572,40
	2º NÍVEL	02	SUPORTE TÉCNICO DE TIC	Mão-de-obra para serviço de atendimento de suporte técnico de 2º nível, presencial e remoto	R\$ 87.672,56	R\$ 2.630.176,80
				DIÁRIAS - Despesa variável relativa a diárias para atendimentos presenciais	R\$ 275,83	R\$ 8.274,90
				DESLOCAMENTOS - Despesa variável relativa a deslocamentos	R\$ 1.900,24	R\$ 57.007,20

				para atendimentos presenciais		
Valor total para o grupo de itens (30 meses):					R\$ 3.914.031,30	

Grupo de Itens	Nível de Atendimento	Item	Grupo de Serviços	Descrição	Valor unitário do item (mensal)	Valor total (30 meses)
02	3º NÍVEL	1	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)	R\$ 17.273,53	R\$ 518.205,90
		2	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)	R\$ 13.738,50	R\$ 412.155,00
		3		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)	R\$ 8.270,49	R\$ 248.114,70
		4		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)	R\$ 9.444,28	R\$ 283.328,40
		5		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL)	R\$ 18.541,14	R\$ 556.234,20
		6		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)	R\$ 14.085,55	R\$ 422.566,50
Valor total para o grupo de itens (30 meses):					R\$ 2.440.604,70	

Valor total da contratação (30 meses):	R\$ 6.354.636,00
---	-------------------------

- 10.2. As diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (N2) não poderão ser objeto de alteração na disputa licitatória, mas suas estimativas devem ser observadas no orçamento, dado que serão objeto de ressarcimento à Contratada de acordo com a demanda executada.

11.ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'j', da Lei n. 14.133/2021)

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- 11.2.1. Gestão/Unidade: 00001/15107;
 - 11.2.2. Fonte de Recursos: 0000 - Apreciação de causas na JT – Despesas diversas;
 - 11.2.3. Programa de Trabalho: Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco;
 - 11.2.4. Elemento de Despesa: 339040.10;
 - 11.2.5. Plano Interno: não há;
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. REAJUSTE

- 12.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste, conforme abaixo:
- 12.2. Primeiro e Terceiro níveis de atendimento (executados sem mão de obra exclusiva):
- 12.2.1. O valor do contrato referente ao 1º nível - Central de Serviços, poderá sofrer reajuste após 12 (doze) meses de sua assinatura do contrato.
 - 12.2.2. O reajuste anual será definido com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 94/2022 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado (09/09/2025), ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.
- 12.3. Segundo nível de atendimento (executado com mão de obra exclusiva):
- 12.3.1. Os preços dos serviços serão reajustados de acordo com o menor prazo permitido pela legislação vigente que, atualmente, prevê a periodicidade anual, com base nas correções decorrentes de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho e/ou quaisquer outras correções salariais ou alterações em benefícios aplicáveis à categoria.
 - 12.3.2. O valor referente às diárias são fixos e poderão ser reajustados após 12 (doze) meses contados do orçamento estimado (13/12/2024), sendo aplicado, no máximo, o percentual fixado no IPCA ou outro índice oficial que o substitua.

13. ANEXOS

- 13.1. Anexo I - Especificações Técnicas do Grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento)
- 13.2. Anexo II - Especificações Técnicas do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)
- 13.3. Anexo III - Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes
- 13.4. Anexo IV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo
- 13.5. Anexo V - Modelo de Termo de Liberação de Início dos Serviços
- 13.6. Anexo VI - Modelo de Termo de Encerramento do Contrato

- 13.7. Anexo VII - Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)
- 13.8. Anexo VIII - Pagamento de diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (Nível 2)
- 13.9. Anexo IX - Planilha de Custos e Formação de Preços da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - Especificações Técnicas do Grupo 01 (primeiro e segundo níveis de atendimento)

ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) E SUPORTE TÉCNICO (2º NÍVEL) PARA OS USUÁRIOS DE TIC DO TRT6

1. DO OBJETO

1.1. Prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da Sexta Região (TRT6), nas modalidades de Central de Serviços de TIC (primeiro nível), incluindo atendimento automatizado por meio de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot) e Suporte Técnico de TIC (segundo nível).

2. O MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1. A metodologia de trabalho se baseia no conceito de delegação de responsabilidade, na qual o Contratante 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 e físicos necessários.

2.2. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da Contratada e o Contratante.

2.3. A remuneração máxima mensal é estabelecida com base na qualidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de indicadores de desempenho associadas ao serviço. O não atingimento de metas dos indicadores poderá implicar em descontos no valor mensal pago à Contratada.

3. DOS REQUISITOS GERAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

3.1. Deverá funcionar como ponto único de contato dos usuários de TIC para reportar requisições e incidentes, realizando o atendimento de primeiro nível. A Central de Serviços receberá solicitações de usuários internos e externos ao TRT6, resolvendo-as diretamente ou encaminhando-as para os grupos solucionadores de TIC.

3.2. A Central de Serviços deverá funcionar na modalidade compartilhada, sem exclusividade, e operar em instalações próprias da Contratada, dentro do território brasileiro.

3.3. O perfil de acesso do técnico da Central ao ambiente tecnológico do TRT6 deverá ser individual, não sendo permitido o compartilhamento.

3.4. Havendo necessidade de troca de qualquer técnico de atendimento, a Contratada deverá informar e solicitar a mudança ao Contratante, de forma que sejam removidos os acessos do técnico anterior e concedidos os acessos ao novo técnico, como também assinado o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e realizados os treinamentos necessários.

3.5. O dimensionamento da equipe técnica a ser alocada na prestação dos serviços será de responsabilidade da Contratada, sendo especificado na sua proposta comercial, podendo a quantidade de técnicos variar durante a execução contratual, de acordo com a demanda de serviços de atendimento e a necessidade de cumprimento dos indicadores de desempenho do contrato.

3.6. O serviço deverá ser prestado em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 19:00.

3.6.1. Apenas os dias de feriados nacionais ou estaduais não serão considerados dias úteis para a prestação do serviço.

3.7. A Central de Serviços de TIC deverá ser formada por uma equipe de técnicos de atendimento e, pelo menos, 01 (um) supervisor técnico, contendo os conhecimentos e experiências detalhados nos requisitos de capacitação.

3.8. A Central de Serviços de TIC deverá possuir todos os softwares e equipamentos necessários para o serviço de atendimento, dentre os quais:

- 3.8.1.** Infraestrutura de telefonia com sistema URA;
- 3.8.2.** Ferramenta de gravação de chamadas telefônicas;
- 3.8.3.** Ferramenta de atendimento remoto;
- 3.8.4.** Ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (fornecida pelo Contratante);
- 3.8.5.** Chatbot para automatização do atendimento de chamados;
- 3.8.6.** Links de comunicação de dados com o TRT6.

3.9. Todos esses itens devem operar em conformidade com as especificações citadas neste documento

3.10. A Contratada deverá apresentar Plano de Contingência e Continuidade dos serviços envolvendo componentes críticos de infraestrutura, tais como: URA, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

3.11. 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.

3.12. O Plano de Contingência e Continuidade dos serviços deve fazer parte do Projeto de Implantação.

4. DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS À CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

4.1. Atuar como ponto único de contato para o primeiro atendimento aos chamados (incidentes ou requisições) dos usuários de TIC.

4.2. Recepcionar, classificar, registrar, resolver ou encaminhar os chamados dos usuários de TIC para as áreas especializadas, considerando o impacto e a urgência das solicitações.

4.3. Prestar informações aos usuários de TIC acerca da evolução dos atendimentos quando requerido (reativo), bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

4.3.1. Esta prestação de informações não se caracteriza como chamado, não podendo ser feito registro na ferramenta para consultar o status de um determinado atendimento, nem tampouco para comunicações em massa.

4.4. Observar o cumprimento dos níveis de serviços de TIC acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TIC do TRT6, bem como às metas definidas nos indicadores de desempenho estabelecidos neste documento.

4.5. Resolver os chamados classificados como “elegíveis” para o primeiro nível, aplicando as soluções definitivas ou de contorno, conforme os procedimentos previstos na base de conhecimento.

4.5.1. São considerados elegíveis para resolução em primeiro nível os incidentes com solução pré-definida, como também as requisições de serviço com procedimento padrão estabelecido.

4.5.2. A relação dos chamados elegíveis para resolução em 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre Contratante e Contratada.

4.5.3. O tempo de resolução dos chamados elegíveis deverá ser de, no máximo, 20 (vinte) minutos.

4.5.4. Os chamados elegíveis que a Central não conseguir resolver devem ser encaminhados às equipes especializadas (grupos solucionadores), seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TIC do TRT6.

4.6. Manter atualizadas as bases de conhecimento, como de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar na resolução de incidentes e requisições.

4.7. Seguir os procedimentos padrões de atendimento, estabelecidos pelo TRT6, gerando uma forma única de atendimento de 1º nível.

4.8. Seguir os fluxos dos processos “Função Central de Serviços”, “Gerenciamento de Incidentes”, “Cumprimento de Requisições”, “Gerenciamento do Conhecimento” e demais processos associados à operação do serviço de atendimento de TIC, definidos pelo TRT6.

4.8.1. Os fluxos dos processos poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TIC do TRT6. A Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.

4.9. Avisar aos usuários, de forma proativa, acerca da ocorrência de incidentes graves, com o intuito de reduzir o volume de chamados sobre o mesmo tema.

4.10. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao registro, e categorização dos incidentes e requisições.

4.11. Monitorar os atendimentos, durante todo o ciclo de vida dos chamados.

4.12. Realizar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme modelo definido pelo TRT6, a fim de avaliar a qualidade da Central de Serviços segundo a percepção dos usuários.

4.12.1. O objetivo da pesquisa é avaliar a competência da Central de Serviços, o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

4.12.2. O processo, o conteúdo e a frequência das pesquisas e revisões de resultados serão desenvolvidos e acordados em conjunto, Contratante e Contratada, após a assinatura do contrato.

4.13. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

5. DAS FERRAMENTAS DE TELEFONIA E GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

5.1. A Contratada deverá utilizar, operar e gerenciar o número de discagem gratuita utilizado no contrato atual do TRT6 (0800 2000 201), para atendimento na Central de Serviços, sendo responsável por providenciar o processo de mudança de titularidade (portabilidade).

5.2. O número 0800 deverá permitir receber ligações provenientes de telefone fixo e móvel, de qualquer estado do Brasil.

5.3. A Contratada deverá manter os registros das gravações de todas as chamadas telefônicas recebidas e realizadas pela Central de Serviços de TIC.

5.4. A Contratada deverá manter a rastreabilidade da chamada telefônica com o registro do chamado na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

5.5. As informações sobre as chamadas telefônicas da Central de Serviços de TIC serão extraídas pela Contratada, da base de dados de sua ferramenta de telefonia.

5.6. O ambiente da empresa Contratada deverá dispor de infraestrutura de telefonia adequada à prestação do serviço, dispondo no mínimo dos itens listados abaixo:

5.6.1. Software de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

5.6.2. Sistema de telefonia com recursos de PABX.

5.6.3. DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

5.6.4. Sistema eletrônico de gravação e os encargos.

5.6.5. Serviços e aparatos básicos ao atendimento das condições técnicas e operacionais desse tipo de recurso telefônico.

5.7. São requisitos técnicos do sistema de telefonia:

5.7.1. 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, sempre que solicitado, ao Contratante;

5.7.2. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;

5.7.3. Possuir a facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

5.7.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera. Ocorrendo qualquer necessidade de interação da supervisão em algum conflito entre o usuário e o suporte na linha, o supervisor intervirá para direcionar da melhor forma.

5.7.5. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

5.7.6. Permitir transferência para atendimento humano em qualquer árvore do menu;

5.7.7. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;

5.7.8. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, desempenho de agentes, grupos e outras consideradas pertinentes;

5.7.9. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

5.7.10. Permitir a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente;

5.7.11. Permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/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. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores do Tribunal responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

5.7.12. Possuir 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.

5.7.13. Permitir a identificação de quem encerrou a chamada, se foi o usuário ou o atendente da Central.

6. DOS LINKS DE COMUNICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

6.1. A Contratada deverá instalar links de comunicação de dados com o TRT6.

6.1.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do TRT6.

6.1.2. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, que será disponibilizado pelo Contratante, bem como o acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TIC.

6.2. São requisitos dos links de comunicação:

6.2.1. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância por meio de dois meios físicos distintos.

6.2.2. 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.

6.2.3. A contratada deve fornecer meios para que os links de comunicação sejam monitorados pela equipe técnica do TRT6;

6.2.4. A disponibilidade mínima dos links é de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento);

7. DA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) VIA CHATBOT

7.1. A Contratada deverá prover a automatização para o atendimento de chamados via Chatbot (robô de conversação) com recursos de Inteligência Artificial.

7.2. O chatbot deverá promover ações para automatização de atendimentos de chamados de TIC, por meio do uso de técnicas de Inteligência Artificial, ferramenta RPA (do inglês Robotic Process Automation) e da integração com ferramentas utilizadas pelo Contratante para suporte aos seus usuários.

7.3. Todos os custos para os serviços de Inteligência Artificial (serviços na internet, licenças de software, hardware), quando houver, e da ferramenta de RPA serão de responsabilidade da Contratada.

7.4. A manutenção dos fluxos de atendimento na ferramenta de Chatbot, bem como a implementação de novos fluxos, deverão ser efetuadas sem custo adicional ao Contratante.

7.5. A Contratada deve manter o serviço de Curadoria para aperfeiçoamento do atendimento via chatbot.

7.6. A Contratada deve disponibilizar relatórios ou painéis para avaliação de nível de acerto nas conversações e aferição dos indicadores de desempenho relativos ao chatbot.

7.7. O chatbot deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

7.7.1. Integração de chatbot com a ferramenta de mensagens instantâneas utilizada no TRT6.

7.7.2. Caso haja alteração desta ferramenta, o chatbot deve realizar a integração com a nova ferramenta adotada no tribunal.

7.7.3. A solução de chatbot deve ser completamente integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6.

7.7.4. O chatbot deve poder apresentar possibilidades de atendimento tanto por meio de estrutura de menus, quanto por interpretação de linguagem natural de diálogos realizados com o usuário.

7.7.5. Deverá ser baseado em Inteligência Artificial e Machine Learning, para aperfeiçoamento contínuo sem intervenção humana.

7.7.6. Todas as tarefas de cadastro, importação e carga das informações do TRT6 para o chatbot ficarão a cargo da Contratada.

7.7.7. A ferramenta deverá permitir um modelo de colaboração que permite que pessoas, processos, ferramentas e bots (robôs de chats), troquem informações, iniciem atividades e automatizem tarefas manuais de forma simples e rápida;

7.7.8. Deve permitir que o usuário possa, a qualquer momento, optar por encerrar o atendimento com o chatbot e ser redirecionado para um técnico da Central de Serviços de TIC, por meio da própria interface do chatbot. Para esses casos, deve ser exibida ao usuário a sua posição na fila de espera para receber o atendimento do técnico da Central.

7.8. A Automatização para o Atendimento de Chamados deve compreender, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

7.8.1. Registro de chamados de forma automatizada, segundo catálogo de serviços de TIC;

7.8.2. Resolução de chamados de forma automatizada;

7.8.3. Realização de ações relativas a chamados já existentes;

7.8.4. Consulta a conhecimentos sobre sistemas e serviços utilizados no tribunal;

7.8.5. Consulta de satisfação do usuário após a realização de interação com o chatbot.

7.9. Quanto à funcionalidade de "Registro de chamados de forma automatizada, segundo catálogo de serviços de TIC":

7.9.1. Consiste na automatização do início do atendimento do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão da necessidade, a obtenção dos dados básicos, o registro do chamado e seu escalonamento, segundo o catálogo de Serviços de TIC.

7.9.2. Caso existam informações suficientes para o entendimento da solicitação, os chamados deverão ser registrados de forma automática, com o repasse dos números dos chamados para os usuários.

7.10. Quanto à funcionalidade de "Resolução de chamados de forma automatizada":

7.10.1. Consiste na abertura do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão do chamado, na obtenção dos dados básicos para o cadastro do chamado e na resolução do chamado, sem intervenção humana.

7.10.2. Este serviço terá alguns casos de uso iniciais a serem implementados e configurados pela Contratada, como demais casos a serem planejados em comum acordo com as equipes técnicas do TRT6, sendo atendidos por iniciativa da Contratada ou por sugestão do Contratante.

7.10.3. A seguir serão apresentados os casos de uso iniciais e que deverão ser implementados pela Contratada:

7.10.3.1. Criação, alteração e exclusão de conta de rede;

7.10.3.2. Reset de senha da conta de rede;

7.10.3.3. Alteração de senha da conta de rede;

7.10.3.4. Desbloqueio de conta de usuário de rede.

7.10.4. Todos os atendimentos abertos com sucesso pelo chatbot deverão ser cadastrados na ferramenta de gestão de chamados do Contratante e o número do chamado deverá ser repassado ao usuário.

7.10.5. Os atendimentos que não forem resolvidos pelo chatbot deverão ser redirecionados para um técnico da Central de Serviços de TIC para o atendimento convencional.

7.10.6. Em caso de sucesso no atendimento automatizado, o chamado deverá ser finalizado sem intervenção humana.

7.11. Quanto à funcionalidade de "Realização de ações relativas a chamados já existentes":

7.11.1. Consiste na compreensão do diálogo para entender o objetivo do usuário quanto ao chamado já existente, a obtenção dos dados básicos para o consulta do chamado, e na realização da ação solicitada, sem intervenção humana.

7.11.2. Por meio do chatbot o usuário poderá realizar, no mínimo, as seguintes ações:

7.11.2.1. Consulta de andamento (histórico) do chamado;

7.11.2.2. Solicitação de urgência;

7.11.2.3. Solicitação de cancelamento do chamado;

7.11.2.4. Adição de informações e arquivos no chamado;

7.11.2.5. Registro de resposta à pesquisa de satisfação do chamado;

7.12. Quanto à funcionalidade de "Consulta a conhecimentos sobre sistemas e serviços utilizados no tribunal":

7.12.1. Consiste na interpretação de dúvidas realizadas pelos usuários sobre informações de sistemas e serviços utilizados no tribunal, seguida pela consulta na base de conhecimentos disponível para o chatbot e disponibilização de informação para o usuário.

7.12.2. Caso o usuário informe que sua dúvida não foi atendida, deve ser disponibilizada a ele a possibilidade de abertura de chamado sobre a dúvida em questão. Nas situações em que o usuário desejar realizar a abertura de chamado, isso deve ser feito através do chatbot, sem a necessidade de intervenção humana.

7.13. Quanto à funcionalidade de "Consulta de satisfação do usuário após a realização de interação com o chatbot":

7.13.1. Após cada interação com o chatbot, deve ser possível que o usuário registre a sua satisfação com o atendimento realizado através da ferramenta.

7.14. Quanto ao serviço de Curadoria para aperfeiçoamento do atendimento via chatbot:

7.14.1. A Contratada deverá ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção ao efetuar sua interação;

7.14.2. Os curadores devem constantemente identificar nos diálogos, as solicitações mais recorrentes e que ainda não fazem parte do escopo do bot. Desta forma, podem sugerir a Contratante a criação de novas intenções que possam se integrar e ampliar a base de conhecimento do chatbot;

7.14.3. Esse processo de Curadoria visa à manutenção e evolução da qualidade de atendimento do chatbot. Durante o processo de curadoria, os curadores também deverão examinar os textos do chatbot para verificar se as informações fornecidas são apresentadas de forma completa e solucionam a demanda do cliente;

7.14.4. A curadoria de atendimento deverá ser realizada essencialmente através da observação dos diálogos entre os robôs e os usuários. Deverá ser analisada a comunicação real e as particularidades de cada interação. Sendo assim o curador deverá preparar o bot para novas compreensões. A análise também deverá envolver as informações disponibilizadas pelo bot, para garantir que estão atendendo às solicitações dos clientes com eficácia;

7.14.5. O serviço de curadoria pode ser realizado de forma remota;

7.14.6. Toda e qualquer alteração de linguagem, fluxo e ou estrutura, deverá ser homologado pelo Contratante;

7.14.7. A Contratada deverá tomar medidas para tratamento de cada não conformidade no atendimento ao usuário da Contratante e deverá apresentar mensalmente relatório detalhado com dados e volumetrias, bem como oportunidades de melhorias ao Contratante;

7.14.8. A Curadoria deve identificar a necessidade de artigos de conhecimento, e propor a elaboração dos mesmos a gestão da Base de conhecimento do Contratante.

7.15. Quanto à disponibilização de relatórios ou painéis para avaliação de nível de acerto nas conversações e aferição dos indicadores de desempenho relativos ao chatbot:

7.15.1. A Contratada deverá disponibilizar relatórios ou painéis para aferir o nível de acertos nas conversações do chatbot. Os dados serão gerados a partir do cruzamento do que o motor cognitivo reconheceu e a curadoria feita por um Avaliador, que marca se o que foi reconhecido está de fato correto ou não.

7.15.1.1. O relatório ou painel deverá indicar, em um dado período, o "ranking" das intenções que estão sendo mais acessadas, exibindo as mensagens e a performance (F1 Score) do motor cognitivo em relação a cada uma das intenções.

7.15.1.2. Deverá ser exibido, por intenção, as seguintes informações:

- 7.15.1.2.1.** Volume de Mensagens: Quantidade de mensagens que o assistente reconheceu a intenção.
- 7.15.1.2.2.** Mensagens Curadas: Quantidade de mensagens que foram curadas por um Avaliador.
- 7.15.1.2.3.** % Curadas: Porcentagem de mensagens que foram curadas.

7.15.1.3. O relatório ou painel poderá variar em nomenclatura e formato conforme as ferramentas utilizadas pela Contratada, no entanto, deverão trazer as informações exigidas no item anterior.

7.15.2. A Contratada deverá disponibilizar relatórios ou painéis para que o Contratante possa aferir o nível de satisfação dos usuários com o chatbot;

7.16. Durante a vigência do contrato, o Contratante poderá solicitar à Contratada a implementação de novas automações de resolução de chamados por meio do chatbot.

7.17. A equipe técnica da Contratada deverá ter acesso ao ambiente tecnológico do Contratante, necessário para a automação dos chamados.

7.18. A utilização dos dados necessários ao funcionamento da Automatização do Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC deverá seguir as regras de segurança de informação do TRT6. Os dados não poderão ser utilizados para fins distintos do escopo do contrato.

7.19. Todos os artefatos produzidos pela Contratada para a Automatização do Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC (ex: código fonte, base de conhecimento, scripts, APIs de integração, manual funcional, fluxo do bot, entre outros) serão de propriedade do Contratante, de maneira que possam ser reutilizados em contratos futuros com eventuais outros fornecedores.

7.20. Na fase de encerramento do contrato, a Contratada deverá promover a transferência de conhecimento ao Contratante, referente aos aspectos necessários para que a tecnologia da Automatização do Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC e os conhecimentos adquiridos possam ter continuidade de utilização no TRT6 em contratos futuros.

8. DOS REQUISITOS GERAIS DO SUPORTE TÉCNICO DE TIC (2º NÍVEL)

8.1. Os membros da equipe de suporte técnico 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.

8.2. O dimensionamento da equipe técnica de suporte a ser alocada na prestação dos serviços será de responsabilidade da Contratada, sendo especificado na sua proposta comercial, observando a demanda de serviços de atendimento e a necessidade de cumprimento dos indicadores de desempenho do contrato.

8.2.1. A equipe de Suporte Técnico de TIC deve possuir, no mínimo, o quantitativo de 11 (onze) técnicos e 01 (um) supervisor. O quantitativo mínimo foi definido em função das características deste serviço, da necessidade de alocação dos técnicos em locais estratégicos para o desempenho de suas funções e das lições aprendidas adquiridas na execução do serviço em contratos anteriores.

8.3. Em regra geral, o serviço deverá ser prestado em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 17:00hs.

8.3.1. Somente serão considerados dias não úteis para o atendimento a ocorrência de feriados nacionais ou estaduais.

8.4. Os técnicos da equipe ficarão alocados nas dependências do Contratante, em espaços dedicados para a realização dos atendimentos técnicos.

8.4.1. Alguns desses espaços poderão ter, também, equipamentos disponibilizados para eventuais substituições necessárias durante o atendimento de chamados. Os locais que contém estes equipamentos para substituições serão reconhecidos como "reservas técnicas".

8.4.2. Durante a execução do contrato poderá haver alteração no local físico onde os técnicos estão instalados ou alteração nos locais definidos como "reservas técnicas". Estas alterações, caso necessárias, serão realizadas em comum acordo entre Contratante e Contratada.

8.4.3. Os técnicos deverão manter a organização dos equipamentos e peças de informática dos espaços onde forem alocados, bem como aqueles bens de consumo utilizados.

8.5. Para definição dos níveis mínimos de serviço que a equipe de Suporte Técnico de TIC deverá cumprir, serão consideradas as diferentes regiões do estado de Pernambuco, em virtude da lotação dos usuários de TIC que registraram os chamados. Esta divisão pode ser encontrada no ANEXO IX - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC - 2º Nível.

8.6. Durante o período de vigência do contrato poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes. Neste caso, a Contratada deverá realizar os atendimentos nesses novos locais, sem ônus adicionais ao TRT6.

8.7. Haverá prestação de suporte técnico nos plantões judiciais que ocorrem nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 17:00 às 20:00. Também, ocorrerá prestação na forma de sobreaviso, nos dias não úteis, das 08:00 às 17:00, seguindo a Resolução Administrativa Nº 020/2021 de 08/11/2021, que dispõe sobre o Plantão Judiciário no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT6).

8.8. Haverá prestação de acompanhamento técnico-operacional em eventos institucionais promovidos pelo TRT6 e em sessões do Tribunal Pleno e das Turmas.

8.8.1. Esta atividade consiste em realizar testes prévios e dar suporte a equipamentos de microinformática utilizados nos eventos institucionais e nas sessões do Tribunal Pleno e das Turmas. O técnico atuará realizando as configurações dos equipamentos de informática do Tribunal necessários para a execução do evento ou sessão, bem como atuará na ocorrência de incidentes relacionados a estes equipamentos durante o evento.

8.8.2. A atividade deve contar com a presença de, pelo menos, 01 (um) técnico por ambiente, durante todo o tempo de duração do evento ou sessão.

8.9. A equipe de suporte deverá prestar atendimento a todos os ativos de microinformática do parque do TRT6, quando solicitados por meio de chamados.

8.10. Os atendimentos presenciais da equipe de Suporte Técnico só poderão ser executados nas dependências físicas das unidades funcionais da Justiça do Trabalho de Pernambuco.

8.11. Caberá ao Suporte Técnico de TIC a instalação/desinstalação de softwares e configuração de computadores e notebooks do TRT6, limitando-se às configurações necessárias para a execução das atividades laborais relacionadas ao tribunal, obedecendo às regras e políticas estabelecidas pelo TRT6.

8.11.1. Para os casos de solicitação de atendimento em equipamentos pessoais, que não fazem parte do parque de microinformática do TRT6, o suporte técnico será remoto e se limitará às configurações necessárias para a execução das atividades diretamente relacionadas ao trabalho, obedecendo às regras e políticas estabelecidas pelo TRT6.

8.11.2. Não está previsto o atendimento a equipamentos de usuários externos (advogados, procuradores, etc), seja na modalidade remota ou presencial.

8.12. Para o caso de atendimento a usuários internos do TRT6, fora das dependências do tribunal, a Contratada deverá utilizar ferramenta própria para acesso remoto.

8.13. A equipe atuará no atendimento de chamados de usuários, no suporte a plantões judiciários, no acompanhamento das sessões do Tribunal Pleno e das Turmas, no suporte a eventos e solenidades institucionais, no suporte às atividades operacionais relacionadas a gestão de ativos, no apoio à algumas atividades de infraestrutura, na execução de demandas de grandes volumes e nas demais atividades de apoio relativas a suporte técnico demandadas pelo TRT6.

8.14. Os chamados serão encaminhados para o Suporte Técnico de TIC por meio da ferramenta de registro e controle de chamados disponibilizada pelo TRT6.

8.15. Para os casos em que o suporte local não consiga resolver o chamado, o técnico deverá encaminhá-lo para o próximo grupo solucionador, conforme definido nos procedimentos de atendimento.

8.16. Deverão ser respeitados os níveis de serviço acordados, podendo ser agendado o atendimento nas seguintes situações:

8.16.1. Por necessidade do usuário, 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.

8.16.2. Por planejamento dos deslocamentos referentes aos atendimentos presenciais.

8.17. Caberá à Contratada 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.

9. DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS AO SUPORTE TÉCNICO DE TIC (2º NÍVEL)

9.1. Atender as solicitações de atendimento técnico de TIC, seguindo os processos e procedimentos estabelecidos pela Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTIC) para resolução de incidentes e requisições.

9.1.1. O atendimento poderá ser realizado de forma presencial ou remota, a depender do serviço associado ao chamado, conforme procedimentos operacionais definidos.

9.1.2. O atendimento remoto será realizado a partir das dependências do Contratante, excetuando-se os casos em que não seja possível o acesso às dependências físicas do Contratante.

9.1.3. Todos os atendimentos, seja presencial ou remoto, deverão respeitar os níveis de serviço estabelecidos por serviço e por localidade do usuário solicitante, bem como as metas dos indicadores de desempenho.

9.2. Ao receber chamados do tipo "incidente", o suporte técnico deverá restabelecer o serviço e, sempre que possível, aplicar uma solução definitiva. Na impossibilidade de resolução do chamado, este deverá ser encaminhado para outros grupos solucionadores, conforme orientação dos procedimentos de atendimento.

9.3. Realizar, quando necessário, contato direto com os usuários para obtenção de detalhes adicionais sobre os chamados, de forma a encontrar a melhor solução.

9.4. Encaminhar os chamados a outros grupos solucionadores de TIC do TRT6, conforme definido nos procedimentos de atendimento, sempre que não for possível resolvê-los, dentro do escopo de conhecimento de suporte técnico de TIC.

9.5. Auxiliar as equipes da SGTIC na investigação de Problemas, de acordo com o processo de Gerenciamento de Problemas.

9.5.1. Para os casos em que já houver conhecimento registrado para o Suporte Técnico de TIC - 2º Nível, é de responsabilidade da equipe a resolução do chamado.

9.6. Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas.

9.7. Realizar o suporte a serviços utilizados no TRT6. A lista abaixo exemplifica, mas não limita as atividades incluídas no suporte técnico:

9.7.1. Suporte aos sistemas operacionais: Windows 10, Windows 11 ou superior;

9.7.2. Apoiar no suporte aos ambientes computacionais sob responsabilidade desta coordenadoria;

9.7.3. Suporte a Internet/Intranet;

9.7.4. Suporte a instalação/desinstalação de aplicativos, tais como LibreOffice, Microsoft Office, Autocad, Adobe Reader, etc.;

9.7.5. Suporte a instalação/desinstalação dos Sistemas Administrativos do TRT6;

9.7.6. Suporte a instalação/desinstalação dos Sistemas Judiciais do TRT6;

9.7.7. Esclarecimento de dúvidas no uso de Sistema Operacional, Aplicativos de Escritório, Sistemas Administrativos e Sistemas Judiciais.

9.8. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações corporativos e equipamentos em geral.

- 9.9.** Orientar os usuários quanto a forma correta de acesso à rede Wireless do TRT6.
- 9.10.** Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- 9.11.** Realizar o transporte dos equipamentos de TIC, nas situações e moldes abaixo:
- 9.11.1.** Nas entregas ou substituições de equipamentos de microinformática autorizadas pela área de Gestão de Ativos.
 - 9.11.2.** Nos recolhimentos de equipamentos que não estejam sendo utilizados nas unidades funcionais TRT6.
 - 9.11.3.** No atendimento aos chamados técnicos de infraestrutura, registrados pela SGTIC.
- 9.12.** Solicitar ao Gestor da Unidade do tribunal autorização para a retirada de equipamentos de setores, registrando-se obrigatoriamente em formato orientado pela área de Gestão de Ativos qualquer movimentação de equipamentos entre as Unidades, constituindo, também, obrigação da Contratada tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada.
- 9.13.** Preparar, embalar, desembalar e estocar posteriormente os equipamentos envolvidos em substituição (desinstalação e instalação) ou acréscimo de equipamentos por motivos técnicos ou atualização do parque.
- 9.14.** Efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados).
- 9.15.** Acompanhar os atendimentos dos técnicos das Assistências Técnicas Autorizadas, relativos aos equipamentos de microinformática, registrando todas as informações pertinentes no sistema de gerenciamento de serviços do TRT6.
- 9.15.1.** Os registros das solicitações de atendimento serão realizados pela equipe de Gestão Ativos de Microinformática do TRT6, por meio dos instrumentos disponibilizados pelos fornecedores.
- 9.16.** Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (toners incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários, etc.).
- 9.17.** Realizar a manutenção preventiva nos equipamentos de microinformática de propriedade do Tribunal, que estejam fora de garantia, de acordo com as solicitações do Contratante.
- 9.18.** Realizar manutenções corretivas em equipamentos fora de garantia:
- 9.18.1.** Realizar pequenos reparos, modificações, substituição e manutenção corretiva e preventiva em bancada ou localmente, dos equipamentos de microinformática em geral, que estejam fora de garantia, de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela SGTIC, realizando também soldas, se necessário.
 - 9.18.2.** Realizar a substituição de itens de suprimentos ou peças e efetuar manutenção desses dispositivos.

- 9.18.3.** As manutenções serão realizadas em sala técnica ou em local definido pela SGTIC.
- 9.18.4.** As peças e materiais usados e/ou defeituosos deverão ser entregues ao Tribunal e relacionados com seu número de série ou outro que o identifique objetivamente, no chamado técnico.
- 9.18.5.** Impressoras e scanners: realizar consertos, troca de peças, limpeza de resíduos, lubrificação, regulagem etc.
- 9.18.6.** Microcomputadores: realizar a desmontagem/montagem de microcomputador fora de garantia para substituição/inserção de componentes internos (memórias, HDs, Leitor/Gravador de CD/DVD, fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, "cooler", etc.).
- 9.18.7.** Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá seguir os procedimentos de troca de equipamentos indicados pelo TRT6, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento poderá ser devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.
- 9.19.** Realizar a limpeza dos equipamentos de informática após toda manutenção.
- 9.20.** Organizar, controlar e manter as reservas técnicas de equipamentos de informática, distribuídas nas unidades do Tribunal, obedecendo às diretrizes definidas pela STIC.
- 9.21.** Organizar os cabos e fios dos computadores, impressoras e periféricos das estações de trabalho dos usuários, de forma a deixar o ambiente organizado.
- 9.22.** Apoiar a Seção de Gestão de Ativos de Microinformática no recebimento e desfazimento de bens, realizando as atividades de atualização e aplicação de imagens, formatação, checagens, entre outras atividades, de acordo com o processo e procedimentos definidos pela STIC.
- 9.23.** Para os casos de eventuais formatações de disco rígido ou baixa de imagens, seguir fluxo interno definido pela STIC;
- 9.24.** Formatar e preparar equipamentos de TIC para desfazimento, conforme processo definido pela área de Gestão de Ativos de Microinformática do Tribunal.
- 9.25.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar na resolução de incidentes e requisições.
- 9.26.** Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de conhecimento definido pela STIC.
- 9.27.** Elaborar ou atualizar instruções ou procedimentos sobre configuração e operação de equipamentos, softwares ou sistemas utilizados pelos usuários, bem como fluxos de trabalho envolvendo a execução das atividades executivas do suporte técnico.

9.28. Elaborar ou atualizar procedimentos, além de soluções de contorno ou definitivas, utilizados em atendimentos concluídos e que não constem na base de conhecimento, seguindo o fluxo de processos definido pela STIC.

9.29. Realizar atividades técnicas de apoio à alguns tipos de demandas de infraestrutura. O escopo dessas atividades está descrito no Anexo X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível.

9.30. Em caso de alteração do escopo das atividades técnicas de apoio às demandas de infraestrutura, será realizado acordo entre a Contratada e a Contratante. Os tempos para atendimento das demandas da infraestrutura serão definidos entre o Contratante e a Contratada, e as atividades serão monitoradas por indicador de desempenho específico.

9.31. O atendimento às demandas da infraestrutura só poderão ser realizados em equipamentos do patrimônio do TRT6.

9.32. Prestar suporte à execução de demandas de grandes volumes, abrangendo atividades tais como:

- 9.32.1.** Aplicação de imagens nos microcomputadores e notebooks;
- 9.32.2.** Instalação de estações de trabalho;
- 9.32.3.** Instalação de impressoras multifuncionais;
- 9.32.4.** Instalação, configuração e troca de periféricos;
- 9.32.5.** Instalação de solução de videoconferências das salas de audiências;
- 9.32.6.** Desalocar/formatar HDs e SSDs;
- 9.32.7.** Movimentar, fisicamente, conjuntos de equipamentos de TIC.

9.33. Em caso de alteração do escopo das atividades relacionadas à execução de demandas de grandes volumes, ou dos tempos para atendimento definido para estas atividades, será realizado acordo entre a Contratada e a Contratante. Estas atividades serão monitoradas por indicador de desempenho específico.

9.34. Executar outras atividades executivas e operacionais correlatas ao Serviço de Suporte Técnico de TIC.

10. DOS DESLOCAMENTOS E DIÁRIAS DA EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO DE TIC (2º NÍVEL) REFERENTES A ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

10.1. Os técnicos da equipe de Suporte Técnico de TIC (N2) ficam lotados em locais distribuídos pela Justiça do Trabalho de Pernambuco a fim de otimizar a logística da execução de atendimentos presenciais. Esses atendimentos podem implicar em deslocamentos para locais distintos de onde os técnicos estão lotados, fato este que gera a necessidade de custeio relacionado ao transporte e, a depender das circunstâncias, pode gerar também a necessidade de pagamento de diárias ao(s) técnico(s).

10.1.1. Os locais onde os técnicos ficam lotados e os possíveis locais de atendimento podem ser encontrados no "ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas".

10.2. Todos os deslocamentos necessários, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, da equipe do Suporte Técnico de TIC (N2) para a realização dos atendimentos presenciais ocorrerão às expensas da Contratada. As despesas referentes a estes deslocamentos serão reembolsadas pelo TRT6 de acordo com a quilometragem percorrida.

10.3. Sempre que houver necessidade de pagamento de diárias aos técnicos, em virtude dos atendimentos presenciais, a empresa deverá pagar o valor da diária ao técnico, comprovando este pagamento para fins de ressarcimento pelo TRT6.

Detalhamento a respeito das diárias:

10.4. Os técnicos terão direito ao recebimento de diária na ocorrência das seguintes situações:

10.4.1. Viagem de técnico lotado na região metropolitana do Recife, para realizar atendimento em cidade(s) fora da região metropolitana do Recife, que necessita de pernoite.

10.4.2. Viagem de técnico lotado fora da região metropolitana do Recife, para realizar atendimento em cidade distinta da sua cidade de lotação, que necessita de pernoite.

10.5. O valor das diárias é considerado de natureza indenizatória, para todos os efeitos, não fazendo parte integrante da remuneração dos técnicos.

10.6. O valor definido para as diárias nesta contratação é baseado nos custos correspondentes à alimentação e à hospedagem de cada técnico. O valor de deslocamento, por ser pago à parte, não faz parte da composição do valor da diária.

10.7. O valor das diárias foi estimado da seguinte forma:

10.7.1. A diária inclui o pagamento de duas refeições (almoço e jantar) e hospedagem com café da manhã.

10.8. O valor estimado com hospedagem é definido através de pesquisa de valores médios de hospedagem com café da manhã incluso, nas cidades onde estão lotadas as unidades da Justiça do Trabalho de Pernambuco, ou seja, possíveis cidades onde podem ser realizados os atendimentos presenciais.

10.9. O valor referente à alimentação é definido por meio de pesquisa de preço médio de refeição no estado de Pernambuco, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador – ABBT.

10.10. A empresa, quando da viagem, deverá pagar o valor da diária ao técnico, comprovando este pagamento para fins de ressarcimento pelo TRT6. A comprovação se dará por documento que prove o pagamento ao técnico, mais o registro de atendimento que comprove a visita à unidade do TRT6.

10.11. A contratada deverá depositar, com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas a diária na conta do técnico designado para a viagem.

10.11.1. Em caso de atendimentos urgentes onde não houver a possibilidade de pagamento com antecedência de 24h, a contratada deverá realizar o pagamento no máximo até o fim do primeiro dia da viagem.

10.12. A diária não poderá ser objeto de alteração na disputa licitatória.

10.13. A quantidade de diárias é meramente estimativa, tendo caráter acessório, podendo ultrapassar a quantidade estimada durante a execução contratual.

Detalhamento a respeito dos deslocamentos:

10.14. Os atendimentos deverão ser realizados prioritariamente de forma remota. Apenas nos casos em que este tipo de atendimento for inviável, os técnicos se deslocarão para executar o atendimento presencial.

10.15. O Supervisor da equipe do Suporte Técnico de TIC (N2) será responsável pelo planejamento dos deslocamentos (definindo as rotas mais otimizadas), pelo contato e agendamento com usuários de TIC e pela indicação dos equipamentos necessários para a realização dos atendimentos.

10.16. Para cada deslocamento, deve ser indicado o chamado respectivo, o seu roteiro, com a indicação da origem e destino, tanto da ida como da volta, além de informar se haverá necessidade de utilização de diária(s). Caso haja necessidade, o TRT6 deverá autorizar, previamente, o deslocamento.

10.17. A Contratada deve realizar a viagem, provendo todos os recursos necessários à execução dos serviços, incluindo o transporte dos seus técnicos e de equipamentos.

10.18. No período de apuração dos resultados de cada mês, o fiscal do contrato irá verificar as viagens realizadas, observando se os chamados relacionados foram devidamente atendidos, a fim de autorizar o ressarcimento dos custos com deslocamentos.

10.19. O valor pago à Contratada pelos deslocamentos será medido em função da quilometragem necessária para a realização completa da viagem (considerando ida e volta). Esse valor será estipulado diante das seguintes considerações:

10.19.1. Os atendimentos presenciais geralmente envolvem o transporte de equipamentos de TIC para a execução do serviço. Por isso, a estimativa do valor leva em conta o custo da viagem por quilometragem e não os custos com passagens de transportes coletivos, pois estes não seriam apropriados ao serviço.

10.19.2. O valor de ressarcimento de transporte corresponde aos gastos de combustível somados aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo, tais como seguro, manutenção, depreciação dos pneus, limpeza e danos eventuais, calculados conforme os subitens abaixo.

10.19.2.1. O gasto com combustível será calculado pelo resultado da divisão do preço do litro da gasolina pelo consumo de 10 (dez) quilômetros rodados por litro.

10.19.2.2. A autonomia média do veículo foi baseada no valor de 10 quilômetros rodados por litro de combustível, com base no valor de referência presente no ato TRT GP nº 425/2013 (e suas alterações), o qual regulamenta a concessão de diárias, a aquisição de passagens aéreas e o ressarcimento de despesas com outros meios de transporte, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

10.19.2.3. Para o cálculo do valor de combustível de cada viagem, será considerado o preço médio do litro da gasolina em Pernambuco, indicado no site da ANP, no dia da verificação das viagens

realizadas no mês anterior (<https://precos.petrobras.com.br/w/gasolina/pe>). Essa verificação mensal do valor da gasolina visa evitar desequilíbrios econômicos decorrentes da volatilidade do preço do combustível.

10.19.2.4. Os custos adicionais de uso e manutenção do veículo foram calculados com base em pesquisas realizadas em sites especializados e utilizando a calculadora do site "<https://www.calculadorauniversal.com.br/financas/custo-por-km>". De acordo com parâmetros aproximados de custo de IPVA, seguros, manutenção e desgaste de pneus, obteve-se o valor que corresponde a aproximadamente 4% do valor do litro da gasolina.

10.19.2.5. Dessa forma, o valor a ser ressarcido por quilômetro corresponde a 14% do valor do litro da gasolina, sendo 10% referente ao custo com combustível e 4% referente aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo.

Demais aspectos sobre diárias e deslocamentos:

10.20. A fatura de pagamento referente às diárias e a fatura referente aos deslocamentos deverão ser emitidas mensalmente em notas fiscais distintas da nota fiscal de prestação de serviços de mão de obra.

11. DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. Todos os funcionários da Contratada deverão atender aos requisitos de qualificação exigidos para as funções que exercem no contrato e não podem exercer mais de um papel no contrato, de forma simultânea.

11.2. Os conhecimentos exigidos devem ser comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, os quais serão analisados pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

11.3. Prazo para comprovação das qualificações dos profissionais:

11.3.1. Equipe inicial do contrato: devem apresentar os comprovantes de todas as qualificações até o fim da fase de implantação inicial do serviço.

11.3.2. Em eventuais substituições, a Contratada deve comprovar que o novo profissional tem todas as qualificações necessárias para que seja aprovada a sua entrada no contrato.

11.4. Para todos os perfis profissionais são desejáveis as seguintes características e habilidades:

11.4.1. Técnicas de resolução de problemas;

11.4.2. Prática de auto estudo e pesquisa;

11.4.3. Trabalho em equipe;

11.4.4. Foco em resultados;

11.4.5. Comprometimento (prazos e qualidade);

11.4.6. Comportamento ético;

11.4.7. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;

11.4.8. Usar de Linguagem adequada;

- 11.4.9.** Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 11.4.10.** Presteza e cordialidade, tratando os usuários seguindo as melhores práticas de atendimento;
- 11.4.11.** Atenção às regras e procedimentos estabelecidos para a execução do serviço;
- 11.4.12.** Administrar conflitos.

11.5. Em relação ao Supervisor da Central de Serviços de TIC:

11.5.1. Responsabilidades:

- 11.5.1.1.** Avaliar, monitorar e liderar a equipe de técnicos de atendimento, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 11.5.1.2.** 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;
- 11.5.1.3.** 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;
- 11.5.1.4.** Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos e requisitos contratualmente estabelecidos;
- 11.5.1.5.** Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;
- 11.5.1.6.** 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;
- 11.5.1.7.** Agrupar incidentes registrados que sejam relacionados entre si;
- 11.5.1.8.** Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação o prazo para resolução de incidentes e requisições;
- 11.5.1.9.** Registrar, classificar e encaminhar problemas encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de problemas definido pelo TRT6;
- 11.5.1.10.** 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;
- 11.5.1.11.** Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;
- 11.5.1.12.** Propor ao TRT6 mudanças nas rotinas e procedimentos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos;

- 11.5.1.13.** Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte, atentando para a demanda de atendimentos necessários, ao horário de funcionamento da Central e à carga horária definida para cada atendente;
- 11.5.1.14.** 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;
- 11.5.1.15.** Realizar, para sua equipe, eventos de treinamento para atualização de procedimentos necessários à execução das atividades que competem à Central de Serviços de TIC;
- 11.5.1.16.** Coordenar a manutenção da base de conhecimentos utilizada para atendimentos a serem realizados por sua equipe, de forma que esta base permaneça sempre atualizada e o mais completa possível na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante;
- 11.5.1.17.** Entrar em contato com o usuário para resolver eventuais situações de conflitos envolvendo técnicos da Central de Serviços e os usuários durante o atendimento; ou quando solicitado pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, por situações em que esta equipe considere pertinente o contato;
- 11.5.1.18.** Reportar à equipe de gestão e fiscalização do contrato situações no atendimento que possam ter indícios de comportamentos inadequados (ex: assédio moral), seja por parte do usuário, quanto por parte do Atendente de Suporte 1º Nível.

11.5.2. Conhecimentos exigidos:

- 11.5.2.1.** Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em TI, com carga horária mínima de 360 horas;
- 11.5.2.2.** Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na função de supervisor técnico em Central de Serviços, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.
- 11.5.2.3.** Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
- 11.5.2.4.** Certificação ITIL 4 Foundation;
- 11.5.2.5.** Certificação HDI: Support Center Team Lead (SCTL) ou Support Center Manager (SCM).

11.6. Em relação ao Atendente de Suporte 1º Nível:

- 11.6.1.** Responsabilidades:

- 11.6.1.1.** Fazer o primeiro atendimento (triagem, coleta de informações necessárias, classificação do chamado);
- 11.6.1.2.** Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.
- 11.6.1.3.** Elaborar/ajustar manuais de procedimentos aplicáveis ao atendimento em 1º nível, na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.
- 11.6.1.4.** Resolver os chamados elegíveis e aqueles para os quais já exista manual de procedimentos estabelecido, cuja resolução possa ser efetuada dentro do tempo de atendimento estabelecido para o primeiro nível.
- 11.6.1.5.** Prestar informações sobre o atendimento dos chamados aos usuários, sempre que solicitado.
- 11.6.1.6.** Agrupar incidentes registrados que sejam relacionados entre si;
- 11.6.1.7.** Realizar o encaminhamento dos chamados não elegíveis para os grupos solucionadores corretos;
- 11.6.1.8.** Solicitar urgência nos chamados;
- 11.6.1.9.** Identificar os incidentes graves.

11.6.2. Conhecimentos exigidos:

- 11.6.2.1.** Possuir no mínimo ensino médio completo, comprovado pelo respectivo diploma;
- 11.6.2.2.** Experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de atendimento em Central de Serviços de TIC, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;
- 11.6.2.3.** Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
- 11.6.2.4.** Certificado de conclusão de curso de ITIL 4, com carga horária mínima de 16 horas;
- 11.6.2.5.** Certificado de conclusão do curso "Customer Service Representative" (CSR - HDI Brasil).

11.7. Em relação ao Supervisor Técnico – 2º Nível:

- 11.7.1.** Responsabilidades:

- 11.7.1.1.** Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe de Suporte Técnico de TIC alocada pela Contratada para a realização dos serviços de suporte;
- 11.7.1.2.** Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência, a fim de atender os níveis de serviços estabelecidos;
- 11.7.1.3.** Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao gestor ou fiscal técnico do contrato qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
- 11.7.1.4.** 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;
- 11.7.1.5.** Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos e requisitos contratualmente estabelecidos;
- 11.7.1.6.** Propor ao TRT6 mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.
- 11.7.1.7.** Auxiliar na identificação e tratamento de Problemas que afetam o ambiente do TRT6.
- 11.7.1.8.** Realizar, para sua equipe, eventos de treinamento para atualização de procedimentos necessários à execução das atividades que competem ao Suporte Técnico de TIC.
- 11.7.1.9.** Coordenar a manutenção da base de conhecimentos utilizada para atendimentos a serem realizados por sua equipe, de forma que esta base permaneça sempre atualizada e o mais completa possível na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.
- 11.7.1.10.** Entrar em contato com o usuário para resolver eventuais situações de conflitos envolvendo técnicos do Suporte Técnico de TIC e os usuários durante o atendimento; ou quando solicitado pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, por situações em que esta equipe considere pertinente o contato.
- 11.7.1.11.** Reportar à equipe de gestão e fiscalização do contrato situações no atendimento que possam ter indícios de comportamentos inadequados (ex: assédio moral), seja por parte do usuário, quanto por parte do Técnico de Suporte 1º Nível.
- 11.7.1.12.** Planejar as viagens relativas a atendimentos presenciais (definindo as rotas mais otimizadas), sendo responsável pelo contato e agendamento com usuários de TIC e pela indicação dos equipamentos necessários para a realização dos atendimentos.
- 11.7.2.** Conhecimentos exigidos:
 - 11.7.2.1.** Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em TI, com carga horária mínima de 360 horas;

- 11.7.2.2.** Experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;
- 11.7.2.3.** Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
- 11.7.2.4.** Certificação ITIL 4 Foundation;
- 11.7.2.5.** Certificação HDI: Support Center Team Lead (SCTL) ou Support Center Manager (SCM).

11.8. Em relação ao Técnico de suporte 2º Nível:

11.8.1. Responsabilidades:

- 11.8.1.1.** Atender os chamados de suporte técnico encaminhados para resolução pela Central de Serviços ou outros grupos solucionadores;
- 11.8.1.2.** Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT6;
- 11.8.1.3.** Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;
- 11.8.1.4.** Avaliar desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;
- 11.8.1.5.** Executar atividades operacionais de suporte à gestão de ativos, tais como aplicação de imagens; manutenção preventiva e corretiva em máquinas fora de garantia, formatação de computadores e notebooks, auxílio na execução de inventário, suporte nos testes realizados nos momentos de recebimento de equipamentos novos, preparação de novos equipamentos, procedimentos de desalocação de equipamentos, entre outras.
- 11.8.1.6.** Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT6;
- 11.8.1.7.** Prestar apoio nas atividades operacionais de infraestrutura de TIC, conforme catálogo técnico definido no ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível;
- 11.8.1.8.** Auxiliar usuários na realização de backup de dados quando houver necessidade de troca de equipamentos;
- 11.8.1.9.** Recuperar arquivos por meio de softwares específicos;

11.8.1.10. Ativar e desativar pontos de rede.

11.8.1.11. Elaborar/ajustar manuais de procedimentos aplicáveis ao atendimento em 2º nível relacionadas ao Suporte Técnico de TIC, na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.

11.8.2. Conhecimentos exigidos:

11.8.2.1. Curso superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas;

11.8.2.2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico de TI, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;

11.8.2.3. Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;

11.8.2.4. Certificado de conclusão de curso de manutenção de computadores (Hardware), com carga horária mínima de 30 horas.

11.8.2.5. Certificado de conclusão de curso de redes de computadores, com carga horária mínima de 16 horas.

11.8.2.5.1. Alternativamente, para os cursos de sistema operacional MS Windows, manutenção de computadores e redes de computadores, serão aceitos certificados ou históricos escolares, que atestem a participação em disciplinas de cursos técnicos ou de formação superior, na modalidade presencial, com conteúdo e carga horária mínima equivalente.

11.8.2.6. Certificado de conclusão de curso de ITIL 4, com carga horária mínima de 16 horas;

11.8.2.7. Certificado de conclusão do curso HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician).

12. DOS TREINAMENTOS DAS EQUIPES

12.1. A Contratante realizará o treinamento inicial para a implantação da solução referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo Contratante, processos e regras mínimas de atendimento requeridas, bem como sempre que surgirem novos serviços de TIC. Nesta oportunidade, a Contratada deverá capacitar multiplicadores que atuarão como instrutores nos treinamentos posteriores para que os profissionais envolvidos na execução dos serviços contratados sempre estejam capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do Contratante.

12.2. A Contratada deve fornecer treinamento aos seus profissionais, englobando ao menos os seguintes temas:

- 12.2.1.** Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria MTP Nº 423 DE 07/10/2021;
- 12.2.2.** 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);
- 12.2.3.** Regras de comportamento e disciplina;
- 12.2.4.** Normas operacionais e de segurança da informação no ambiente do Contratante;
- 12.2.5.** Sigilo profissional;
- 12.2.6.** Ferramenta de gerenciamento de chamados fornecida pelo Contratante;
- 12.2.7.** Fluxos de processos, base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
- 12.2.8.** Busca de informações corporativas do Contratante (portais, jurisprudência , etc.);
- 12.2.9.** Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);
- 12.2.10.** Estrutura do Contratante, organograma, unidades físicas (capital e região metropolitana, interior);
- 12.2.11.** Movimentação de materiais entre as unidades e providências;
- 12.2.12.** Instalação e configuração do Windows;
- 12.2.13.** Redes baseadas no Windows;
- 12.2.14.** Arquitetura e tecnologia de redes;
- 12.2.15.** Boas práticas em segurança da informação;
- 12.2.16.** Visão geral do Active Directory;
- 12.2.17.** Gerenciamento de Desktop;
- 12.2.18.** Instalação e administração de impressoras;
- 12.2.19.** Instalação de hardware e drivers;
- 12.2.20.** Funcionalidades de ferramentas de escritório (ex: LibreOffice, Microsoft Office, gerenciadores de PDF, etc);
- 12.2.21.** Principais sistemas judiciais e administrativos;
- 12.2.22.** Intranet e Portal TRT6.

12.3. Requisitos para os treinamentos a serem fornecidos pela Contratada para os seus profissionais:

- 12.3.1.** Ambiente tecnológico: modalidade online por videoconferência ou na modalidade presencial, com materiais a serem disponibilizados pela Contratada, contendo computadores e equipamento de projeção para permitir a exposição de material teórico e aplicação de exercícios práticos.
- 12.3.2.** Perfil do instrutor: instrutores capacitados da Contratada no conteúdo abordado. O conteúdo referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo Contratante, assim como as regras mínimas de atendimento requeridas, serão fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 12.3.3.** Modalidade e metodologia: exposição de material teórico e exercícios práticos.
- 12.3.4.** Frequência dos treinamentos: treinamento inicial (na implantação da solução), treinamentos eventuais condicionados a mudança de funcionários, treinamentos anuais para atualização, treinamentos excepcionais em caso de redesenho de fluxo de processos ou de procedimentos com alterações significativas, ou sempre que a Contratante verificar necessidade de treinamento.

12.3.5. O treinamento anual deve possuir carga horária de, no mínimo, 40 horas, sendo 20 horas com conteúdo programático definido pelo Contratante e as demais horas com conteúdo programático definido pela Contratada;

12.3.6. Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela Contratada.

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

12.3.8. A Contratada deverá entregar à Contratante cópias dos certificados dos treinamentos para comprovação da sua realização;

12.3.9. Em caso de mudança na plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte do Contratante, poderão ser planejados e ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta do Contratante e da Contratada, observado o disposto nos itens anteriores.

13. DAS FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PARA O ATENDIMENTO

13.1. Quanto à ferramenta de gerenciamento de serviços:

13.1.1. Caberá à Contratante manter infraestrutura de TI adequada para a operação da ferramenta de gerenciamento de serviços.

13.1.2. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e sua infraestrutura de funcionamento será fornecida pelo Contratante.

13.1.3. A ferramenta estará disponível para registro e acompanhamento dos chamados de suporte e demandas técnicas, havendo integração entre incidentes, problemas, mudanças, configuração e catálogo de serviços, alinhados à biblioteca ITIL.

13.1.4. As informações gerenciais do serviço contratado serão extraídas das bases de dados da ferramenta de ITSM.

13.1.5. Em caso de troca de ferramenta de gerenciamento de serviços, a Contratada terá um prazo para se adaptar, equivalente ao período da fase de estabilização, não gerando ônus à Contratante; e deverá apoiar o processo de implantação da nova ferramenta, fornecendo todas as informações necessárias e participando da migração, realizando as atividades abaixo:

13.1.5.1. Participar dos treinamentos que serão oferecidos sobre a nova ferramenta;

13.1.5.2. Participar do processo de implantação da nova ferramenta.

13.2. Quanto à ferramenta de acesso remoto:

13.2.1. Será fornecida pelo Contratante quando o acesso aos computadores for dentro de sua rede.

13.2.2. Será fornecida pela Contratada para acesso remoto aos computadores dos usuários internos (servidores e magistrados) que não estejam na rede do tribunal.

13.2.2.1. A solução de acesso remoto deve possuir mecanismos que garantam a intervenção remota com a devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

- 13.2.2.2.** Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
- 13.2.2.3.** Registrar os eventos de controle remoto;
- 13.2.2.4.** Permitir a intervenção na máquina do usuário apenas após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devido aceite pelo usuário para que sua estação se sujeite ao controle remoto, para ser efetivamente utilizada pelos operadores de atendimento remoto, em qualquer nível de atendimento;
- 13.2.2.5.** Não permitir que nenhum usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto;
- 13.2.2.6.** Possuir log de auditoria informando as ações efetuadas na estação remota do usuário, inclusive logs relacionados com ações do administrador do sistema.

13.3. Quanto aos equipamentos:

13.3.1. Os equipamentos e utilizados pelos técnicos da Central de Serviços (1º Nível) deverão ser fornecidos pela Contratada, conforme lista abaixo, mas não se limitando a:

- 13.3.1.1.** Computadores/notebooks;
- 13.3.1.2.** Fone de ouvido (headsets) individuais para uso por todos os seus profissionais;
- 13.3.1.3.** Impressora;
- 13.3.1.4.** Maleta(s) de ferramentas, materiais de escritório, entre outros insumos.
- 13.3.1.5.** O mobiliário de acomodação dos técnicos.

13.3.2. Caberá à Contratada manter toda a infraestrutura adequada para a operação das soluções de telefonia, links de comunicação, estrutura de chatbot, ferramenta de acesso remoto.

13.3.3. Quanto ao Suporte Técnico de TIC (2º Nível), a Contratante fornecerá infraestrutura de cabeamento lógico, de energia, computadores e mobiliário das salas onde eles estarão lotados fisicamente. Todos os demais equipamentos e insumos para a prestação de serviços desta equipe deverão ser fornecidos pela Contratada.

14. DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO:

14.1. Quanto aos processos relacionados ao atendimento:

14.1.1. O Contratante deverá disponibilizar e manter todos os processos envolvidos na gestão de suporte a serviços e soluções de TIC, englobando os processos de: Função da Central, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gestão de ativos, entre outros, incluindo o tratamento de incidentes críticos.

14.1.2. Especificamente em relação ao processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços: O Contratante deverá elaborar/atualizar o catálogo de serviços e os níveis de serviço associados.

14.1.3. A Contratada pode sugerir melhorias para a execução dos processos e procedimentos, as quais serão avaliadas pelo Contratante. As atividades de melhoria contínua nos fluxos de processos também geram demandas de redesenho e alinhamento de novos procedimentos os quais serão alinhados entre o Contratante e a Contratada

14.1.4. A aplicação das melhorias de processo na ferramenta de ITSM, e os treinamentos necessários por conta das melhorias implementadas, será de responsabilidade da Contratante.

14.2. Quanto aos procedimentos relacionados ao atendimento:

14.2.1. Caberá à Contratada, em conjunto com o Contratante, definir os procedimentos/scripts de atendimento geral, de forma a padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviços.

14.2.2. Caberá ao Contratante orientar sobre procedimentos operacionais a serem seguidos pelas equipes da Central de Serviços e do Suporte Técnico de TIC.

14.2.3. Caberá à Contratada elaborar e atualizar procedimentos operacionais relacionados às atividades e soluções executadas pela Central de Serviços e pelo Suporte Técnico de TIC, seguindo o processo de Gerenciamento de Conhecimento definido pelo TRT6, na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

15. DOS REQUISITOS TEMPORAIS E ETAPAS PARA DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

15.1. Reunião inicial (kick off) – reunião inicial:

15.1.1. Etapa que deve acontecer após assinatura do contrato, para apresentação do preposto da Contratada, termos iniciais para execução, levantamento geral de ações, bem como outros assuntos importantes para a execução contratual.

15.1.2. Neste momento o preposto da contratada deverá ser apresentado e os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo deverão ser entregues devidamente assinados pelos funcionários da contratada que estarão envolvidos nesta fase inicial da execução contratual

15.1.3. A reunião deverá ocorrer no formato presencial com a participação no mínimo do representante da Contratada responsável pela implantação dos serviços e do preposto do contrato.

15.1.4. Prazo para conclusão: Em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

15.2. Projeto de Implantação do Serviço:

15.2.1. O Projeto de Implantação do Serviço será elaborado pela Contratada e validado pelo Contratante.

15.2.2. O projeto deverá definir todas as etapas, papéis e prazos envolvidos na implantação do serviço, bem como deverá conter o Plano de Contingência e Continuidade da estrutura da Central de Serviços.

15.2.3. Para elaboração do Projeto de Implantação do Serviço, e também para dimensionamento das equipes para a operação do serviço, a Contratada deve observar os documentos listados abaixo:

- 15.2.3.1.** Anexo I: Quantitativo de usuários internos por localidade
- 15.2.3.2.** Anexo II: Histórico de Chamados
- 15.2.3.3.** Anexo III: Histórico de Chamadas
- 15.2.3.4.** Anexo IV: Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6 (equipamentos e softwares)
- 15.2.3.5.** Anexo V: Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas
- 15.2.3.6.** Anexo VI: Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.7.** Anexo VII: Tabela de descumprimentos gerais e glosas referentes à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.8.** Anexo VIII: Conteúdo do relatório mensal de desempenho referente à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.9.** Anexo IX: Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.10.** Anexo X: Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.11.** Anexo XI: Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
- 15.2.3.12.** Anexo XII: Catálogo de Serviços de TIC do TRT6
- 15.2.3.13.** Anexo XIII - Estimativas de Valores e Quantitativos de Diárias e Deslocamentos para Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)

15.2.4. Prazo para conclusão: Em até 05 (cinco) dias úteis após a reunião inicial (kick-off).

15.3. Implantação básica do serviço:

15.3.1. Etapa composta pelas seguintes atividades principais:

- 15.3.1.1.** Levantamento das informações do ambiente atual em relação aos processos, atividades, procedimentos e instrução de trabalho;
- 15.3.1.2.** Análise das informações levantadas; proposição de melhorias ou especificações complementares nos processos, procedimentos, documentações, bem como em outros artefatos necessários para a implantação do serviço, quando couber;
- 15.3.1.3.** Estruturação da equipe da Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC contratados;
- 15.3.1.4.** Implantação da infraestrutura necessária para execução do serviço.
 - 15.3.1.4.1.** A ferramenta de chabot terá um prazo maior para disponibilização. O prazo final acontece junto com o encerramento da fase de estabilização da solução.
- 15.3.1.5.** Treinamento das equipes;

15.3.2. Na conclusão desta fase a Contratante emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços, sendo este o marco para o início da prestação dos serviços.

15.3.3. O prazo para conclusão: de 45 até 60 dias após a assinatura do contrato.

15.4. Estabilização da solução:

15.4.1. Etapa responsável pelo monitoramento do serviço por meio de relatórios gerenciais, a partir do qual poderão ser implementados ajustes para melhoria da operação do serviço contratado. Nesta etapa, os níveis de serviço são exigidos gradativamente.

15.4.2. Os relatórios gerenciais têm por objetivo relatar a qualidade do serviço, sendo emitidos mensalmente. Poderá 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.

15.4.3. Até o fim desta etapa, a Contratada deverá entregar o Plano de Transferência de Conhecimento, ocasião de futura Transição Contratual, que estabelecerá as formas de transferência de conhecimento aos técnicos da Contratante e da nova Contratada.

15.4.4. Até o fim desta etapa, a ferramenta de chatbot deve estar devidamente configurada e disponível para a utilização dos usuários.

15.4.5. O prazo para conclusão: 60 (sessenta) dias após a implantação básica.

15.5. Operação definitiva:

15.5.1. Etapa responsável pela operação definitiva, na qual todos os níveis de serviço estarão obrigatoriamente vigentes.

15.5.2. Esta etapa inicia imediatamente após o fim da etapa de Estabilização da Solução.

15.6. Caso haja a implantação de nova ferramenta de gestão de chamados, terá início novamente a fase de Estabilização da Solução para adaptação à nova ferramenta, na qual os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, conforme detalhado na referida seção.

15.7. Resumo das fases para disponibilização da solução e critérios de aceitação:

Id	Fase	Prazo para início	Critério de Aceitação
1	Reunião inicial – kick off	Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato	• Apresentação do preposto. • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo dos funcionários da Contratada que trabalharão nesta fase inicial da execução do contrato. • Ata da reunião aprovada pelo Contratante
2	Projeto de Implantação do Serviço	Até 05 (cinco) dias úteis após a reunião inicial (kick-off)	• Projeto de Implantação do Serviço aprovado pelo Contratante

3	Implantação básica do serviço	De 45 até 60 dias após a assinatura do contrato	• Documento com proposição de melhorias em processos e procedimentos, emitido pela Contratada; • Infraestrutura necessária para execução do serviço implantada; • Equipes treinadas na operação do serviço; • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo dos funcionários da Contratada que trabalharão no contrato. • Termo de Liberação de Início dos Serviços emitido pelo Contratante.
4	Estabilização da solução	60 (sessenta) dias após a implantação básica	• Operação completa do serviço em execução; • Relatórios mensais de desempenho; • Plano de Transferência de Conhecimento. • Ferramenta de chatbot configurada e disponível para uso.
5	Operação definitiva	A partir do encerramento da fase de Estabilização da Solução	• Execução dos serviços com indicadores de desempenho exigidos em suas metas definitivas; • Relatórios mensais de desempenho.

16. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.1. A Contratada deve realizar suas operações atendendo ao disposto na Política de Segurança da Informação (PSI) do TRT6 e suas normas complementares A PSI foi instituída pela [Resolução Administrativa TRT nº 30/2009](#) e atualizada por meio do [Ato TRT6-GP nº 802/2023](#), anexo I.

16.2. Os funcionários da Contratada deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual.

16.3. Todos os integrantes da equipe devem assinar termo de responsabilidade e manutenção de sigilo no momento da sua entrada na equipe da Central de Serviços ou de Suporte Técnico de TIC.

16.4. Não é permitido que dados ou informações do TRT6 aos quais tenha acesso a Contratada ou seus colaboradores 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 entre outros.

16.5. A Contratada deve observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança definidos no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT6.

16.6. A Contratante deverá credenciar os funcionários da Contratada que venham a prestar serviço nas dependências do TRT6, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.

16.7. Caberá à Contratada, identificar os seus equipamentos que venham a ser instalados no TRT6 em decorrência do contrato, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

16.8. Em caso de saída de qualquer integrante das equipes da Central de Serviços ou do Suporte Técnico de TIC, a Contratada deve informar o fato à Contratante, para que os acessos concedidos pelo TRT6 sejam revogados.

16.9. Os integrantes das equipes da Central de Serviços e do Suporte Técnico de TIC devem receber da Contratante apenas os acessos com privilégios mínimos necessários no ambiente do TRT6 para a execução dos serviços determinados no contrato.

17. DOS REQUISITOS LEGAIS

17.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Lei nº 14.133/2021 e Resolução nº 468/2022 do CNJ.

17.2. O ambiente físico da Contratada para fins de execução do serviço da Central de Serviços de TIC - 1º nível deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e seu Anexo II (conforme Portaria nº 9, 30/03/2007 e posteriores atualizações) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

18. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

18.1. A Contratante deverá elaborar o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, e por qual meio de comunicação, durante a execução dos serviços contratados.

18.2. A Contratada pode sugerir melhorias para a execução do plano de comunicação, as quais serão avaliadas pela Contratante.

19. DA DEMANDA ESTIMADA

Item	Descrição	Demanda Estimada
01	Serviço de atendimento de suporte técnico de 1º nível no formato de Central de Serviços de TIC	2500 chamados estimados por mês
02	Serviço de atendimento de suporte técnico de 2º nível, presencial e remoto	a) Atendimento de chamados de 2º nível: 1100 chamados estimados por mês b) Atividades de apoio à infraestrutura de TIC: 06 chamados técnicos estimados por mês

		c) Abastecimento das reservas técnicas de equipamentos: quadrimestral (e em eventuais situações de necessidade mais urgente de reposição de equipamentos) d) Acompanhamento das sessões do Tribunal Pleno e das Turmas: 30 sessões mensais, 4 horas cada, podemos haver sessões simultâneas. e) Plantão judicial em regime de sobreaviso, nos dias úteis de segunda à sexta-feira das 17:00 às 20:00 e todos os finais de semana e feriados das 08:00 às 17:00. f) Suporte técnico de TI em eventos do TRT6: 06 eventos estimados por mês g) Atendimento às demandas de grande volume: 10 por mês
--	--	--

15.2.3.1. ANEXO I : Quantitativo de usuários internos por localidade

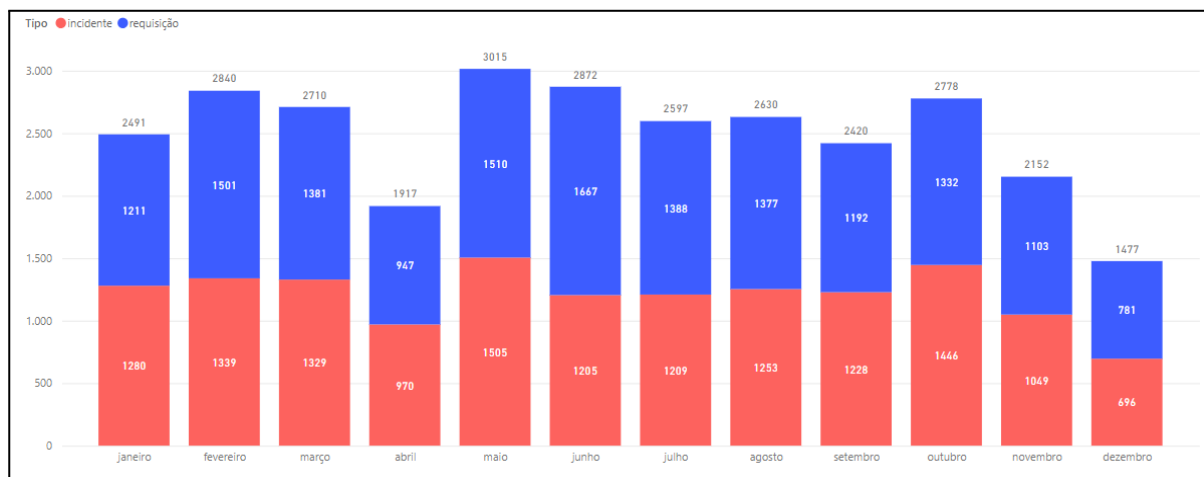
LOCALIZAÇÃO	SERVIDORES	MAGISTRADOS	ESTAGIÁRIOS	TOTAL
ARARIPINA	9	1	0	10
BARREIROS	17	2	1	20
BELO JARDIM	6	0	1	7
CABO DE SANTO AGOSTINHO	26	3	0	29
CARPINA	11	1	1	13
CARUARU	34	4	5	43
GARANHUNS	11	1	0	12
GOIANA	26	4	0	30
IGARASSU	22	2	1	25
IPOJUCA	18	2	0	20
JABOATÃO DOS GUARARAPES	220	11	6	237
LIMOEIRO	10	1	1	12
NAZARÉ DA MATA	21	2	0	23
OLINDA	45	8	3	56
PALMARES	10	1	1	12
PAULISTA	25	3	0	28
PESQUEIRA	10	1	1	12
PETROLINA	28	4	2	34
RECIFE	1220	73	50	1343
RIBEIRÃO	10	1	1	12
SALGUEIRO	10	1	0	11
SÃO LOURENÇO DA MATA	11	2	0	13
SERRA TALHADA	10	1	1	12
TIMBAÚBA	8	1	1	10
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	17	1	1	19
TOTAIS	1835	131	77	2043

15.2.3.2. ANEXO II: Histórico de Chamados

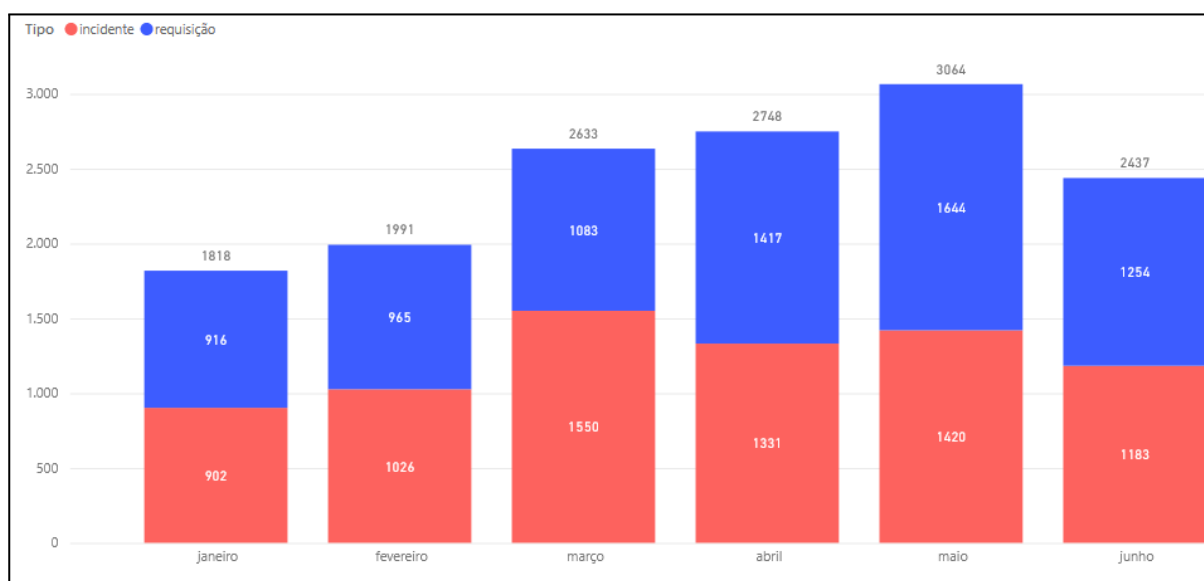
Período analisado: jan/2023 a jun/2024

- Chamados registrados por tipo (incidente X requisição)

Ano de 2023:

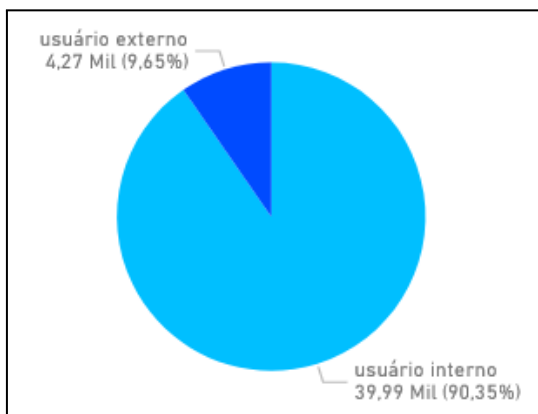


Ano de 2024:

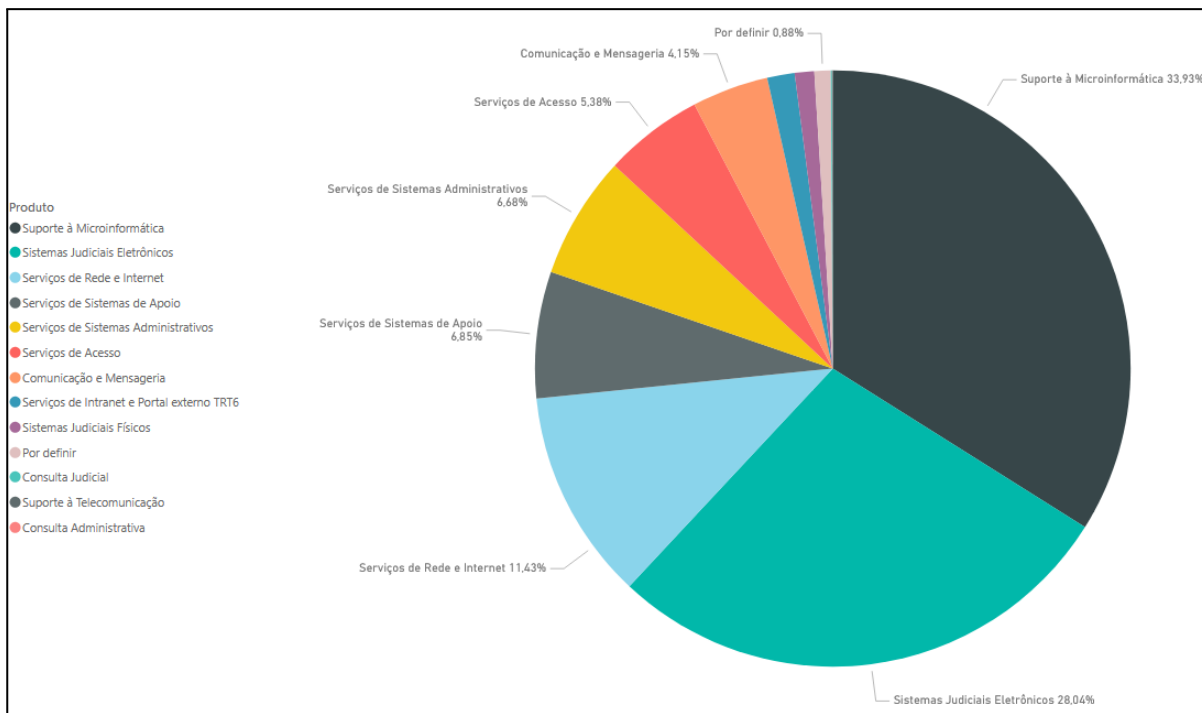


Média para o período de jan/2023 a jun/2024: 2477 chamados por mês

- Proporção de abertura de chamados (usuários internos X usuários externos)



- Proporção de abertura de chamados por Produtos (agrupamento de serviços):



- Proporção de chamados resolvidos pela Central de Serviços (N1) e pelo Suporte Técnico (N2) em relação ao total de chamados de TIC resolvidos no mês

Mês	Resolução N1	Resolução N2	Resolução N1 + N2
jan./23	11,38%	45,63%	57,01%
fev./23	14,71%	42,58%	57,29%
mar./23	13,64%	42,87%	56,51%
abr./23	15,06%	35,96%	51,02%
mai./23	14,64%	38,15%	52,79%
jun./23	12,99%	47,30%	60,29%
jul./23	14,63%	41,84%	56,47%
ago./23	15,15%	42,37%	57,52%
set./23	8,90%	41,77%	50,67%
out./23	13,90%	40,64%	54,54%
nov./23	8,20%	32,07%	40,27%
dez./23	15,53%	37,39%	52,92%
jan./24	17,52%	39,42%	56,94%
fev./24	12,49%	40,61%	53,10%
mar./24	10,37%	31,07%	41,44%
abr./24	13,77%	33,94%	47,71%
mai./24	12,27%	47,81%	60,08%
jun./24	13,18%	51,95%	65,13%
MÉDIA	13,24%	40,74%	53,98%

- Chamados atendidos pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível - Por Localidade

Localidade	Total de Atendimentos	Percentual
RECIFE	7730	54,31%
JABOATÃO DOS GUARARAPES	1193	8,38%
CARUARU	878	6,17%
OLINDA	574	4,03%
PETROLINA	552	3,88%
CABO DE SANTO AGOSTINHO	345	2,42%
NAZARÉ DA MATA	279	1,96%
IGARASSU	275	1,93%
PAULISTA	237	1,67%
IPOJUCA	215	1,51%
GOIANA	188	1,32%
SÃO LOURENÇO DA MATA	165	1,16%
LIMOEIRO	160	1,12%
BARREIROS	154	1,08%
PALMARES	142	1,00%
ARARIPINA	132	0,93%
CARPINA	122	0,86%
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	107	0,75%
BELO JARDIM	104	0,73%
PESQUEIRA	104	0,73%
TIMBAÚBA	102	0,72%
ESCADA	90	0,63%
CATENDE	85	0,60%
RIBEIRÃO	83	0,58%
SALGUEIRO	81	0,57%
SERRA TALHADA	81	0,57%
GARANHUNS	54	0,38%

- Resumo da quilometragem dos deslocamentos realizados pela equipe de Suporte Técnico de TIC em virtude de atendimentos de chamados de usuários ou demandas da STIC, por mês:

Mês	Quilometragem Total
jan/23	867
fev/23	1076
mar/23	3099
abr/23	2744
mai/23	2236
jun/23	3359
jul/23	4440
ago/23	1650
set/23	1988
out/23	2207
nov/23	1122
dez/23	1374
jan/24	2016
fev/24	629
mar/24	395
abr/24	3119
mai/24	233
jun/24	3532

- Detalhamento dos deslocamentos envolvendo o transporte de equipamentos realizado pela equipe de Suporte Técnico de TIC:

Origem	Destino	Equipamento	Quantidade	Tipo de demanda	Data
Recife	Goiana	Switch	7	Substituição	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	1	Substituição	janeiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Formatar	janeiro-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Substituição	janeiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	Nazaré da Mata	Impressora	1	Substituição	janeiro-23
Recife	Timbaúba	Switch	4	Substituição	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	4	Instalação	janeiro-23
Recife	Olinda	Headset	2	Instalação	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	Ipojuca	Câmera	1	Substituição	janeiro-23
Recife	Paulista	Impressora	1	Substituição	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Olinda	Ponto de rede	2	Ativação	fevereiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	fevereiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Recolhimento	fevereiro-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	fevereiro-23
Recife	STI Afogados	Impressora	1	Instalação	fevereiro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Desktop	3	Instalação	fevereiro-23
Recife	Barreiros	Switch	4	Substituição	fevereiro-23

Recife	Belo Jardim	Switch	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Caruaru	Switch	6	Substituição	fevereiro-23
Recife	Catende	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Garanhuns	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Pesqueira	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Ribeirão	Switch	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	fevereiro-23
Caruaru	Catende	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Caruaru	Catende	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Impressora	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	fevereiro-23
Caruaru	Garanhuns	Switch	3	Substituição	março-23
Recife	EJUD	Desktop	11	Instalação	março-23
Caruaru	Pesqueira	Switch	2	Substituição	março-23
Recife	Barreiros	Switch	4	Substituição	março-23
Caruaru	Belo Jardim	Switch	2	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	5	Instalação	março-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	Goiana	Câmera	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Monitor	2	Instalação	março-23
Recife	EJUD	Desktop	2	Instalação	março-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	3	Instalação	março-23
Recife	Igarassu	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	STI Afogados	Access Point	1	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Kit Mouse + Teclado	1	Substituição	março-23
Recife	Olinda	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Paulista	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Caruaru	Servidor Dell	4	Instalação	março-23

Recife	Olinda	Monitor	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	março-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	Carpina	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Ipojuca	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Notebook	1	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	3	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	São Lourenço da Mata	Switch	4	Substituição	março-23
Recife	Olinda	Switch	1	Substituição	março-23
Caruaru	Pesqueira	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Monitor	3	Substituição	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	1	Substituição	abril-23
Caruaru	Garanhuns	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Câmera	1	Substituição	abril-23
Caruaru	Belo Jardim	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	São Lourenço da Mata	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Nazaré da Mata	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23

Recife	Carpina	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Caruaru	Belo Jardim	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Timbaúba	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Limoeiro	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	EJUD	Desktop	20	Instalação	abril-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	abril-23
Recife	STI Afogados	Servidor Dell	5	Recolhimento	abril-23
Recife	EJUD	Aparelho VOIP	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	2	Instalação	abril-23
Recife	STI Afogados	Servidor Dell	2	Recolhimento	abril-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Desktop	3	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Monitor	5	Instalação	abril-23
Recife	Barreiros	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Palmares	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Catende	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Escada	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Ribeirão	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Switch	1	Substituição	abril-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Substituição	maio-23
Recife	STI Afogados	Monitor	2	Substituição	maio-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	maio-23
Recife	STI Afogados	Monitor	1	Substituição	maio-23

Recife	STI Sede	Desktop	14	Substituição	maio-23
Recife	STI Sede	Monitor	28	Substituição	maio-23
Recife	STI Sede	Desktop	487	Nova Imagem	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Monitor	40	Substituição	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Monitor	40	Recolhimento	maio-23
Recife	Escada	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Escada	Monitor	28	Substituição	maio-23
Recife	Escada	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Escada	Monitor	35	Recolhimento	maio-23
Recife	Ribeirão	Desktop	13	Substituição	maio-23
Recife	Ribeirão	Monitor	32	Substituição	maio-23
Recife	Ribeirão	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Ribeirão	Monitor	37	Recolhimento	maio-23
Recife	Limoeiro	Desktop	16	Substituição	maio-23
Recife	Limoeiro	Monitor	32	Substituição	maio-23
Recife	Limoeiro	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Limoeiro	Monitor	33	Recolhimento	maio-23
Recife	Carpina	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Carpina	Monitor	36	Substituição	maio-23
Recife	Carpina	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Carpina	Monitor	36	Recolhimento	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	26	Substituição	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	64	Substituição	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	33	Recolhimento	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	68	Recolhimento	maio-23
Recife	Catende	Desktop	13	Substituição	junho-23
Recife	Catende	Monitor	28	Substituição	junho-23

Recife	Catende	Desktop	19	Recolhimento	junho-23
Recife	Catende	Monitor	40	Recolhimento	junho-23
Recife	Vitoria	Desktop	6	Recolhimento	junho-23
Recife	Vitoria	Monitor	15	Recolhimento	junho-23
Recife	STI Afogados	Servidor	4	Recolhimento	junho-23
Recife	Barreiros	Desktop	24	Substituição	junho-23
Recife	Barreiros	Monitor	52	Substituição	junho-23
Recife	Barreiros	Desktop	24	Recolhimento	junho-23
Recife	Barreiros	Monitor	52	Recolhimento	junho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	13	Substituição	junho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	28	Substituição	junho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	19	Recolhimento	junho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	36	Recolhimento	junho-23
Recife	Palmares	Desktop	12	Substituição	junho-23
Recife	Palmares	Monitor	26	Substituição	junho-23
Recife	Palmares	Desktop	17	Recolhimento	junho-23
Recife	Palmares	Monitor	38	Recolhimento	junho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	4	Substituição	junho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	38	Substituição	junho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	9	Recolhimento	junho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	45	Recolhimento	junho-23
Recife	Timbauba	Desktop	14	Substituição	julho-23
Recife	Timbauba	Monitor	30	Substituição	julho-23
Recife	Timbauba	Desktop	21	Recolhimento	julho-23
Recife	Timbauba	Monitor	36	Recolhimento	julho-23
Recife	STI Afogados	Monitor	108	Substituição	julho-23
Recife	STI Afogados	Monitor	108	Recolhimento	julho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	4	Substituição	julho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	38	Substituição	julho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	9	Recolhimento	julho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	45	Recolhimento	julho-23

Recife	Belo Jardim	Desktop	13	Substituição	julho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	28	Substituição	julho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	19	Recolhimento	julho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	36	Recolhimento	julho-23
Recife	Serra Talhada	Desktop	16	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Monitor	34	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Switches	3	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Switches	3	Recolhimento	julho-23
Recife	Serra Talhada	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Desktop	16	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Monitor	34	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Switches	2	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Switches	2	Recolhimento	julho-23
Recife	Salgueiro	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Desktop	15	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Monitor	32	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Switches	2	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Switches	2	Recolhimento	julho-23
Recife	Petrolina	Switches	6	Substituição	julho-23
Recife	Petrolina	Switches	6	Recolhimento	julho-23
Recife	Petrolina	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Olinda	Caixa de Som	1	Instalação	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	68	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	68	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Mouses	5	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Mouses	3	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Teclados	3	Substituição	agosto-23
Recife	Jaboatão	Desktop	1	Instalação	agosto-23

Recife	Jaboatão	Monitor	2	Instalação	agosto-23
Recife	Carpina	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	10	Substituição	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Belo Jardim	Caixa de Som	2	Instalação	agosto-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Goiana	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	STI Afogados	Monitor	2	Substituição	agosto-23
Recife	STI Afogados	Monitor	4	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Desktop	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Olinda	Scanner	1	Substituição	agosto-23
Recife	Vitória	Scanner	2	Instalação	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Desktop	14	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Monitor	32	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Notebook	1	Substituição	agosto-23
Recife	Catende	Desktop	2	Substituição	setembro-23
Recife	Catende	Monitores	4	Recolhimento	setembro-23
Recife	Igarassu	Monitores	2	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	25	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	25	Recolhimento	setembro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	4	Instalação	setembro-23
Recife	Jaboatão	Swiches	2	Substituição	setembro-23

Recife	Olinda	Caixas de Som	1	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Swiches	2	Recolhimento	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	2	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	8	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Substituição	setembro-23
Recife	Limoeiro	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Goiana	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Notebook	1	Substituição	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Câmera	1	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	15	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	17	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	30	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	34	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	14	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	15	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	28	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	32	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Desktop	15	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Monitores	36	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Impressora	3	Recolhimento	setembro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Monitores	3	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	19	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	38	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	11	Instalação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	34	Instalação	outubro-23
Recife	Goiana	Câmera	1	Substituição	outubro-23
Recife	STI Afogados	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23
Recife	Paulista	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23
Caruaru	Recife	Desktop	2	Substituição	outubro-23

Caruaru	Recife	Monitor	9	Substituição	outubro-23
Recife	Caruaru	Câmera	1	Substituição	outubro-23
Caruaru	Belo Jardim	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Recolhimento	outubro-23
Recife	Cabo	Desktop	11	Instalação	outubro-23
Recife	Cabo	Monitor	22	Instalação	outubro-23
Recife	Catende	Desktop	13	Recolhimento	outubro-23
Recife	Catende	Monitor	28	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	6	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Cabo	Ponto de rede	2	Ativação	outubro-23
Recife	Cabo	Monitor	14	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Switches	2	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Evento	1	Evento	outubro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	24	Recolhimento	outubro-23
Recife	STI Afogados	Switches	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	1	Instalação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	2	Instalação	outubro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	outubro-23
Recife	Jaboatão	Switches	4	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Instalação	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Impressora	1	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	outubro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	11	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Monitor	28	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	13	Recolhimento	novembro-23
Recife	Ipojuca	Monitor	33	Recolhimento	novembro-23
Recife	Vitória	Switch	1	Substituição	novembro-23

Recife	Vitória	Access Point	1	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Desktop	9	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Monitor	18	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Desktop	13	Recolhimento	novembro-23
Recife	Vitória	Monitor	24	Recolhimento	novembro-23
Recife	Cabo	Switch	1	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	1	Substituição	novembro-23
Recife	Cabo	Desktop	11	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	30	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	38	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	14	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	26	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	14	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	25	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	13	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	24	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	13	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	24	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	19	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	35	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	19	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	35	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	7	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	15	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	7	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	22	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	42	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	22	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	42	Recolhimento	dezembro-23

Recife	Olinda	Desktop	16	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	36	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	16	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	36	Recolhimento	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Desktop	17	Instalação	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Monitor	33	Instalação	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Desktop	20	Recolhimento	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Monitor	40	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	30	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	30	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	14	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	28	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	34	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	18	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	37	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	18	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	37	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	17	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	32	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	17	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	32	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Carpina	Câmera	1	Instalação	dezembro-23
Recife	Carpina	Câmera	1	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	12	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	22	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	12	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	22	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	14	Instalação	dezembro-23

Recife	Goiana	Monitor	26	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	14	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	26	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	20	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	40	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	20	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	40	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	6	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	12	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	6	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	12	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Substituição	janeiro-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Evento	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	14	Instalação	janeiro-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Instalação	janeiro-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Recolhimento	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Instalação	janeiro-24
Recife	Vitória	Modem 4g	2	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	janeiro-24
Recife	Paulista	Desktop	1	Instalação	janeiro-24
Recife	Paulista	Câmera	3	Instalação	janeiro-24
Recife	Vitória	Modem 4g	2	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Notebook	1	Instalação	janeiro-24
Recife	Araripina	Impressora	3	Substituição	janeiro-24
Recife	Salgueiro	Desktop	1	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	6	Instalação	fevereiro-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Scanner	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	8	Recolhimento	fevereiro-24

Recife	STI Afogados	Monitor	2	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Leitor de cartão	2	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Ribeirão	Impressora	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Ribeirão	Impressora	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Jaboatão	Modem 4g	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Impressora	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Impressora	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	São Lourenço	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	São Lourenço	Monitor	2	Instalação	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	2	Evento	fevereiro-24
Recife	Escola Judicial	Teclado	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Paulista	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Headset	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	março-24
Recife	Igarassu	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	Olinda	Notebook	3	Recolhimento	março-24
Recife	Paulista	Desktop	4	Instalação	março-24
Recife	Cabo	Impressora	1	Recolhimento	março-24
Recife	Cabo	Monitor	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Notebook	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Roteador	1	Instalação	março-24
Recife	Olinda	Roteador	1	Instalação	março-24
Recife	Igarassu	Desktop	3	Instalação	abril-24
Recife	Paulista	Desktop	2	Instalação	abril-24
Recife	STI Afogados	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Ribeirão	Desktop	1	Instalação	abril-24
Recife	Olinda	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24

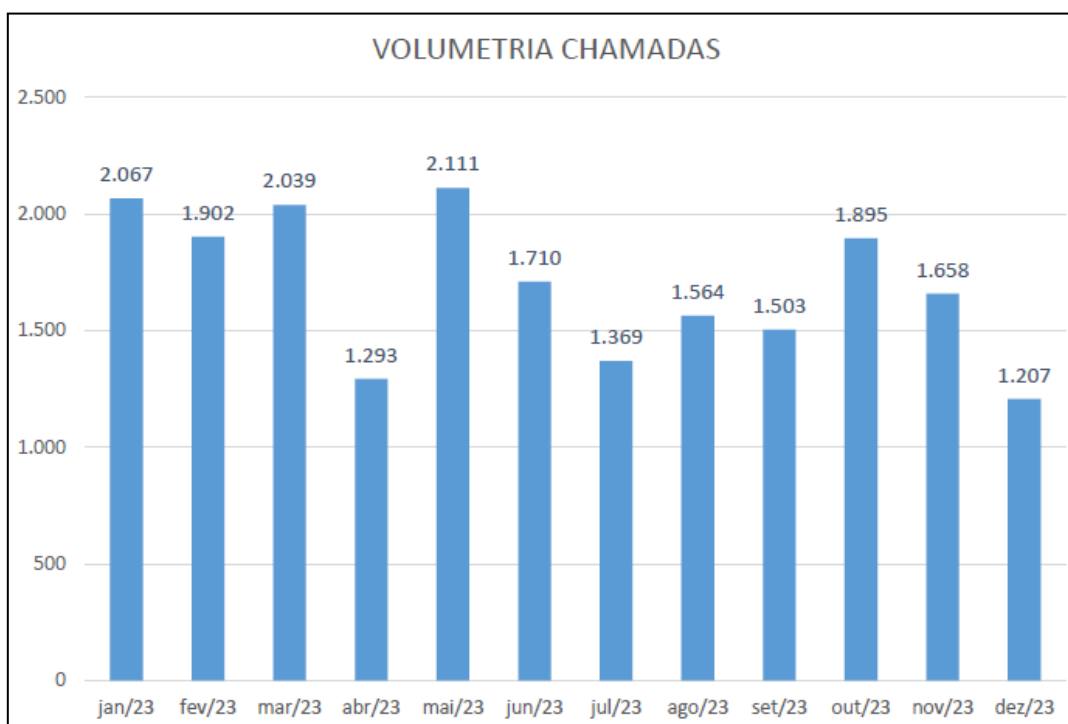
Recife	Igarassu	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Ipojuca	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Carpina	Impressora	1	Instalação	abril-24
Recife	Jaboatão	Monitor	5	Recolhimento	abril-24
Recife	Jaboatão	Notebook	1	Recolhimento	abril-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	abril-24
Recife	Limoeiro	Ponto de Rede	6	Ativação	abril-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Recolhimento	abril-24
Recife	São Lourenço	Câmera	1	Instalação	abril-24
Recife	Goiana	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Timbauba	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Vitória	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Olinda	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Palmares	Impressora	2	Instalação	abril-24
Recife	Palmares	Câmera	1	Instalação	abril-24
Recife	Palmares	Microfones	4	Instalação	abril-24
Recife	Serra Talhada	Monitor	52	Recolhimento	abril-24
Recife	Serra Talhada	Desktop	26	Recolhimento	abril-24
Recife	Pesqueira	Monitor	42	Recolhimento	abril-24
Recife	Pesqueira	Desktop	22	Recolhimento	abril-24
Recife	Serra Talhada	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Pesqueira	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Igarassu	Desktop	2	Instalação	maio-24
Recife	Jaboatão	Câmera	1	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	11	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	38	Recolhimento	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	22	Recolhimento	maio-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Monitor	1	Instalação	maio-24
Recife	Araripina	Câmera	7	Instalação	junho-24

Recife	Igarassu	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Goiana	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Serra Talhada	Câmera	7	Instalação	junho-24
Recife	Sede	Câmera	7	Instalação	junho-24
Recife	Igarassu	Impressora	4	Instalação	junho-24
Recife	Escola Judicial, PE	Monitor	20	Recolhimento	junho-24
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	4	Recolhimento	junho-24
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Impressora	1	Instalação	junho-24
Recife	Escola Judicial, PE	Monitor	8	Recolhimento	junho-24
Recife	Paulista	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Carpina	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Limoeiro	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Impressora	6	Instalação	junho-24
Recife	São Lourenço da Mata	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Vitória de Santo Antão	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Nazaré da Mata	Impressora	5	Instalação	junho-24
Recife	Timbaúba	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	STI Afogados	Câmera	4	Recolhimento	junho-24

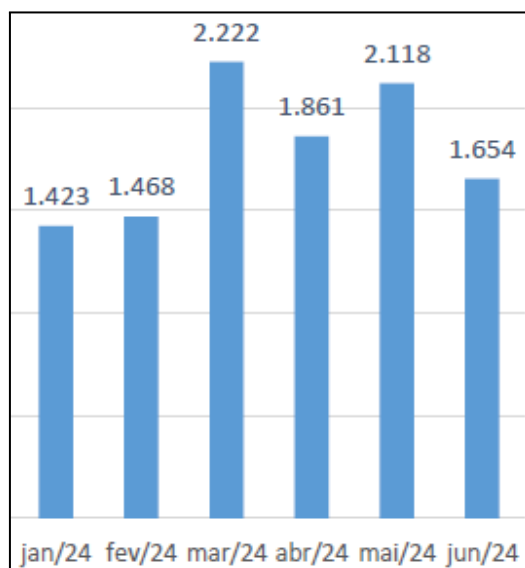
15.2.3.3. ANEXO III: Histórico de Chamadas

Período analisado: jan/2023 a jun/2024

Ano de 2023:



Ano de 2024:



Média para o período de jan/2023 a jun/2024: 1726 ligações por mês

Análise de ligações por faixa de horário

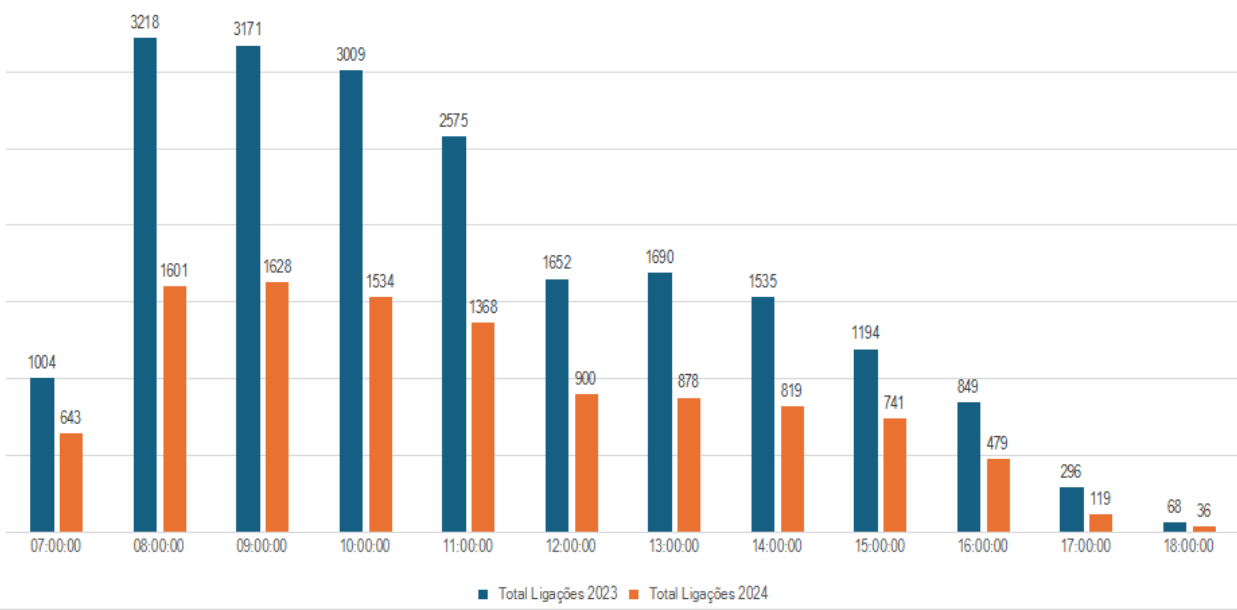
Mês	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Hora	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas
07:00:00	90	73	88	64	143	76	64	76	82	136	70	42
08:00:00	361	274	300	201	384	248	233	239	233	321	246	178
09:00:00	316	309	337	194	280	282	190	253	255	310	258	187
10:00:00	284	342	298	180	305	247	204	238	218	284	231	178
11:00:00	302	223	279	183	215	229	176	180	181	233	212	162
12:00:00	195	154	182	90	172	131	124	125	107	139	148	85
13:00:00	129	144	144	112	190	160	102	128	109	185	160	127
14:00:00	140	148	161	92	157	121	125	141	106	106	149	89
15:00:00	108	121	129	79	105	115	79	97	86	92	94	89
16:00:00	104	71	75	74	114	64	59	61	47	55	73	52
17:00:00	34	33	37	19	34	33	10	23	19	24	14	16
18:00:00	4	10	9	5	12	4	3	3	3	10	3	2
Total	2067	1902	2039	1293	2111	1710	1369	1564	1446	1896	1658	1207

Mês	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24
Hora	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas
07:00:00	54	99	122	91	134	143
08:00:00	190	213	383	285	294	236
09:00:00	241	212	366	284	291	234
10:00:00	213	218	312	247	291	253
11:00:00	176	192	289	262	249	200
12:00:00	117	119	180	148	197	139
13:00:00	112	122	173	170	190	111
14:00:00	110	121	150	137	163	138
15:00:00	107	84	122	123	181	124
16:00:00	78	62	91	82	99	67
17:00:00	22	20	25	24	20	8
18:00:00	3	6	9	8	9	1
Total	1423	1468	2222	1861	2118	1654

Faixa	Total Ligações 2023	Total Ligações 2024
07:00:00	1004	643
08:00:00	3218	1601
09:00:00	3171	1628
10:00:00	3009	1534
11:00:00	2575	1368
12:00:00	1652	900
13:00:00	1690	878
14:00:00	1535	819
15:00:00	1194	741
16:00:00	849	479
17:00:00	296	119
18:00:00	68	36

Faixa	Média de ligações por faixa – 2023	Média de ligações por faixa – 2024
07:00:00	84	107
08:00:00	268	267
09:00:00	264	271
10:00:00	251	256
11:00:00	215	228
12:00:00	138	150
13:00:00	141	146
14:00:00	128	137
15:00:00	100	124
16:00:00	71	80
17:00:00	25	20
18:00:00	6	6

Ligações Central de Serviços



**15.2.3.4. ANEXO IV: Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6
(equipamentos e softwares)**

- Equipamentos por cidade

Município	Equipamento	Total	Com Garantia	Sem Garantia
ARARIPINA	DESKTOP	22	19	3
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	40	40	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
BARREIROS	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	27	26	1
	IMPRESSORA	10	4	6
	MONITOR	52	52	0
	NOTEBOOK	8	6	2
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	10	10	0
BELO JARDIM	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	13	13	0
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	28	28	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
CABO DE SANTO AGOSTINHO	CÂMERA TORRE	3	0	3
	DESKTOP	41	40	1
	IMPRESSORA	15	6	9
	MONITOR	78	77	1
	NOTEBOOK	12	9	3
	SCANNER	3	0	3

	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	15	15	0
CARPINA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	38	38	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	6	6	0
CARUARU	CÂMERA TORRE	6	0	6
	DESKTOP	66	58	8
	IMPRESSORA	7	7	0
	MONITOR	122	116	6
	NOTEBOOK	14	9	5
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	19	19	0
GARANHUNS	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	38	38	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
GOIANA	CÂMERA TORRE	4	0	4
	DESKTOP	52	49	3
	IMPRESSORA	9	9	0
	MONITOR	91	90	1
	NOTEBOOK	13	9	4
	SCANNER	1	0	1

	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	16	16	0
IGARASSU	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	35	34	1
	IMPRESSORA	12	5	7
	MONITOR	66	66	0
	NOTEBOOK	7	5	2
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	8	8	0
IPOJUCA	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	23	23	0
	IMPRESSORA	8	4	4
	MONITOR	45	41	4
	NOTEBOOK	6	5	1
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	10	10	0
JABOATÃO DOS GUARARAPES	CÂMERA TORRE	11	0	11
	DESKTOP	154	140	14
	IMPRESSORA	20	18	2
	MONITOR	286	272	14
	NOTEBOOK	27	19	8
	SCANNER	5	0	5
	VIDEOBAR	7	7	0
	WEBCAM	38	38	0
LIMOEIRO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	16	2
	IMPRESSORA	6	2	4
	MONITOR	35	34	1
	NOTEBOOK	7	3	4
	VIDEOBAR	1	1	0

	WEBCAM	5	5	0
NAZARÉ DA MATA	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	37	30	7
	IMPRESSORA	9	4	5
	MONITOR	67	61	6
	NOTEBOOK	8	6	2
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	10	10	0
OLINDA	CÂMERA TORRE	5	0	5
	DESKTOP	79	77	2
	IMPRESSORA	11	11	0
	MONITOR	152	150	2
	NOTEBOOK	20	14	6
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	4	4	0
	WEBCAM	23	23	0
PALMARES	DESKTOP	14	14	0
	IMPRESSORA	3	2	1
	MONITOR	33	29	4
	NOTEBOOK	3	3	0
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
PAULISTA	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	41	40	1
	IMPRESSORA	8	7	1
	MONITOR	80	78	2
	NOTEBOOK	10	7	3
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	13	13	0

PESQUEIRA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	15	3
	IMPRESSORA	5	0	5
	MONITOR	38	32	6
	NOTEBOOK	4	3	1
	SCANNER	2	0	2
	WEBCAM	3	3	0
PETROLINA	CÂMERA TORRE	4	0	4
	DESKTOP	63	56	7
	IMPRESSORA	7	7	0
	MONITOR	108	102	6
	NOTEBOOK	13	9	4
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	18	18	0
RECIFE	CÂMERA TORRE	43	0	43
	DESKTOP	1880	1071	809
	IMPRESSORA	428	249	179
	MONITOR	2197	1759	438
	NOTEBOOK	514	325	189
	SCANNER	75	0	75
	VIDEOBAR	30	30	0
	WEBCAM	327	315	12
RIBEIRÃO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	16	15	1
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	32	32	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0

SALGUEIRO	DESKTOP	19	16	3
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	37	34	3
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
SÃO LOURENÇO DA MATA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	36	35	1
	NOTEBOOK	4	4	0
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
SERRA TALHADA	DESKTOP	17	16	1
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	35	34	1
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	2	0	2
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
TIMBAÚBA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	14	14	0
	IMPRESSORA	7	2	5
	MONITOR	30	30	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	25	24	1
	IMPRESSORA	4	2	2

	MONITOR	49	46	3
	NOTEBOOK	5	4	1
	SCANNER	2	0	2
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	6	6	0

- Equipamentos em garantia: Ano limite da Garantia

Equipamento	Ano Limite da Garantia	Quantidade
Desktop	2025	498
	2027	522
	2028	910
Notebook	2025	459
Impressoras	2025	5
	2028	350
Monitores	2025	1187
	2026	2127
Webcams	2025	258

- Softwares

Sistemas Operacionais
Windows 7
Windows 10
Windows 11
Demais Softwares
Adobe Acrobat
Drivers para uso de certificado digital (ex: Safenet)
Ferramentas do Google (ex: Gmail, Google Chat, Google Meet, Google Planilhas, etc)
LibreOffice
Navegadores (Mozilla Firefox, Google Chrome)
Softwares para apoio ao Pje (ex: shodo, PJe Office, etc)
Zoom

15.2.3.5. ANEXO V: Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC - 2º Nível e reservas técnicas

- Unidades organizacionais do TRT6:

Cidade	Prédio	Endereço
Recife	Edifício Sede do TRT6	Avenida Cais do Apolo, 739 – Bairro do Recife, CEP: 50030-902
	Escola Judicial do TRT6	R. Quarenta e Oito, 149 – Espinheiro, Recife – PE, 52020-060
	Memorial da Justiça do Trabalho-MJT	R. Quarenta e Oito, 149 – Espinheiro, Recife – PE, 52020-060
	Secretaria de Tecnologia da Informação – STI	Rua Motocolombó, nº 310, Afogados
	Fórum Trabalhista do Recife	O imóvel que irá abrigar as 24 Varas do Trabalho da capital está situado na Av. Rui Barbosa, nº 251, no bairro das Graças.
Araripina	Vara do Trabalho de Araripina	Rua Ana Ramos Lacerda, s/n – Centro, CEP: 56280000
Barreiros	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Barreiros	Av. Tancredo Neves, s/n – Centro, CEP: 55560000
Belo Jardim	Vara do Trabalho de Belo Jardim	Rua Geminiano Maciel, 140 – Centro, CEP: 55150000
Cabo de Santo Agostinho	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho do Cabo de Santo Agostinho	Av. Presidente Getúlio Vargas, 576 – Centro, CEP: 54505560
Carpina	Vara do Trabalho de Carpina	Av. Martinho Francisco, s/n – Cajá, CEP: 55813451
Caruaru	Divisão de Atendimento e Administração da Secretaria Conjunta de Caruaru	Av. Agamenon Magalhães, 814 – Maurício de Nassau, CEP: 55014000
	1ª, 2ª e 3ª. Varas do Trabalho de Caruaru	
Garanhuns	Vara do Trabalho de Garanhuns	Rua São Bento, São José, s/n, CEP: 55295902
Goiana	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho de Goiana	Loteamento Novo Horizonte, Margens da PE 75, KM 02, no Lote II, Quadra 30, CEP: 55900-000.
	CEJUSC de Goiana	
Igarassu	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Igarassu	Avenida Antônio Vicente Novelino, S/N, Santo Antônio, CEP: 53.630-437
Ipojuca	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Ipojuca	Rua do Clube Municipal, S/N Alto - Centro - CEP: 55590-000
Jaboatão dos Guararapes	1ª, 2ª, 4ª, 5ª e 6ª Varas do Trabalho de Jaboatão	Estrada da Batalha, 1200 - Jardim Jordão CEP: 54315570
	3ª e 7ª Varas do Trabalho de Jaboatão	Estrada da Batalha, 1285 - Jardim Jordão CEP: 54315-570
Limoeiro	Vara do Trabalho de Limoeiro	Rua Severino Vasconcelos Aragão, 114 – José Fernandes Salsa, CEP: 55700000
Nazaré da Mata	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Nazaré da Mata	Praça Fernando Ferreira, 23, Centro, CEP: 55800000
Olinda	1ª, 2ª, 3ª e 4ª Varas do Trabalho de Olinda	Rodovia PE-15, Km 4,8, Cidade Tabajara CEP: 53350000
Palmares	Vara do Trabalho de Palmares	Av. Miguel Jassely, 13, COHAB I, CEP: 55540000

Paulista	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Paulista	Rua Humberto Félix da Cruz, nº 1670, bairro Nobre, CEP: 53401 904
Pesqueira	Vara do Trabalho de Pesqueira	Av. Ezio Araújo, 255 – Centro, CEP: 55220000
Petrolina	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho de Petrolina	Av. Fernando Menezes de Góes, s/n – Centro, CEP: 56304-020
Ribeirão	Vara do Trabalho de Ribeirão	BR 101 Sul, Km 82, CEP: 55520000
Salgueiro	Vara do Trabalho de Salgueiro	BR 232, Km 519, s/n – COHAB, CEP: 56000000
São Lourenço da Mata	Vara do Trabalho de São Lourenço da Mata	Rua Dr. João Severiano, 30 – Centro, CEP: 54735310
Serra Talhada	Vara do Trabalho de Serra Talhada	Av. Vicente Inácio de Oliveira, s/n – Bom Jesus, CEP: 56906000
Timbaúba	Vara do Trabalho de Timbaúba	Av. Estudante Micheline P. Campos, 290 – Loteamento Araruna, CEP: 55870000
Vitória de Santo Antão	Vara do Trabalho de Vitória de Santo Antão	Avenida Henrique de Holanda, S/N – Cajá – CEP: 55602000
	Arquivo Geral	

- Locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC - 2º Nível e reservas técnicas

Informações baseadas na alocação atual de técnicos e Reservas Técnicas estabelecidas:

Local	Endereço	É Reserva Técnica?	Quantidade de Técnicos Alocados
Edifício Sede	Avenida Cais do Apolo, 739 – Bairro do Recife, CEP: 50030-902	Sim	08 técnicos + 01 supervisor
Fórum de Jaboatão dos Guararapes	Estrada da Batalha, 1200 - Jardim Jordão CEP: 54315570	Não	01
Fórum de Caruaru	Av. Agamenon Magalhães, 814 – Maurício de Nassau, CEP: 55014000	Sim	01
Fórum de Petrolina	Av. Fernando Menezes de Góes, s/n – Centro, CEP: 56304-020	Sim	01

Observação: Em caso de inauguração do novo Fórum Trabalhista do Recife durante o contrato, é possível que alguns técnicos sejam alocados neste edifício, o qual funcionará no seguinte endereço: Av. Rui Barbosa, nº 251, no bairro das Graças. Antes do fechamento do fórum, 04 técnicos ficavam alocados nas dependências dele para atendimentos das demandas das Varas Trabalhistas do Recife.

15.2.3.6. ANEXO VI: Indicadores de Desempenho

- **Resumo dos indicadores**

- **Indicadores relativos à Central de Serviços de TIC (Primeiro Nível):**

Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos
Ind2: Percentual máximo de abandono de ligações
Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico
Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos
Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês
Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos
Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos
Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados
Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind11: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico
Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados
Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada
Ind 15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot
Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC

○ **Indicadores relativos ao Suporte Técnico de TIC (Segundo Nível):**

Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido
Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados
Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado
Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado

● **Detalhamento dos indicadores relativos à Central de Serviços de TIC (Primeiro Nível):**

Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind1} = (\text{TLA} / (\text{TLR} - \text{TAU})) \times 100$ TLA = total de ligações atendidas em até 25 segundos. TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês. TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 segundos, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind2: Percentual máximo de abandono de ligações	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TIC, em cada faixa de horário
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% do total das chamadas Fase 2: máximo de 10% do total das chamadas Fase 3: máximo de 5% do total das chamadas
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind2} = (\text{TAB} / \text{TLR}) \times 100$ TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 segundos, no mês TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários finais com o atendimento da Central de Serviços de TIC prestado por telefone
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind3} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ TREB = total de respostas, com o nível “excelente” e “bom”, das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês. TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.

Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	- Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - As pesquisas consideradas neste indicador são as realizadas por meio da ferramenta de telefonia, logo após cada atendimento telefônico prestado pelos técnicos da Central de Serviços de TIC. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 90%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind4} = (\text{TCRDT} / \text{TCR}) \times 100$ TCRDT = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês, dentro do período de tempo estabelecido de 20 minutos. TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a equipe da Central de Serviços de TIC seja resolutiva, finalizando o máximo de chamados possível ainda no primeiro nível de atendimento.

Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 10% Fase 2: mínimo de 15% Fase 3: mínimo de 20%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind5} = (\text{TCRC} / \text{TCR}) \times 100$ TCRC = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês. TCR = total de chamados de TIC resolvidos, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	No total de chamados de TIC resolvidos no mês, só serão considerados os chamados do Catálogo de Negócio de TIC, que são aqueles abertos pelos usuários finais. Demandas técnicas internas solicitadas pela STIC à Central de Serviços ou ao Suporte Técnico de TIC não contam para este indicador.

Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind6} = (\text{TCRR} / \text{TCR}) \times 100$ TCRR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos

Observações	
--------------------	--

Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento de chamados, pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind7} = (\text{TCNEA} / \text{TCNE}) \times 100$ TCNEA = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 (dez) minutos. TCNE = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento da Central de Serviços de TIC, em relação aos chamados registrados diretamente pelo usuário final.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind8} = (\text{TCUFA} / \text{TCUF}) \times 100$

	TCUFA = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês, cujo primeiro atendimento da Central de Serviços de TIC ocorreu em até 05 (cinco) minutos. TCUF = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários finais com o atendimento da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Ind9 = (TREB / TR) \times 100$ TREB = total de respostas, com o nível “excelente” e “bom”, das perguntas referentes ao atendimentos da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês. TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	- Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível “Médio” (Regular). - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC enviadas pela ferramenta de gestão de chamados após o encerramento de cada chamado. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a atualização constante da base de conhecimentos utilizada para resolução dos atendimentos de primeiro nível.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 3 Fase 2: mínimo de 5 Fase 3: mínimo de 10
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind10 = total de conhecimentos criados ou atualizados pela Central de Serviços de TIC (1º Nível), no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para cada criação ou atualização de conhecimento, deve ser criado um chamado específico, a fim de que possa ser realizado o acompanhamento deste tipo de atividade.

Ind11: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o encaminhamento correto dos chamados realizados da Central de Serviços de TIC para outros grupos solucionadores.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind11} = (\text{TCEI} / \text{TCE}) \times 100$ TCEI = total de chamados encaminhados de forma incorreta pela Central de Serviços de TIC a outros grupos solucionadores, no mês. TCE = total de chamados encaminhados pela Central de Serviços de TIC a outros grupos solucionadores, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correteude dos procedimentos adotados pela Central de Serviços de TIC durante o atendimento telefônico.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind12} = (\text{TPI} / \text{TATA}) \times 100$ TPI = total de procedimentos incorretos realizados pela Central de Serviços de TIC, referente aos atendimentos telefônicos avaliados, no mês. TATA = total atendimentos telefônicos avaliados no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	- Para o escopo de avaliação deste indicador, devem ser avaliados no mínimo 03 atendimentos telefônicos para cada dia útil do mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato.

Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12%

	Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados e relatos de inconformidade
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 13} = \text{TCI} / \text{TCA} \times 100$ TCI = Total de chamados da amostra registrados de modo inconsistente, incompleto ou com erros de procedimento no sistema de gestão de chamados TCA = Total de chamados da amostra x 100
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 50% = 15 pontos Até 75% = 30 pontos Até 100% = 60 pontos
Observações	- Para o cálculo deste indicador relativo ao 1º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados registrados no mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato. - Os erros de encaminhamento de chamados a outros grupos solucionadores não serão considerados para este indicador, dado que já existe indicador específico para tratar do tema.

Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade da infraestrutura exigida da Contratada.
Meta a Cumprir	99,5%
Instrumento de medição	Sistema de monitoramento de links e telefonia da contratada
Forma de acompanhamento	Relatório de disponibilidade de links e telefonia
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 14} = (\text{THUP} - \text{THI}) / \text{THUP} \times 100$ THUP: Total de horas úteis do período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, considerando o horário 07:00 às 19:00.

	THI: Total de horas de indisponibilidade da infraestrutura (horas de indisponibilidade dos links + horas de indisponibilidade da telefonia)
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para o cálculo deste indicador, o tempo de indisponibilidade considera a soma das horas de indisponibilidade dos links e das horas de indisponibilidade da telefonia

Ind15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários por meio do atendimento via chatbot.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 85%
Instrumento de medição	Sistema de chatbot
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind16 = TAP / TAA x 100 TAP = Total de atendimentos do chatbot avaliados como positivos, no mês TAA = Total de atendimentos do chatbot avaliados, no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	As avaliações são realizadas logo após as interações dos usuários com o chatbot.

Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que Central de Serviços de TIC resolva os chamados marcados para resolução em primeiro nível de atendimento, conforme definido no Catálogo de Serviços.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 90%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind16} = (\text{TCERC} / \text{TCER}) \times 100$ TCERC = total de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês. TCER = total de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

- **Detalhamento dos indicadores relativos Suporte Técnico de TIC (Segundo Nível):**

Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TIC.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind1} = (\text{TCRP} / \text{TCR}) \times 100$ TCRP = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TIC, no mês, dentro do prazo estabelecido. TCR = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	• O prazo estabelecido para cada chamado é definido segundo a localidade, conforme estabelecido no item 9.4.3.10 do ANEXO IX - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2).

Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade da resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind4} = (\text{TCRR} / \text{TCR}) \times 100$ TCR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TIC, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TIC.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários com o atendimento da equipe de Suporte Técnico de TIC.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind5} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês. TR = total de respostas das perguntas referentes aos atendimento do Suporte Técnico de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	- Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TIC. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a atualização constante da base de conhecimentos utilizada para resolução dos atendimentos de segundo nível.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 3 Fase 2: mínimo de 5 Fase 3: mínimo de 10
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind6 = total de conhecimentos criados ou atualizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para cada criação ou atualização de conhecimento, deve ser criado um chamado específico, a fim de que possa ser realizado o acompanhamento deste tipo de atividade.

Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o encaminhamento correto dos chamados realizados do Suporte Técnico de TIC para outros grupos solucionadores.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind7 = (TCEI / TCE) x 100

	TCEI = total de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC a outros grupos solucionadores, no mês. TCE = total de chamados encaminhados pelo Suporte Técnico de de TIC a outros grupos solucionadores, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pela equipe do Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados e relatos de inconformidade
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 8} = \text{TCI} / \text{TCA} \times 100$ TCI = Total de chamados da amostra registrados de modo inconsistente, incompleto ou com erros de procedimento no sistema de gestão de chamados TCA = Total de chamados da amostra x 100
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 50% = 15 pontos Até 75% = 30 pontos Até 100% = 60 pontos
Observações	- Para o cálculo deste indicador relativo ao 2º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC, no mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato. - Os erros de encaminhamento de chamados a outros grupos solucionadores não serão considerados para

	este indicador, dado que já existe indicador específico para tratar do tema.
--	--

Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade e celeridade da execução das demandas técnicas de infraestrutura sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 10} = \text{TDP} / \text{TD} \times 100$ TDP = Total de demandas de infraestrutura sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC, resolvidas dentro do prazo, no mês. TD = Total de demandas de infraestrutura resolvidas pelo Suporte Técnico de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Neste indicador estão todas as demandas contidas no catálogo de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (conforme ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2))

Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade e celeridade da execução das demandas de grande volume sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 11} = \text{TDP} / \text{TD} \times 100$ TDP = Total de demandas de grande volume sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC, resolvidas dentro do prazo, no mês. TD = Total de demandas de grande volume resolvidas pelo Suporte Técnico de TIC resolvidas, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Neste indicador estão todas as demandas contidas no catálogo de Demandas de Grande Volume executadas pelo Suporte Técnico de TIC (conforme ANEXO XI - Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2))

Sobre a contabilização dos tempos de atendimento:

Para os indicadores relacionados a tempos de atendimento da Central de Serviços (1º Nível) ou do Suporte Técnico de TIC (2º Nível), caso o chamado seja transferido para outro grupo solucionador e posteriormente retorne, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos).

Tempos de atendimento fora dos dias ou horários de expediente, bem como os tempos em que o chamado estiver em estado de pendência ou em agendamento, não serão contabilizados para o tempo de resolução.

Sobre as fases da implantação da solução, que afetam as metas dos indicadores:

As fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual o atingimento dos indicadores será cobrado de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

- 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.
- 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.
- 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 já se considera em estágio normal de operação, no qual resta concluído o período de adaptação.

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 01 mês. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

15.2.3.7. ANEXO VII: Tabela de descumprimentos gerais e glosas

Quanto ao descumprimento dos indicadores de desempenho – Central de Serviços (1º Nível)					
Id	Evento	Graduação			Observação
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
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 de ligações"	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador "Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico"	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador "Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos"	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador "Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês"	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador "Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)"	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador "Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos."	15	30	60	Desconto na fatura
8	Deixar de atender ao indicador "Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos "	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador "Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados"	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender ao indicador "Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)"	15	30	60	Desconto na fatura
11	Deixar de atender ao indicador "Ind11: Percentual de chamados encaminhados de	15	30	60	Desconto na fatura

	forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)”				
12	Deixar de atender ao indicador “Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico”	15	30	60	Desconto na fatura
13	Deixar de atender ao indicador “Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados”	15	30	60	Desconto na fatura
14	Deixar de atender ao indicador “Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada”	15	30	60	Desconto na fatura
15	Deixar de atender ao indicador “Ind 15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot”	15	30	60	Desconto na fatura
16	Deixar de atender ao indicar “Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC”	15	30	60	Desconto na fatura

Quanto ao descumprimento dos indicadores de desempenho – Suporte Técnico de TIC (2º Nível)

Id	Evento	Graduação			Observação
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
17	Deixar de atender ao indicador “Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido”	15	30	60	Desconto na fatura
18	Deixar de atender ao indicador “Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)”	15	30	60	Desconto na fatura
19	Deixar de atender ao indicador “Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)”	15	30	60	Desconto na fatura
20	Deixar de atender ao indicador “Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)”	15	30	60	Desconto na fatura
21	Deixar de atender ao indicador “Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)”	15	30	60	Desconto na fatura

22	Deixar de atender ao indicador "Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados"	15	30	60	Desconto na fatura
23	Deixar de atender ao indicador "Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado"	15	30	60	Desconto na fatura
24	Deixar de atender ao indicador "Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado"	15	30	60	Desconto na fatura

Quanto aos descumprimentos gerais

Id	Evento	Ocorrência			Pontuação para glosa
		1 a 5	6 a 10	Acima de 10	
25	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	50	60	70	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
26	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	70	80	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
27	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	80	Desconto na fatura
28	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	30	60	90	Desconto na fatura
29	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	10	20	30	Desconto na fatura
30	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
31	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT6 utilizados, por ocorrência e por dia.	20	30	40	Desconto na fatura

33	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
34	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	80	90	Desconto na fatura
35	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
36	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
37	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.	30	50	60	Desconto na fatura
38	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	30	60	90	Desconto na fatura
39	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificadas após a confirmação dos registros.	10	20	30	Desconto na fatura
40	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	Desconto na fatura
41	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados.	20	30	50	Desconto na fatura
42	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
43	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
44	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	30	60	90	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.

45	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	5	10	15	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
46	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.	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
47	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.

15.2.3.4. ANEXO VIII: Conteúdo do relatório mensal de desempenho

O relatório mensal deverá ser entregue ao TRT6 até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, padronizados conforme acordado entre as partes.

O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes, contendo no mínimo as seguintes informações:

a) Volume e Porcentagem de chamados registrados por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;
- Classificação (incluindo ranqueamento dos 10 serviços mais demandados);
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Nível em que foi solucionado;
- Grupo solucionador;
- Técnico de atendimento;
- Causas de fechamento.

b) Dados 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.
- Tempo médio de espera

c) Níveis de Serviço

- Relatórios que detalham o volume utilizado para cálculo e o valor dos Indicadores de Desempenho.
- Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis, incluindo aqueles resolvidos pela área interna da Contratante.

d) Volume e Porcentagem de incidentes e requisições resolvidos pela Central de Serviços (primeiro nível), por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;
- Classificação;
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Técnico de atendimento.

e) Volume e Porcentagem de incidentes e resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (segundo nível), por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;

- Classificação (incluindo distinção de chamados de usuário, chamados de apoio à infra, chamados de grandes volumes e de suporte a eventos/sessões);
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Técnico de atendimento.

f) Resultados da Curadoria do chatbot

g) Análise de tendências, análise estatística.

h) Fatos relevantes que aconteceram no mês.

i) Sugestões de melhorias para a operação dos serviços.

15.2.3.9. ANEXO IX: Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TI			
Grupo	Localidade	Tempo de Atendimento	
		Atendimento Prioritário	Atendimento Padrão
1	Recife	1h30m	3h
	Jaboatão dos Guararapes	1h30m	3h
	Olinda	2h	4h
	Paulista	2h	5h
	São Lourenço da Mata	3h	8h
	Vitória de Santo Antão	3h	8h
2	Goiana	4h	8h
	Timbaúba	4h	12h
	Igarassu	3h	8h
	Limoeiro	4h	12h
	Carpina	4h	12h
	Nazaré da Mata	4h	12h
	Ipojuca	3h	8h
	Cabo de Santo Agostinho	3h	8h
	Ribeirão	4h	12h
	Palmares	4h	12h
	Barreiros	4h	12h
3	Caruaru	1h30m	3h
	Belo Jardim	3h	12h
	Pesqueira	3h30m	12h
	Garanhuns	4h	12h
	Serra Talhada	8h	24h
	Petrolina	1h30m	3h
	Araripina	8h	24h
	Salgueiro	8h	24h

15.2.3.10. ANEXO X: Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Nome	Descrição
Instalação física de switch de rede	Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC. Corresponde à substituição ou instalação de novos equipamentos switches, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2). Todos os equipamentos a serem instalados devem ser previamente configurados pela equipe de infraestrutura. A equipe terceirizada deverá recolher os equipamentos necessários na reserva técnica da Infraestrutura, que fará, previamente, a movimentação no Sistema de Patrimônio para o Centro de Custo destino. Este serviço só poderá ser executado caso exista estrutura elétrica adequada e disponível. As atividades de instalar fisicamente o switch no rack e fazer as conexões corretas dos cabos devem ser feitas sob orientação da equipe de redes de computadores. Após instalação e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura. Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.
Instalação física de equipamento servidor	Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC. Corresponde à substituição ou instalação de novos equipamentos servidores, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2). Todos os equipamentos a serem instalados devem ser previamente configurados pela equipe de infraestrutura. A equipe terceirizada deverá recolher os equipamentos necessários na reserva técnica da Infraestrutura, que fará, previamente, a movimentação no Sistema de Patrimônio para o Centro de Custo destino. Este serviço só poderá ser executado caso exista estrutura elétrica adequada e disponível. As atividades de instalar fisicamente o servidor no rack e fazer as conexões corretas dos cabos devem ser feitas sob orientação da equipe de datacenter. Após instalação e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura. Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.

Transporte de dados por meio de dispositivos de armazenamento externo	Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC. Corresponde à cópia de dados do servidor, a partir de dispositivos de armazenamento externo, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2). Os dispositivos de armazenamento devem ser fornecidos pela equipe de infraestrutura, assim como todas as orientações sobre a execução do serviço. Após a execução e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura. Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.
Auxílio na resolução de chamados dos usuários, que necessitam de atuação da equipe de infraestrutura	Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC. Em algumas situações, a equipe de infraestrutura pode solicitar o apoio do suporte técnico para a resolução de chamados dos usuários. As principais ações são descritas a seguir: - Verificar de temperatura e/ou religação dos modulares; - Modificação de senha do setup dos equipamentos servidores; - Verificar conexões lógicas dos equipamentos de rede; - Auxiliar na verificação/status/localização de computadores com problemas de domínio e relações de confiança; - Apoio em soluções de digitalização para contas de e-mail ou pasta no Google Drive compartilhado; - Movimentação/instalação de HD's "hot swap" em servidores; - Apoio na verificação de execução das GPOs; - Apoio na instalação/desinstalação de antivírus; - Auxiliar na coleta, instalação e configuração de requisitos para conexão à VPN de órgãos externos (TST, CNJ, CSJT) dentro do ambiente do TRT6. Após a execução e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura. Os chamados devem ser encerrados pela equipe de infraestrutura.
Recolhimento de equipamentos nas Unidades Funcionais da Justiça do Trabalho	Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC. O suporte técnico fará recolhimento, apenas, de equipamentos que fazem parte do patrimônio do TRT6. Os equipamentos a serem recolhidos devem ser previamente movimentados, via Sistema de Patrimônio, para a nova Unidade Destino. Após o recolhimento e entrega no destino solicitado, os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico.

15.2.3.11. ANEXO XI: Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Id	Serviço	Descrição	Prazo de resolução
1	Aplicar imagem de 1 a 15 estações de trabalho	Este item abrange: • Mapear os dispositivos e os softwares necessários; • Retirar os equipamentos das caixas; • Aplicar imagem conforme modelo do equipamento; • Renomear, inserir no domínio, movimentar para OU (unidade organizacional) e aguardar replicação dos servidores (Tempo estimado de 1h); • Instalar agente da ferramenta de Gestão de Ativos, aguardar que seja realizado o inventário (tempo estimado 20 min); • Instalar agente do antivírus (tempo estimado de 20 min); • Colocar os equipamentos de volta em suas devidas caixas (caixa com o número do tombamento);	24h
2	Aplicar imagem de 16 a 30 estações de trabalho	Este item abrange: • Mapear os dispositivos e os softwares necessários; • Retirar os equipamentos das caixas; • Aplicar imagem conforme modelo do equipamento; • Renomear, inserir no domínio, movimentar para OU (unidade organizacional) e aguardar replicação dos servidores (Tempo estimado de 1h); • Instalar agente da ferramenta de Gestão de Ativos, aguardar que seja realizado o inventário (tempo estimado 20 min); • Instalar agente do antivírus (tempo estimado de 20 min); • Colocar os equipamentos de volta em suas devidas caixas (caixa com o número do tombamento);	48h
3	Instalação de 1 até 10 kits (01 desktop, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado) de estações de trabalho	Este item abrange: • Mapear os dispositivos e softwares necessários; • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos (se necessário); • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Efetuar as configurações adicionais no perfil do usuário (Navegador Firefox, Shodô, PJEOffice, SISCONDJ, Google Drive, Zoom, Balcão Virtual e impressoras);	16h

4	Instalação de 11 até 20 kits (01 desktop, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado) de estações de trabalho	Este item abrange: • Mapear os dispositivos e softwares necessários; • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos (se necessário); • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Efetuar as configurações adicionais no perfil do usuário (Navegador Firefox, Shodô, PJEOffice, SISCONDJ, Google Drive, Zoom, Balcão Virtual e impressoras);	32h
5	Instalação de 1 a 5 impressoras/multifuncionais	Este item abrange: • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos; • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Configurar os equipamentos que utilizam as impressoras/multifuncionais; • Configurar digitalização para os usuários que a utilizarão;	12h
6	Instalação de 6 a 10 impressoras/multifuncionais	Este item abrange: • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos; • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Configurar os equipamentos que utilizam as impressoras/multifuncionais; • Configurar digitalização para os usuários que a utilizarão;	24h
7	Instalação/ Configuração/ troca de 1 a 15 periféricos	Este item abrange: • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6;	8h
8	Instalação / Configuração/ troca de 16 a 30 periféricos	Este item abrange: • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6;	16h
9	Instalação / Configuração/troca de 31 a 50 periféricos	Este item abrange: • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6;	32h

10	Instalação / Configuração dos equipamentos de videoconferência das salas de audiências.	Este item abrange: • Instalar/ configurar software de captura, tratamento e mixagem de áudio; • Configurar câmera de videoconferência; • Instalar/configurar 04 microfones de mesa; • Instalar/ configurar 02 webcams; • Simulação de audiência para homologação;	4h
11	Desalocar/ Formatar HDs e SSDs de 1 a 15 equipamentos	Este item abrange: • Apagar todos os dados existentes no disco sem a possibilidade de recuperação; • Excluir hostname do Active Directory; • Excluir hostname do portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Excluir hostname da Console do Antivírus;	12h
12	Desalocar/ Formatar HDs e SSDs de 16 a 30 equipamentos	Este item abrange: • Apagar todos os dados existentes no disco sem a possibilidade de recuperação; • Excluir hostname do Active Directory; • Excluir hostname do portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Excluir hostname da Console do Antivírus;	24h
13	Remanejar de 1 a 15 conjuntos de estações de trabalho (01 cpu, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado)	Este item abrange: • Desmontar, transportar e montar conjunto de estações de trabalho e periféricos; Obs: Não se aplica a impressoras e scanners. Os mesmos deverão ser abertos à parte.	12h
14	Remanejar de 16 a 30 conjuntos de estações de trabalho (01 cpu, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado)	Este item abrange: • Desmontar, transportar e montar conjunto de estações de trabalho e periféricos; Obs: Não se aplica a impressoras e scanners. Os mesmos deverão ser abertos à parte.	24h
15	Levantamento técnico de 1 a 50 itens de configurações	Este item abrange: • Consulta no Active Directory; • Consulta no portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Verificação de tarefas/scripts em máquinas locais; • Acesso local (se necessário); • Acesso Remoto/Presencial para verificação de itens instalados, scripts executados e GPOs aplicadas;	36h

16	Levantamento técnico de 51 a 100 itens de configurações	Este item abrange: • Consulta no Active Directory; • Consulta no portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Verificação de tarefas/scripts em máquinas locais; • Acesso local (se necessário); • Acesso Remoto/Presencial para verificação de itens instalados, scripts executados e GPOs aplicadas;	72h
17	Preparar imagem de Sistema Operacional	Este item abrange: • Instalar o Sistema Operacional; • Instalar os drivers do equipamento; • Instalar os softwares conforme padronização para cada setor; • Testar os sistemas corporativos; • Aplicar as configurações adicionais; • Gerar imagem para cada setor (se necessário);	24h
18	Atualizar imagem de Sistema Operacional	Este item abrange: • Aplicar imagem atual; • Atualizar o Sistema Operacional, os drivers e softwares do equipamento;	20h
19	Acompanhar/ Atestar recebimento de material	Este item abrange: • Auxiliar servidor competente para atestar o recebimento de material; Obs: O atestado de recebimento deverá ser gerado/emitido pelo servidor do quadro trt6.	4h ou mais a depender da quantidade.

15.2.3.12. ANEXO XII: Catálogo de Serviços de TIC do TRT6

O catálogo de serviços de TIC do TRT6 pode ser acessado pelo seguinte link:

[CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC - TRT6](#)

Através da navegação no painel de Power BI disponível no link é possível ver cada um dos serviços do Catálogo de TIC, os detalhes das suas ofertas e os tempos de atendimento definidos para cada uma delas.



Catálogo de Serviços de TI do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região

O Catálogo de Serviços de TI é um conjunto organizado de todos os os serviços de TI ativos que são oferecidos aos usuários do TRT da 6ª Região, internos e externos.

Para pesquisar o(s) serviço(s) desejado, utilize os filtros abaixo (podendo utilizar mais de um filtro combinado): Lista de Serviços ou Produtos. Depois, clique no botão "Resultados da busca".

Lista de Serviços

- ☐ Selecionar tudo
- ☐ Access Directory (AD)
- ☐ AJ-JT - Sistema de Assistência Judiciária da Justiça do Trabalho
- ☐ Alerta de processos com sentença em atraso
- ☐ Ambiente Citrix
- ☐ Ata de Correição Automatizada
- ☐ AtoM - Plataforma Digital do Memorial do TRT6
- ☐ AUD4 - Sistema de Audiências da Justiça do Trabalho
- ☐ Audiência Digital
- ☐ Autoatendimento do SIGEP-JT

PRODUTOS: SELECIONAR UM OU TODOS

Selecionar tudo	Serviços de Acesso	Serviços de Sistemas de Apoio	Suporte à Telecomunicação
Comunicação e Mensageria	Serviços de Intranet e Portal externo TR...	Sistemas Judiciais Eletrônicos	
Consulta Administrativa	Serviços de Rede e Internet	Sistemas Judiciais Físicos	
Consulta Judicial	Serviços de Sistemas Administrativos	Suporte à Microinformática	

VER DETALHES DO(S) SERVIÇO(S)

Informações Adicionais:

 Informações sobre Acordo de Nível de Serviço

 Link para abrir chamado de TI

15.2.3.13. ANEXO XIII - Estimativas de Valores e Quantitativos de Diárias e Deslocamentos para Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)

ESTIMATIVAS PARA DIÁRIAS

Valor da refeição: R\$ 41,85

Preço médio de refeição: <https://www.abbt.org.br/home> (refeições em PE - comercial/prato feito)

Valor da hospedagem: R\$ 166,11

Valores estimados nas cidades onde podem acontecer os atendimentos (cidades das unidades do TRT): . 1 diária com café da manhã - 1 adulto

Valor da diária com pernoite:

2 refeições (almoço + jantar) + 1 hospedagem com café da manhã: **R\$ 249,81**

DIÁRIAS	2021	2022	2023	2024	MÉDIA (sem casas decimais)
DIÁRIAS COM PERNOITE	11	10	15	17	13

CUSTO COM DIÁRIAS				
TIPO DIÁRIA	PREÇO UNITÁRIO	QUANTIDADE	CUSTO (MENSAL)	CUSTO (POR ANO)
DIÁRIAS COM PERNOITE	R\$ 249,81	13	R\$ 275,83	R\$ 3.309,94

ESTIMATIVAS PARA DESLOCAMENTOS

O valor de ressarcimento de transporte corresponde aos gastos de combustível somados aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo, tais como seguro, manutenção, depreciação dos pneus, limpeza e danos eventuais), calculados conforme os subitens abaixo.

O gasto com combustível será calculado pelo resultado da divisão do preço do litro da gasolina pelo consumo de 10 (dez) quilômetros rodados por litro.

A autonomia média do veículo foi baseada no valor de 10 quilômetros rodados por litro de combustível, com base no valor de referência presente no ato TRT GP nº 425/2013 (e suas alterações), o qual regulamenta a concessão de diárias, a aquisição de passagens aéreas e o ressarcimento de despesas com outros meios de transporte, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

Para o cálculo do valor de combustível de cada viagem, será considerado o preço médio do litro da gasolina em Pernambuco, indicado no site da ANP, no dia da verificação das viagens realizadas no mês anterior (<https://precos.petrobras.com.br/w/gasolina/pe>). Essa verificação mensal do valor da gasolina visa evitar desequilíbrios econômicos decorrentes da volatilidade do preço do combustível.

Os custos adicionais de uso e manutenção do veículo foram calculados com base em pesquisas realizadas em sites especializados e utilizando a calculadora do site "<https://www.calculadorauniversal.com.br/financas/custo-por-km>". De acordo com parâmetros aproximados de custo de IPVA, seguros, manutenção e desgaste de pneus, obteve-se o valor de 4% do valor do litro da gasolina.

Dessa forma, o valor a ser ressarcido por quilômetro corresponde a **14% do valor do litro da gasolina**, sendo 10% referente ao custo com combustível e 4% referente aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo.

Custo do combustível no estado de Pernambuco: R\$ 6,50

(valor de gasolina comum consultado na data de 21/02/2025)

	2021	2022	2023	2024	MÉDIA (sem casas decimais)
KM TOTAL	19519,63	27568,8	33334,39	19809,7	25058

CUSTO COM DESLOCAMENTO					
PREÇO LITRO GASOLINA (21/02/2025 - ANP)	PREÇO POR KM (14% do valor do litro da gasolina)	KM	CUSTO (MENSAL)	CUSTO (POR ANO)	
R\$ 6,50	R\$ 0,91	25058	R\$ 1.900,24	R\$ 22.802,90	

QTDDE DESLOCAMENTOS	2021	2022	2023	2024	MÉDIA 2021 A 2024
TOTAL NO ANO	148	220	250	160	195
MÉDIA POR MÊS	12	18	21	13	16

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA - Especificações Técnicas do Grupo 02
(terceiro nível de atendimento)**

**ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
MONITORAMENTO REMOTO E GERENCIAMENTO COMPARTILHADO
DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6**

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT da 6ª Região, relacionados nos adendos deste documento, em regime 24x7x365, garantindo a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional. A seguir, tem-se a relação dos itens que compõem a prestação de serviços a ser contratada:

Grupo	Item	Tipo de Serviços	Descrição do serviço
02	01	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC).
	02	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES).
	03		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP).
	04		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS).
	05		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL).
	06		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES).

2. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- I. O método aplicado para esta contratação será o da demanda por escopo, onde o TRT da 6ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as **atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução** em conformidade com os adotados pela instituição, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo e, posteriormente, executar as atividades técnicas especializadas em conformidade com as boas práticas recomendadas pelos fabricantes dos recursos/equipamentos de infraestrutura de TIC.
- II. A metodologia de trabalho se baseia no conceito de **delegação de responsabilidade**, na qual o

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

- III. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste documento.
- IV. Os recursos humanos necessários para a execução das atividades de monitoramento e gerenciamento compartilhado dos ativos de TIC serão alocados nas dependências da CONTRATADA, de forma remota ou, excepcionalmente e de forma temporária, nas dependências do CONTRATANTE de forma presencial, nos casos em que a CONTRATADA entenda como necessário e conveniente para a resolução de determinada atividade.
 - A. A alocação da mão de obra utilizada e dimensionamento da equipe necessária se dará a critério da CONTRATADA, atendidas as disposições deste documento.
 - B. A CONTRATADA deverá manter registro atualizado da equipe técnica responsável pela execução dos serviços, comunicando ao CONTRATANTE quaisquer substituições de profissionais-chave e assegurando a devida transferência de conhecimento, de modo a não prejudicar a continuidade das atividades.
 - C. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer acidentes que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- V. Deve-se considerar ainda que os atendimentos relativos às atualizações de firmware, execução de mudanças críticas bem como manutenções programadas ocorrem, em sua maioria, durante feriados e finais de semana, de modo a se reduzir o impacto da parada do ambiente junto aos usuários finais. Tais atualizações de firmware, mudanças e manutenções programadas serão previamente agendadas com antecedência de pelo menos 3 dias úteis.
- VI. Entende-se por serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de infraestrutura de TIC todas as atividades técnicas especializadas de monitoramento, sustentação, modernização, otimização e, conseqüentemente, garantia de pleno funcionamento seguro dos serviços de TIC hospedados sob tais ativos de infraestrutura. Somente será considerado aceito o objeto deste documento se a equipe técnica e demais usuários do TRT6 conseguirem acessar e operar de forma devida e segura os serviços de TIC disponibilizados sob tais ativos para a consecução da prestação jurisdicional e/ou administrativa do Tribunal.
- VII. As atividades de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de infraestrutura de TIC

incluem também a modernização e posterior sustentação de novos ativos e/ou serviços de TIC que eventualmente precisem ingressar no parque de infraestrutura de TIC do Tribunal, inclusive recursos eventualmente dispostos em nuvem. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá planejar, definir, especificar artefatos, elaborar rotinas e/ou procedimentos bem como montar modelos e/ou ambientes de testes (protótipos) visando posteriormente implementar essas ações caso sejam homologadas pelo CONTRATANTE no ambiente de infraestrutura de TIC de produção. A execução e implementação dessas ações precisam ser previamente acordadas com o CONTRATANTE por meio de cronogramas e demais artefatos de projeto correlacionados. O acompanhamento e o cumprimento dessas ações ocorrerá através da plataforma de gerenciamento de serviços de TIC, Jira, ou por outro meio utilizado pelo CONTRATANTE.

- VIII. Ressalta-se que a instalação e ativação de novos ativos e/ou soluções ocorrerão por conta do respectivo fornecedor destes ativos acompanhados da equipe de fiscalização do TRT6. Na passagem de conhecimento acerca desse novo ativo tem-se que a CONTRATADA deverá indicar um profissional de sua equipe técnica que receberá esse conhecimento providenciando a devida documentação na base de conhecimento da CONTRATANTE e, posteriormente, atuará como replicador aos demais prestadores de serviço da CONTRATADA.
- IX. O objeto deste contrato **não contempla a alocação exclusiva de mão de obra, portanto, não há qualquer impedimento ao compartilhamento de recursos e profissionais entre a CONTRATADA**, a CONTRATANTE e outros clientes daquela.
- X. **É proibida a subcontratação de outra empresa para desempenhar as atividades objeto deste documento.** Entretanto, admite-se a atuação conjunta da CONTRATADA com empresa PARCEIRA da CONTRATADA desde que esta outra empresa seja ESPECIALIZADA nas TECNOLOGIAS citadas neste documento visando a RESOLUÇÃO dos CHAMADOS e/ou INCIDENTES em atendimento e respeitando os níveis mínimos de serviços especificados neste documento. A atuação conjunta com empresas parceiras somente será admitida se previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA permanecerá como única e integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações previstas neste contrato.
- XI. Ao assinar o contrato de prestação de serviços decorrente deste documento, a CONTRATADA assumirá o compromisso de obedecer à POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DO TRT DA 6ª REGIÃO (PSI) instituída pela Resolução Administrativa TRT nº 30/2009 e atualizada por meio do Ato TRT6-GP nº 802/2023, adendo I, mantendo a mais absoluta confidencialidade sobre materiais, dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação de serviços.
- XII. A CONTRATADA, concomitantemente com o contrato de prestação de serviços, assinará TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO que estabelece “condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato

de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE”; Nenhum funcionário da CONTRATADA terá acesso à Rede Corporativa do TRT6 sem que tenha:

- A. Apresentado “TERMO DE CIÊNCIA DAS REGRAS DE SEGURANÇA”,
- B. Recebido CREDENCIAL DE ACESSO, emitida pela Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação e, para tanto, deverão ser informados, para cada funcionário da CONTRATADA:
 - 1. Nome completo, Número do registro geral (RG), com órgão expedidor;
 - 2. Inscrição no CPF;
 - 3. Função exercida na CONTRATADA

XIII. A eventual necessidade de acesso da CONTRATADA à Rede Corporativa do TRT6 obedecerá ao PRINCÍPIO DO PRIVILÉGIO MÍNIMO, com credenciamento prévio de seus funcionários e será submetida a permanente auditoria;

- A. Para prestação dos serviços de monitoramento e suporte técnico remoto, a CONTRATADA utilizará softwares específicos providos e/ou homologados pela CONTRATANTE.

3. DOS REQUISITOS GERAIS

XIV. O objeto a ser contratado, serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado aos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6, são compostos de serviços técnicos operacionais que complementam as atividades desempenhadas pela equipe da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC da SGTIC.

XV. Para tanto, a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a seguir, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio da abertura de chamados nas plataformas de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6, **Assyst e/ou Jira ou outra solução utilizada pelo CONTRATANTE**, de acordo com os tipos de serviços contratados. Executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento remoto, operação e suporte da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para as seguintes atividades:

- A. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;
- B. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- C. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- D. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
- E. Registro, em sistemas apropriados, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;

- F. Prestar suporte técnico de atendimento à equipe de TIC da CONTRATANTE, seja para esclarecimento de dúvidas técnicas quanto para atuação na solução de problemas tanto por meio de central telefônica, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica homologada pelas partes.

XVI. A seguir, tem-se as macro atividades a serem desempenhadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual:

- A. efetuar remotamente o monitoramento e a resolução de incidentes correlatos de infraestrutura de TIC em regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e todos os dias do ano).
- B. gerir, de forma compartilhada e sem banco de horas, os ativos de infraestrutura de TIC do TRT6, atuando de forma proativa quando da atualização dos ativos ou reativa quando da ocorrência de problemas que impactam na sustentação dos ativos de infraestrutura e que por não terem causa raiz e/ou medida de contorno registrada na base de conhecimento de TIC do TRT6, necessitam de apoio técnico especializado da CONTRATADA para a sua resolução e, conseqüentemente, recuperação dos serviços de TIC impactados;
- C. elaborar e manter documentação relativa aos ativos de infraestrutura de TIC indispensáveis para a execução dos serviços contratados. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA **deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo) e registrados na base de conhecimentos da CONTRATANTE**, preferencialmente, por meio de Procedimento Operacional Padrão (POP) padronizado e homologado pelo CONTRATANTE;
- D. sustentar, atualizar e otimizar as ferramentas de monitoramento remoto e gestão dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6;
- E. **escalar e tratar chamados relativos aos ativos de infraestrutura de TIC junto com fabricantes e/ou outras empresas prestadoras de serviços ao TRT6, com vistas a solucionar os incidentes identificados na prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de TIC do TRT6;**
- F. apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE na execução de demandas de manutenção, nos serviços de administração de rotinas, sustentação de recursos e execução de procedimentos, controles, operação e monitoração da infraestrutura de TIC;
- G. avaliar, diagnosticar e propor soluções quando demandada pela equipe técnica da CONTRATANTE visando o aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e otimização de configuração de sistemas servidores e elementos físicos ativos como equipamentos de processamento, storage, firewall e comutadores de rede;
- H. acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- I. em resumo, espera-se da CONTRATADA a prestação de serviços técnicos especializados

em Infraestrutura de TIC para sustentação de ativos e serviços de TIC do parque tecnológico utilizado pelo CONTRATANTE, sejam os incidentes identificados pelo serviço de monitoramento remoto, sejam as demandas registradas nas plataformas de gerenciamento de serviços de TIC providas e utilizadas pela CONTRATANTE, a saber: Axios Assyst e/ou pelo Jira da Atlassian, ou ainda outra solução em uso pela equipe de TIC do CONTRATANTE.

- XVII. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento a ser efetuado.
- XVIII. Deverão ser estabelecidas rotinas de manutenção preventiva e evolutiva nos ativos de infraestrutura de TIC gerenciados, de modo a prevenir incidentes e evitar vulnerabilidades no ambiente, em conformidade com as boas práticas de gestão de TIC.
- XIX. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.
- XX. Testar todos os serviços relacionados depois de concluídos os chamados, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- XXI. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores, garantidores ou fabricantes para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica de hardware e/ou software, o técnico de operação da CONTRATADA deverá efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor, garantidor ou fabricante, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto, para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado junto ao prestador de serviços externo.
- XXII. Em razão do natural dinamismo da tecnologia da informação e da própria CONTRATANTE, **novas tarefas, macro atividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas e objetivos estabelecidos neste documento.** A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua infraestrutura bem como da sua equipe de profissionais visando a manutenção adequada da prestação de serviço contratada.
- XXIII. **Adicionalmente, novos ativos poderão ser acrescentados ao parque tecnológico da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA adaptar-se para garantir a prestação de serviços de sustentação dos mesmos. Se o crescimento do parque tecnológico coberto pelo serviço objeto desta contratação for maior que 10%(dez por cento) do total, admitir-se-á o pleito à**

repactuação do preço contratado, dentro dos limites legais admitidos, desde que devidamente acompanhado da demonstração clara e objetiva dos custos adicionais para a CONTRATADA que os novos ativos acarretaram à manutenção do serviço.

- A. Entretanto, caso haja mera substituição de ativo de infraestrutura antigo e defasado por outro de mesma natureza e finalidade no estado de novo e em garantia, estará descartada a hipótese da repactuação do preço contratado.

XXIV. A CONTRATADA deverá prover ainda infraestrutura de TIC redundante, incluindo links de comunicação redundante da central de monitoramento remoto com o CONTRATANTE, assim como recursos tecnológicos de operação tolerante a falhas, visando a adequada prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.

- A. Nesse sentido, antes da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar documentação (projetos, contratos, atestados de capacidade etc) que demonstrem resiliência suficiente e necessária para a prestação de serviços CONTRATADA.
- B. A central de monitoramento remoto da CONTRATADA deverá possuir sistema de controle de acesso físico e vigilância eletrônica funcionando em regime de 24h/dia x 7d/sem x 365d/ano, incluindo a manutenção de registros e imagens por prazo não inferior a 90 dias, de modo a garantir o cumprimento dos requisitos de segurança da informação previstos neste documento.
- C. Serão realizadas inspeções periódicas de verificação de conformidade aos requisitos de infraestrutura e segurança da informação nas instalações que estiverem sendo usadas para atendimento dos serviços contratados, por uma equipe definida pela CONTRATANTE, podendo ocorrer de forma remota. Caso seja verificada alguma inconformidade a CONTRATADA será notificada e terá um tempo definido para a adequação. Não havendo a conformação aos requisitos estabelecidos, ocorrerá o descumprimento do objeto contratado e a adoção das medidas administrativas e/ou jurídicas aplicáveis.

XXV. O serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC dar-se-á no período de 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias por ano, sendo que deverá contemplar um nível mínimo de serviço de Disponibilidade Mensal da Infraestrutura (DMI) de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) sendo calculada com base na utilização da seguinte expressão:

$$DMI = (T - \sum T_c) / T$$

Onde:

T = Tempo total de minutos no mês = 30 dias (no mês) x 24 horas (por dia) x 60 minutos = 43.200 minutos;

$\sum T_c$ = Somatória do tempo de indisponibilidade no mês, em minutos;

- A. Para o cálculo acima, o tempo total de observação de disponibilidade deve corresponder ao intervalo de dias consecutivos compreendidos entre o primeiro e o último dia do período de formação da fatura.
 - B. Compreende-se no cálculo da Disponibilidade Mensal da Infraestrutura (DMI) do serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado do ativos de infraestrutura de TIC:
 - 1. A infraestrutura de TIC da CONTRATADA, especialmente a comunicação com a infraestrutura de TIC do TRT da 6ª Região;
 - 2. A disponibilidade para atuação da central de monitoramento remoto e da equipe de gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC bem como todos os recursos da CONTRATADA necessários para a prestação de serviços.
- XVI. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva do TRT da 6ª Região, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da CONTRATANTE.
- XVII. A CONTRATADA deverá obedecer, enquanto perdurar a relação contratual, ao especificado neste documento, assim como a todas as normas, padrões, processos e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- XVIII. A CONTRATADA deverá manter os seguintes canais de comunicação para atendimento e/ou envio de alertas durante toda a vigência do contrato: telegram, whatsapp, e-mail, telefone, Google Chat e Meet.

4. DO FLUXO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- XIX. O processo de monitoramento e resolução de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC envolve, fundamentalmente, as seguintes fases:
 - A. Monitoramento – Acompanhamento das ferramentas de indicadores de disponibilidade e capacidade dos ativos de infraestrutura de TIC, Zabbix, Kibana, Grafana e, ao mesmo tempo, acompanhamento da fila de chamados e/ou incidentes abertos nas plataformas de Gerenciamento de Serviços de TIC, Assyst, Jira, ou outra solução utilizada pelo CONTRATANTE. Destaca-se que dentre os chamados a serem recebidos e tratados pela CONTRATADA haverá implantações e/ou mudanças em aplicações corporativas em uso e/ou homologadas pelo CONTRATANTE;
 - B. Registro – É a fase que inicia a resolução de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de

TIC com o registro do incidente de infraestrutura de TIC na plataforma de gerenciamento de serviços de TIC, caso o mesmo ainda não tenha sido registrado. Cabe salientar que é necessário avaliar se já existe um outro registro com a mesma causa raiz e criar ou atualizar um problema para a solução dos chamados, de acordo com scripts de atendimento e base de conhecimento;

- C. Priorização – Fase onde é definida a prioridade da resolução do chamado registrado no passo anterior, com base nas metas de resolução (prazos) de chamados conforme oferta constante no Catálogo de Serviços, atendendo aos Níveis Mínimos de Serviço ou SLAs definidos, conforme detalhado nos itens 11 e 12;
- D. Resolução – Nesta fase ocorre a checagem em base de conhecimento sobre o chamado e/ou incidente de infraestrutura de TIC em análise, para verificar se um mesmo tipo de chamado e/ou incidente já ocorreu anteriormente. Caso a checagem seja válida, a mesma solução é empregada aos ativos de infraestrutura de TIC impactados. Caso o chamado e/ou incidente não esteja documentado na base de conhecimento, o técnico da equipe de administração e suporte da CONTRATADA avaliará a requisição/situação e, baseado em scripts de atendimento, sua experiência e sua capacitação, solucionará o chamado e/ou incidente de infraestrutura de TIC. A CONTRATADA deverá entrar em contato com a equipe de infraestrutura de TIC do TRT6 quando necessitar de mais informações. A fase de resolução termina quando o ativo e/ou solução de infraestrutura impactado estiver plenamente funcional para os respectivos usuários;
- E. Escalonamento – Quando assim for previsto na base de conhecimento deve a CONTRATADA escalar e/ou tratar chamados e/ou incidentes relativos aos ativos de infraestrutura de TIC com sua própria equipe de gerenciamento compartilhado, **podendo demandar fabricantes e/ou outras empresas prestadoras de serviços ao TRT6 com vistas a solucionar os chamados e/ou incidentes mapeados no monitoramento remoto**. Nem todos os ativos e soluções de TIC possuem contrato de suporte nem tampouco alguns dos que existem suprem totalmente a demanda de resolução de problemas (troubleshooting), vide adendo II referente aos ativos de infraestrutura de TIC. Nesses casos, a CONTRATADA deverá suprir a demanda por meio da viabilização de especialistas parceiros da CONTRATADA que apoiarão a equipe de gerenciamento compartilhado da CONTRATADA e do TRT6 na resolução dos chamados e/ou incidentes de infraestrutura visando a plena sustentação dos serviços de TIC;
- F. Encerramento – Quando o chamado e/ou incidente for resolvido ou mitigado por qualquer das modalidades de serviços contratados, o chamado retornará para o NOC dando-se por este a comunicação e a resolução do chamado. Caso a solução adotada não conste na base de conhecimento, o NOC documentará as informações pertinentes à solução adotada, com o

seu registro detalhado, indicação do script (POP) utilizado e demais informações necessárias e evoluirá a base de conhecimento da CONTRATANTE incluindo esta nova solução.

- XXX. Tem-se, portanto, que a resolução de todos os chamados e/ou incidentes deverão estar sob a coordenação do NOC da CONTRATADA. Nesse sentido, o NOC da CONTRATADA deverá atuar como orquestrador e mediador de todos os serviços e/ou especialistas envolvidos na resolução do chamado e/ou incidente em atendimento.
- XXI. A CONTRATADA por meio do NOC deverá também efetuar comunicações com usuários e/ou prestadores de serviços do CONTRATANTE quando do atendimento dos chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC seja para obtenção de informações complementares seja para validar a resolução de incidentes e/ou chamados em tratamento.
- XXII. Salienta-se que os atendimentos da CONTRATADA que possivelmente incorrerem em indisponibilidades das aplicações corporativas, essencialmente mudanças de serviços críticos em produção, deverão ocorrer preferencialmente fora do expediente do TRT-6, que é de segunda à sexta-feira das 7 às 17h, ou seja, deverão ser programadas e executadas aos finais de semana e/ou feriados.
- XXIII. A equipe da CONTRATADA só poderá escalar chamados registrados e/ou recebidos pelo NOC e serviços de gerenciamento compartilhado para a equipe técnica do Regional nas seguintes hipóteses:
- A. Houver a necessidade de privilégios de acesso ou credenciais que, por política de segurança, são restritos a servidores do TRT6;
 - B. Houver a necessidade de intervenção presencial;
 - C. Houver a necessidade de atuar em equipamento cujo acesso pela CONTRATADA não seja permitido;
 - D. Quando a atividade estiver fora dos domínios de atuação da CONTRATADA previstos no Edital.
- XXIV. A seguir, tem-se um diagrama relativo aos passos descritos anteriormente:

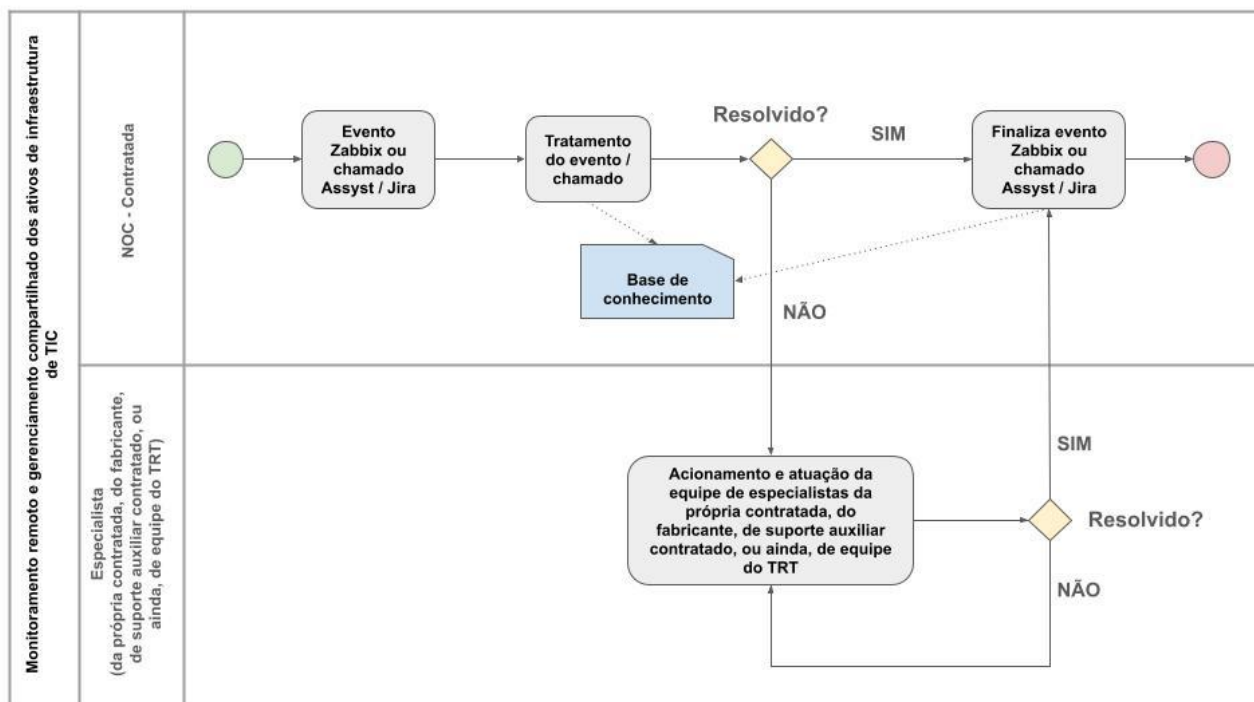


Figura 1: Fluxo dos serviços de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC

5. DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO REMOTO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC (NOC):

- XXV. A prestação de **serviços de monitoramento remoto** ocorrerá em **localidade fora das instalações da CONTRATANTE**. Para tanto, a CONTRATADA deverá acessar a solução de monitoramento e gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATANTE por meio de link de comunicação redundante à infraestrutura de TIC do TRT6, podendo ser por meio de VPN site-site com a CONTRATANTE ou outro meio homologado pela CONTRATANTE.
- XXVI. O monitoramento remoto funcionará em regime de 24x7x365. Dessa forma, a CONTRATADA deverá disponibilizar contingente técnico adequado para cada turno de trabalho, incluindo feriados e finais de semana.
- XXVII. Os recursos que atuarão na área de monitoramento remoto serão responsáveis pelo monitoramento de toda a infraestrutura de TIC do TRT6, incluindo links de dados, serviços, rotinas de backup, virtualização, recursos de segurança da informação e sites de TIC, sendo também responsáveis por atuar diretamente na resolução de incidentes de baixa complexidade, como comunicação com usuários e/ou prestadores de serviço do CONTRATANTE, reinício de serviços de infraestrutura, registrando nos sistemas de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6 e acompanhando os

chamados e/ou incidentes e suas respectivas soluções aplicadas que serão registradas na base de conhecimento do CONTRATANTE. A relação e volumetria dos ativos e chamados de infraestrutura de TIC encontram-se, respectivamente, nos adendos II e IV deste documento.

- XLVIII. A CONTRATADA deverá utilizar as ferramentas de monitoramento já existentes no TRT6, como Zabbix, Kibana, Grafana etc, sendo a CONTRATADA responsável por manter, atualizar e construir novas estruturas de monitoramento sempre que necessário, incluindo a manutenção de cadastro de ativos novos ou em operação. Contudo, poderá também implementar nova solução de monitoramento, caso entenda que essa opção configura uma melhor prestação de serviço, desde que não acarrete qualquer ônus adicional ao Regional e que seja devidamente autorizada pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATADA opte por implementar uma nova solução de monitoramento, fica estabelecido que **todos os dados, configurações, relatórios, dashboards e demais ativos de informação gerados na ferramenta serão de propriedade exclusiva do TRT6.**
- XLIX. Compreende-se como “Ativo Monitorado e Gerenciado” qualquer elemento modelado nas soluções de monitoramento e gerenciamento, seja tal modelagem realizada via ICMP, SNMP ou agente específico. A descoberta e modelagem deverá proporcionar a gerência sobre falhas e performance de tais elementos. Os ativos monitorados e gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes. A CONTRATADA deverá revisar os alertas de monitoramento visando melhoria contínua.
- XL. A equipe de monitoramento remoto da CONTRATADA (NOC) deverá realizar a detecção proativa de eventos definidos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, prioritariamente, antes que os níveis mínimos de serviços sejam violados ou percebidos pelos usuários. O NOC da CONTRATADA, portanto, deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para registrar incidentes caso detecte qualquer erro ou falha no(s) sistema(s) de monitoramento da CONTRATANTE assim como atuando diretamente nos ativos monitorados e gerenciados pelo(s) mesmo(s) sistema(s) em caso de erro ou falha eminente.
- XLI. A CONTRATADA deverá realizar o correlacionamento entre a indisponibilidade dos serviços ao(s) host(s) de infraestrutura monitorado(s), entregando ao CONTRATANTE o monitoramento da causa raiz.
- XLII. A CONTRATADA deverá ativar e configurar os recursos de SNMP nos dispositivos de rede, que serão gerenciados, exceto nos dispositivos da rede WAN da CONTRATANTE, que terão acesso SNMP Read-Only (apenas leitura), disponibilizado pela(s) operadora(s) de telecomunicações, mediante requisição da CONTRATANTE.
- XLIII. Ademais, o NOC da CONTRATADA deverá:
- A. efetuar o reinício de serviços, quando aplicável, a partir de rotinas pré-estabelecidas;
 - B. efetuar a monitoração das rotinas e parâmetros de backup dos bancos de dados;
 - C. elaborar e disponibilizar boletim diário de ocorrências para quaisquer falhas críticas,

informando causa, efeito, providência, correções aplicadas e recomendações;

- D. publicar e manter atualizado tempestivamente os Avisos de Manutenção e Incidentes que vierem a interferir na disponibilidade do serviço de monitoramento. Cumprir as rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos de infraestrutura dentro da ferramenta de monitoramento;
- E. executar scripts de resolução de chamados de baixa complexidade registrados e mantidos na base de conhecimento da CONTRATANTE;
- F. identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos e sistemas computacionais;
- G. executar rotinas operacionais e relatar situação ou desempenho dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
- H. monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
- I. examinar log de eventos dos ativos de infraestrutura de TIC e atuar quando houver alertas que requeiram a execução de medidas operacionais.

XLIV. Em suma, os recursos que atuarão na área de monitoramento remoto deverão tratar todos os chamados e/ou eventos críticos assim identificados na ferramenta de monitoramento como incidentes e realizar o devido registro dos mesmos na(s) plataformas(s) de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6 e, verificando, a necessidade de cada atendimento encaminhar esses chamados para as equipes de administração e suporte à infraestrutura de TIC competente da CONTRATADA, conforme características de cada serviço descritas neste documento.

6. SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE ATIVOS DE REDE (SAS-REDES):

XLV. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de rede LAN e WAN da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de risco.

XLVI. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas

e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.

- LVII. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de rede assim como da solução de gerenciamento do ambiente de rede, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante e/ou definidos pela CONTRATANTE. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- LVIII. Atendimento às requisições relativas aos ativos de rede que envolvam a criação e/ou alteração de VLANs, a definição e/ou alteração de rotas entre switches gerenciáveis dentre outras demandas correlatas aos serviços de redes.
- KLIX. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
 - L. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade dos links de dados contratados pelo Regional.

7. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE BACKUP (SAS-BACKUP):

- LI. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de BACKUP do CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LII. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pelo CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LIIL. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de backup assim como da solução de gerenciamento do ambiente de backup, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios

periódicos de frequência mínima trimestral.

- LIV. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de backup, tais como criação de rotinas de backup, testes e recuperação de dados, acompanhamento das rotinas de backups e correções de problemas em sua execução, dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- LV. A CONTRATADA deverá executar, **mensalmente**, testes de restauração (restore) de dados para um conjunto de servidores, sistemas e arquivos críticos, definidos pelo CONTRATANTE, com base no processo de backup vigente. Cada teste deverá ser formalmente documentado com evidências (como telas de sistema e logs) do sucesso da operação. Um cronograma anual de testes de restauração será fornecido no início de cada ano de vigência contratual, podendo ser ajustado caso o processo de cópia de segurança sofra modificações.
- LVI. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da solução de backup e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- LVII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

8. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (SAS-DADOS):

- LVIII. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de ARMAZENAMENTO DE DADOS da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LIX. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LX. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de armazenamento de dados assim como da solução de gerenciamento do ambiente de armazenamento de dados, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser

registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.

- LXI. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de armazenamento de dados, tais como criação e/ou remoção de LUNs, entregas e/ou retirada de acesso a LUNs para hosts e/ou grupos de hosts, gerenciamento de zonings, dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- LXII. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da solução de armazenamento de dados e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- LXIII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

9. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE VIRTUALIZAÇÃO E CONTAINERS DE APLICAÇÕES (SAS-VIRTUAL):

- LXIV. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de VIRTUALIZAÇÃO e CONTAINERS DE APLICAÇÕES da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa e contínua sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LXV. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LXVI. Atualização de softwares e/ou pacotes nos ativos de virtualização e containers de aplicações assim como da solução de gerenciamento dos ambientes de virtualização e containers de aplicações, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses ativos, que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- LXVII. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de virtualização e/ou containers de aplicações, tais como criação e/ou remoção de VMs, criação e/ou gerenciamento de switches virtuais, configuração de hosts e/ou grupos de hosts (clusters), gerenciamento de ambiente Docker e/ou Kubernetes; implantação, configuração e resolução de problemas de aplicações containerizadas e

em VM nos ambientes de homologação e produção; verificação de problemas nos ativos e aplicações relacionados à virtualização, container, docker e kubernetes, dentre outras demandas correlatas a estes serviços.

- XVIII. Implantação, configuração e resolução de problemas de soluções de infraestrutura, em ambiente virtualizado e/ou container, destinadas à: 1) Observabilidade, Monitoramento e Armazenamento e processamento de logs de aplicações implantadas em máquina virtual e/ou contêiner; 2) Armazenamento de segredos baseado em identidade; 3) Configuração e Automação de Infraestrutura como Código; 4) Continuous Integration e Continuous Delivery (CI/CD); 5) Gerenciamento de Identidade e Acesso; e 6) Controle de Versão e Repositório de Imagens Docker.
- XIX. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do ambiente de virtualização e containers de aplicações e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- LXX. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

10. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE AOS SERVIDORES LINUX E WINDOWS (SAS-SERVIDORES):

- XXI. O serviço de administração e suporte aos servidores Linux e/ou Windows (SAS-SERVIDORES) consiste no gerenciamento remoto dos SERVIDORES Linux e/ou Windows Server da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa e contínua sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- XXII. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- XXIII. Análise, criação, execução, verificação e resolução de problemas em scripts no ambiente Linux e Windows (Exemplo: Powershell e Batch).
- XXIV. Atualização de softwares e/ou pacotes nos servidores Linux e/ou Windows Server assim como de eventual solução de gerenciamento desses servidores e agrupamentos de servidores (clusters),

além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses ativos, que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.

- XXV. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de servidores Linux e/ou Windows Server, tais como criação, atualização e/ou desativação de servidores, configuração de portas de comunicação e de firewall do servidor assim como resolução de problemas em serviços hospedados nesses servidores dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- XXVI. Gerenciamento, configuração, atualização e análise e resolução de problemas de todo o ambiente do Active Directory. Gerenciamento, criação e atualização de controladores de domínio, criação e gerenciamento de GPO's, criação e/ou gerenciamento de contas e serviços, análise configuração de portas de comunicação e de firewall do servidor assim como resolução de problemas em serviços hospedados nesses servidores dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- XXVII. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do ambiente de servidores Linux e/ou Windows Server e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- XXVIII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar

11. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE TIC

- XXIX. O Catálogo de Serviços Técnicos de TIC é a ferramenta que reúne todos os serviços técnicos que a área de tecnologia da informação e comunicação oferece e as principais informações sobre eles. Esse catálogo geralmente contém: **Descrição do serviço; Níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLAs) e/ou Prazo para o restabelecimento do serviço;** Entre outras informações relevantes;
- XXX. No âmbito do TRT da 6ª Região, prevê-se a revisão periódica do Catálogo de Serviços Técnicos de TIC bem como do inventário, conforme necessidade de atuação e de atualização do parque tecnológico do Tribunal – a frequência estimada de realização do processo de revisão é de, preferencialmente, uma vez a cada dois meses;
- XXI. Para efeitos de registro e categorização de incidentes e requisições acerca dos ativos de infraestrutura de TIC previstos no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC, entende-se:

Nível	Situação do ativo	Prováveis Cenários ⁽¹⁾
1 - Esclarecimento de dúvida	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	Atividades que consistem em esclarecimento de dúvida sobre assuntos relacionados aos domínios de conhecimento SAS-REDES,

	Inclui o esclarecimento de dúvidas em todos os domínios do catálogo.	SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL, SAS-SERVIDORES. Exemplos: consulta técnica (consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, troubleshooting); informações sobre utilização de equipamentos.
2 - Requisição	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade. Inclui tarefas operacionais de baixa, média, ou alta complexidade, bem como projetizadas do catálogo.	Tarefas operacionais de baixa complexidade: atividades que possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados de forma a orientar a correta execução das mesmas. Tarefas operacionais de média complexidade: atividades que possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados de forma a orientar a correta execução das mesmas, porém demandam um tempo maior para execução. Tarefas operacionais de alta complexidade: atividades que não possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados, demandando pesquisa, testes, construção de roteiros e execução. Tarefas operacionais projetizadas: atividades pertencentes a um projeto ou ação, dentro dos domínios de conhecimento SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL e/ou SAS-SERVIDORES, que demandem planejamento e mais tempo de execução. Exemplos: atualização de versão de software e atualização de firmwares; implantação de nova rotina de backup; criação de nova VLAN; cadastro de dispositivo nas ferramentas de monitoramento.
3 - Impactante	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade de serviços ou componentes de infraestrutura que os suportam. Inclui o tratamento de incidentes do catálogo.	Incidente ⁽²⁾ em que o conjunto de ativos físicos ou lógicos ou parte destes apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s) de serviços ou componentes da infraestrutura que os suportam. Exemplos: falha de uma única fonte de alimentação; falha em alguma porta de comunicação.
4 - Urgente	Indisponível ou severamente degradado. Inclui o tratamento de incidentes do catálogo.	Incidente ⁽²⁾ em que o conjunto de ativos físicos ou lógicos ou parte destes apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplos: esgotamento de espaço reservado para armazenamento;; esgotamento de capacidade de processamento reservado a uma aplicação.
Observação: (1) Os exemplos descrevem cenários possíveis, porém não taxativos de casos aplicáveis ao tipo de solicitação ou incidente a ser categorizado. (2) As tarefas operacionais para tratamento de incidentes consistem em atividades que possuem como objetivo		

restabelecer serviços dentro dos domínios de conhecimento SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL, SAS-SERVIDORES. Seus NMSs ou SLAs serão regidos segundo as variáveis de IMPACTO e URGÊNCIA.

XXII. O catálogo de serviços possui os seguintes itens:

Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região

SGTIC - Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

Catálogo de Serviços Técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação

Classe	Serviço/Domínio	Oferta	Meta de resolução
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	2h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	4h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	12h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-SERVIDORES	32h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-SERVIDORES	40h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	2h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	4h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	12h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-VIRTUAL	32h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-VIRTUAL	40h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional	2h00

		de baixa complexidade do domínio SAS-REDES	
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-REDES	4h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-REDES	12h00
Serviços internos	SAS-REDES	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-REDES	32h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-REDES	40h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-DADOS	2h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-DADOS	4h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-DADOS	12h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-DADOS	32h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-DADOS	40h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-BACKUP	2h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-BACKUP	4h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-BACKUP	12h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-BACKUP	32h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-BACKUP	40h00

12. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

- XIII. Como forma de aferir e avaliar a prestação dos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/coertura e segurança), serão utilizados como balizadores as disposições descritas no subitem a seguir e que deverão estar em consonância com as recomendações e boas práticas estabelecidas pelos fabricantes dos ativos de TIC, ao tempo que se traduzirão em níveis mínimos de serviço exigidos, que doravante serão assumidos como critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar a efetividade da prestação de serviços contratados.
- XIV. Os indicadores, suas definições e fórmulas de cálculo, grau de impacto no desempenho relativo a cada indicador (GID) e os níveis mínimos de serviço estão descritos no quadro Níveis Mínimos de Serviço a seguir:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
1	NOC.1	Índice mensal da taxa de eventos (chamados e/ou incidentes) de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e/ou encaminhados para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,4	0,90 [valor mínimo aceitável]
2	NOC.2	Índice mensal da taxa de eventos (chamados e/ou incidentes) de monitoramento registrados e/ou encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e/ou encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
3	NOC.3	Índice mensal de tarefas escaladas com descrição completa e correta, ou seja, não devolvidas ao NOC para obtenção de esclarecimentos e/ou complementos adicionais. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
4	SAS-REDES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram	0,4	0,50 [valor mínimo

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC/ quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.		aceitável]
5	SAS-REDES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
6	SAS-REDES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
7	SAS-REDES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
8	SAS-BACKUP.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula:	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.		
9	SAS-BACKUP.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
10	SAS-BACKUP.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
11	SAS-BACKUP.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
12	SAS-DADOS.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.		
13	SAS-DADOS.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
14	SAS-DADOS.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
15	SAS-DADOS.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
16	SAS-VIRTUAL.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
17	SAS-VIRTUAL.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram	0,1	0,75 [valor mínimo

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.		aceitável]
18	SAS-VIRTUAL.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
19	SAS-VIRTUAL.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
20	SAS-SERVIDORES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
21	SAS-SERVIDORES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula:	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.		
22	SAS-SERVIDORES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
23	SAS-SERVIDORES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
OBSERVAÇÕES:				
A	Descumprimentos reiterados dos indicadores: NOC.1, NOC.2, NOC.3, SAS-REDES.4, SAS-BACKUP.4, SAS-DADOS.4, SAS-VIRTUAL.4 e SAS-SERVIDORES.4 podem ensejar a aplicação de penalidades e caracterizar o descumprimento parcial ou total do contrato.			

13. DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
XXV.	O pagamento dos serviços será realizado mensalmente, somando os valores mensais referentes a prestação de serviços: NOC, SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL e SAS-SERVIDORES. Somando-se estes montantes e após serem subtraídos os descontos ocasionados pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço e/ou multas tem-se o valor a ser efetivamente pago, denominado VMP, Valor Mensal de Pagamento.
XXVI.	O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos

serviços (VMS) subtraídos dos fatores de abatimento por desempenho de serviços (FADS):

$$\text{VMP} = (\text{VMS-NOC} - \text{FADS-NOC}) + (\text{VMS-SAS-REDES} - \text{FADS-SAS-REDES}) + (\text{VMS-SAS-BACKUP} - \text{FADS-SAS-BACKUP}) + (\text{VMS-SAS-DADOS} - \text{FADS-SAS-DADOS}) + (\text{VMS-SAS-VIRTUAL} - \text{FADS-SAS-VIRTUAL}) + (\text{VMS-SAS-SERVIDORES} - \text{FADS-SAS-SERVIDORES}) - (\text{GLOSAS DERIVADAS DE PENALIDADES CONTRATUAIS})$$

Onde: VMP é o Valor Mensal de Pagamento e

VMS é o Valor Mensal do Serviço, **estando** VMS subdividido em VMS-NOC, VMS-REDES, VMS-BACKUP, VMS-DADOS, VMS-VIRTUAL, VMS-SERVIDORES e

FADS é o Fator de Abatimento por desempenho de Serviços, **estando** FADS subdividido em FADS-NOC, FADS-REDES, FADS-BACKUP, FADS-DADOS, FADS-VIRTUAL e FADS-SERVIDORES.

XVII. As parcelas do Valor Mensal do Serviço (VMS) são calculadas da seguinte forma:

- A. O VMS-NOC (Valor Mensal do Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC, incluindo todos os custos envolvidos;
- B. O VMS-SAS-REDES (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede, incluindo todos os custos envolvidos;
- C. O VMS-SAS-BACKUP (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup, incluindo todos os custos envolvidos;
- D. O VMS-SAS-DADOS (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados, incluindo todos os custos envolvidos;
- E. O VMS-SAS-VIRTUAL (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações, incluindo todos os custos envolvidos;
- F. O VMS-SAS-SERVIDORES (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de servidores Linux e Windows) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de servidores Linux e Windows, incluindo todos os custos envolvidos.

XVIII. Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) somente serão computados quando os indicadores dos serviços (INDICADORID) forem inferiores aos seus níveis mínimos de serviços relacionados (NMSID), previstos neste documento.

XIX. No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível mínimo de serviço, denominada de GID, com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de

importância daquele indicador no contexto do serviço. O GID será utilizado nas situações em que o nível mínimo de serviço exigido para o indicador não for efetivamente atingido. Nos casos em que o nível mínimo de serviço exigido for atingido não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

- XC. Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para os indicadores numéricos (metas estabelecidas em percentuais ou decimais) são calculados da seguinte forma:

$$FADS \text{ do Serviço } (X) = \sum_{ID=1}^n VMS \text{ do Serviço } (X) * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$

ADENDOS

ADENDO I - DOS MACROPROCESSOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC EM MATRIZ RACI

Na tabela, a seguir, tem-se a relação de macroprocessos de infraestrutura de TIC em matriz RACI:

#	Descrição	Responsável	Aprovador	Consultor	Impactado
1	Monitoramento dos ativos de infraestrutura de TIC	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
2	Administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
3	Administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede de comunicação	Igor Marcel	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
4	Administração e suporte à infraestrutura de backup	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
5	Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações	André Hermenegildo / Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
6	Administração e suporte à infraestrutura de servidores Windows e Linux	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
7	Administração e suporte à infraestrutura de Banco de dados	Francinildo Camilo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
8	Administração e suporte à infraestrutura de ativos de segurança da informação	Petrônio Gomes	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
9	Administração e suporte à infraestrutura de processamento de dados	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6

10	Gerenciamento de mudanças	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6
11	Gerenciamento de processos de infraestrutura de TIC	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6
12	Planejamento das contratações	Márcio Calado	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6

ADENDO II - DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6

Nas tabelas, a seguir, têm-se relações dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT-6:

EQUIPAMENTOS/HARDWARE A SEREM GERENCIADOS NESTA CONTRATAÇÃO				
ID	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUPORTE CONTRATADO	SUPORTE COM TROUBLESHOOTING
1	REDES LAN, WAN, WLAN e FIREWALL	2 Switches core LAN Huawei S12704	SIM	NÃO
2		44 Switches Huawei S5720-52X	SIM	NÃO
3		7 switches HP 5130-48G-4SFP+ JG976A	SIM	NÃO
4		170 Access Point Alcatel 1301 e 1321	SIM	SIM
5		2 Controladoras Wireless virtuais - Omnivista OmniVista 2500 NMS	SIM	SIM
6		99 Access point Ruckus 901-R610-WW00 Zoneflex R610 dual band	SIM	NÃO
7		2 Controladoras Wireless virtuais - L09-VS2D-WW00 RUCKUS VIRTUAL DATA PLANE 3.2	SIM	NÃO
8		33 Switches EdgeCore ECS2100-28P	SIM	NÃO
9		25 Switches EdgeCore ECS2100-28PP	SIM	NÃO
10		47 Switches EdgeCore ECS2100-28T	SIM	NÃO
11		36 Switches EdgeCore ECS4110-28T	SIM	NÃO
12		8 Switches HP V1910-24G	SIM	NÃO
13		1 Switch HPE OfficeConnect Switch 1920S 24G 2SFP JL381A	SIM	NÃO
14	STORAGES E REDE SAN	2x Huawei OceanStor Dorado 5000 V6	SIM	NÃO
15		2x Huawei Ocean Store H5300	SIM	NÃO
16		1x PureStorage FlashArray X70R4	SIM	NÃO
17		4x Switches SAN Brocade G720	SIM	NÃO
18		4x Switches SAN Brocade 6505	NÃO	NÃO
19		1x Tape Library Overland Storage NEO XL-Series - LTO7	SIM	NÃO
20		1x Tape Library IBM TS4300- LTO8	SIM	NÃO

21	SERVIDORES	2x Chassi HPE Synergy 12000 CTO Frame 10x Fan	SIM	NÃO
22		11x HPE Synergy 660 Gen10 CTO Cmpt Mdl	SIM	NÃO
23		2x HPE Synergy 480 Gen10 CTO Cmpt Md	SIM	NÃO
24		30x Servidores Dell PowerEdge R450	SIM	NÃO
25		3x Servidores Dell PowerEdge R640	SIM	NÃO
26		2x servidores de rack LENOVO SR630	SIM	NÃO
27		1x servidor de rack HPE ProLiant DL360 Gen10	SIM	NÃO
28	SEGURANÇA	2 Firewall em cluster Check Point Security Gateway 15600	SIM	SIM
29	OUTROS	350x Máquinas virtuais em ambiente VMware VSphere v8	-	-
30		160x Máquinas virtuais em ambientes Windows Hyper-V	-	-
31		4x Cluster Kubernetes	-	-
32		1x Servidor de Veeam Backup & Replication	-	-

SOFTWARES E/OU TECNOLOGIAS A SEREM GERENCIADOS NESTA CONTRATAÇÃO				
ID	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUPORTE CONTRATADO	SUPORTE COM TROUBLESHOOTING
1	Redes e servidores	Distribuições Linux: Windows Server, CentOS, Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux (RHEL) e demais distribuições compatíveis com RHEL ("Red Hat-like")	SIM	SIM
2		Servidores Web: Apache HTTPD, NGINX	SIM	SIM
3		Balanceadores de carga e ingress controller para kubernetes: NGINX, HAProxy, Apache, Traefik e similares	SIM	SIM
5		Serviços essenciais: NTP, NFS, AutoFS, VSFPD, TFTP, DNS, DHCP	SIM	SIM
6		Sistemas de cache distribuído: Memcached, Redis, etc.	SIM	SIM
7	Virtualização do tipo contêiner	Docker, Docker Compose, Container	SIM	SIM
8	Sistema de orquestração de Contêineres	Kubernetes e similares	SIM	SIM
9	Infraestrutura Java EE	Servidor de aplicações: JBoss, JBoss Wildfly e Red Hat JBoss Enterprise	SIM	SIM
10		Infraestrutura de proxy reverso: Apache HTTPD com mod_jk, mod_proxy e mod_cluster, Squid e NGINX	SIM	SIM
11		Integração com SGBD PostgreSQL	SIM	SIM

12		Mensageria com uso do componente Message Broker	SIM	SIM
13		Servidor de aplicações: JBoss Wildfly e Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP)	SIM	SIM
14	Ferramentas de inventário, monitoramento e gerência	Prometheus, Kibana e Graylog, Grafana, Elasticsearch, Fluentd, Zabbix, Datadog, Amazon CloudWatch, OpenTelemetry e similares	SIM	SIM
15	Ferramentas de gerência de configuração e DevOps	Git, Gitlab, Flux CD, Argo CD e similares	NÃO	NÃO
16	Ferramentas de Configuração de Infraestrutura	Ansible, Terraform, Puppet, Chef e similares	SIM	SIM
17	Ferramenta de Administração de Backup	Veeam Backup & Replication v12	SIM	NÃO
18	Ferramenta de Virtualização	Vcenter 8, VMware ESXi 8, VMware Aria Operations 8,	SIM	NÃO
19		Windows 2016 Datacenter + Hyper-V.	NÃO	NÃO
20	Outras ferramentas	Kubernetes Harbor Image Proxy Cache, Keycloak, Amazon KMS, Hashicorp Vault e similares	NÃO	NÃO

ADENDO III - DAS CERTIFICAÇÕES E CURSOS EXIGIDOS PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Na tabela a seguir tem-se a relação de certificações e cursos exigidos para os técnicos da prestadora de serviços:

PROFISSIONAL	DESCRIÇÃO DAS CERTIFICAÇÕES (*)
Gestor/Técnico(s) de operações de Datacenter	Certificação Linux LPIC-1; Certificação VMware Certified Professional – VCP; Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA); Certificação Veeam Certified Engineer (VMCE) ou Certificação equivalente com Certificado de Treinamento Oficial Veeam; Certificação Microsoft Windows Server 2016 ou superior; Certificação CompTIA Network+ ou equivalente; Certificação CompTIA “IT Fundamentals” ou “A+” ou superior; Certificação Fortinet NSE 7 SD-WAN ou equivalente; Certificação em fundamentos de redes Wireless, como ACFE – WLAN; Certificação ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) Foundation expedido por Centros de Testes Autorizados.
	Certificação em segurança da informação, o curso sobre Segurança da Informação deverá possuir ementa compatível com a do seguinte curso: https://esr.rnp.br/cursos/fundamentos-de-seguranca-da-informacao-ead-parceria-oficial-ascend-seg32/

	ou ainda, possuir Certificação Information Security Foundation baseada na ISO/IEC 27002
Obs.:	(*) As certificações acima deverão ser apresentadas quando da assinatura do contrato. É admitida a acumulação de certificados por profissional, assim como cada certificação poderá ser de pelo menos um dos profissionais, empregados, sócios ou profissional vinculados a parceiro comercial da CONTRATADA. O profissional certificado ou ente a qual pertença deverá provar vínculo empregatício, comercial ou societário junto a CONTRATADA durante todo o período contratual. Caso os documentos se mostrem insuficientes ensejarão fato característico de quebra de cumprimento dos requisitos contratuais por parte da LICITANTE/CONTRATADA.

ADENDO IV - DA VOLUMETRIA DE CHAMADOS E/OU INCIDENTES DE INFRAESTRUTURA DE TIC				
XCI. Seguem tabelas contendo volumetria de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC:				
A. Volumetria de chamados no Assyst:				
QUANTITATIVO DE CHAMADOS RESOLVIDOS POR MÊS NO SISTEMA ASSYST PELAS EQUIPES DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6 RELACIONADAS A ESTA CONTRATAÇÃO				
MÊS	2022	2023	2024	2025
JAN	113	92	69	64
FEV	65	129	154	212
MAR	149	128	339	82
ABR	127	77	146	166
MAI	131	108	94	192
JUN	96	83	56	72
JUL	87	80	87	27
AGO	98	114	92	74
SET	116	117	50	
OUT	99	232	131	
NOV	143	112	103	
DEZ	46	100	39	
B. Volumetria de chamados no Jira:				
QUANTITATIVO DE CHAMADOS RESOLVIDOS POR MÊS NO SISTEMA JIRA PELAS EQUIPES DE				

INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6 RELACIONADAS A ESTA CONTRATAÇÃO						
MÊS	2024			2025		
	SAS-REDES	SAS-BACKUP / SAS-DADOS / SAS-VIRTUAL	SAS-SERVIDORES / MONITORAMENTO	SAS-REDES	SAS-BACKUP / SAS-DADOS / SAS-VIRTUAL	SAS-SERVIDORES / MONITORAMENTO
JAN	21	52	162	25	88	732
FEV	26	54	215	173	84	579
MAR	45	76	229	136	77	604
ABR	668*	290*	388*	108	101	500
MAI	144	106	469	91	127	490
JUN	128	46	491	83	100	268
JUL	60	63	397	129	91	184
AGO	55	88	327			
SET	50	113	685			
OUT	60	125	779			
NOV	82	82	381			
DEZ	90	63	292			
*Início da criação automática de chamados pela ferramenta de monitoramento.						
Observação: A média mensal de chamados fora do expediente interno do TRT-6 (das 7h às 17h00) é de 5% do total de chamados por mês, podendo variar para mais ou para menos.						

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA - Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes

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.>

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

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.

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 irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

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 filiais, 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 <Nome> <Qualificação>	Testemunha 2 <Nome> <Qualificação>

TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

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 dos serviços contratados, 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 VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - Modelo de Termo de Encerramento do Contrato

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO	
Proad N°:	
Contrato N°:	
Objeto do contrato:	
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>
--	--

Recife, _____ de _____ de 20_____

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA - Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento do Grupo 02 (terceiro nível de atendimento)

Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento N3						
ITE M	GRUPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNID.	QTDE	VALOR UNIT. (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
2	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
3		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
4		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
5		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
6		Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
				Total	6.000,00	180.000,00
		OBS.: Os valores unitários utilizados são apenas para efeitos de ilustração dos cálculos efetuados nesta planilha.				

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço (NMS)
1	NOC.1	Índice mensal da taxa de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,4	0,90 [valor mínimo aceitável]
2	NOC.2	Índice mensal da taxa de incidentes de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
3	NOC.3	Índice mensal de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
4	SAS-REDES .1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]

5	SAS-REDES .2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
6	SAS-REDES .3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
7	SAS-REDES .4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
8	SAS-BACK UP.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]

9	SAS-BACK UP.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
10	SAS-BACK UP.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
11	SAS-BACK UP.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
12	SAS-DADO S.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
13	SAS-DADO S.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]

		SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.		
14	SAS-DADO S.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
15	SAS-DADO S.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
16	SAS-VIRTU AL.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
17	SAS-VIRTU AL.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]

18	SAS-VIRTU AL.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
19	SAS-VIRTU AL.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
20	SAS-SERVI DORES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
21	SAS-SERVI DORES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]

22	SAS-SERVIDORES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
23	SAS-SERVIDORES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]

$$FADS \text{ do Serviço } (X) = \sum_{ID=1}^n VMS \text{ do Serviço } (X) * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$

NOC	Descrição	Qtde	NOC	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS		VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS	
B	quantidade total de eventos de monitoramento no período.	10	NOC.1	9	10	0,90	0,90	NOC.1	1.000,00	0,4	-	-	
A	quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente	9	NOC.2	5	10	0,50	0,80	NOC.2	1.000,00	0,3	0,4	112,50	
A	quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente	5	NOC.3	4	10	0,40	0,80	NOC.3	1.000,00	0,3	0,5	150,00	
A	quantidade de tarefas escaladas com descrição completa ou correta para o serviço de administração e suporte competente	4									FADS NOC		262,50

REDES	Descrição	Qtde	REDES	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS		VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	10	REDE.1	5	10	0,50	0,50	REDE.1	1.000,00	0,4	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5	REDE.2	3	5	0,60	0,75	REDE.2	1.000,00	0,1	0,2	20,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	3	REDE.3	2	2	1,00	0,95	REDE.3	1.000,00	0,2	0,1	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2	REDE.4	0	0	0,00	1,00	REDE.4	1.000,00	0,3	1,0	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	0	TOTAL	10	SALDO	0					FADS REDES	20,00

BACKUP	Descrição	Qtde	BACKUP	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS		VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	10	BACKUP.1	5	10	0,50	0,50	BACKUP.1	1.000,00	0,4	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5	BACKUP.2	2	5	0,40	0,75	BACKUP.2	1.000,00	0,1	0,5	46,67
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2	BACKUP.3	2	3	0,67	0,95	BACKUP.3	1.000,00	0,2	0,3	59,65
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2	BACKUP.4	1	1	1,00	1,00	BACKUP.4	1.000,00	0,3	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	1	TOTAL	10	SALDO	0					FADS BACKUP	106,32

$$FADS \text{ do Serviço } (X) = \sum_{ID=1}^n VMS \text{ do Serviço } (X) * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$

DADOS	Descrição	Qtde	DADOS	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS		VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	10	DADOS.1	5	10	0,50	0,50	DADOS.1	1.000,00	0,4	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5	DADOS.2	0	5	0,00	0,75	DADOS.2	1.000,00	0,1	1,0	100,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0	DADOS.3	0	5	0,00	0,95	DADOS.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0	DADOS.4	5	5	1,00	1,00	DADOS.4	1.000,00	0,3	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	5	TOTAL	10	SALDO	0					FADS DADOS	300,00

VIRTUAL	Descrição	Qtde	VIRTUAL	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS	
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	10	VIRTUAL.1	3	10	0,30	0,50	VIRTUAL.1	1.000,00	0,4	0,4	160,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	3	VIRTUAL.2	5	7	0,71	0,75	VIRTUAL.2	1.000,00	0,1	0,0	4,76
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	5	VIRTUAL.3	0	2	0,00	0,95	VIRTUAL.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0	VIRTUAL.4	2	2	1,00	1,00	VIRTUAL.4	1.000,00	0,3	-	-
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	2	TOTAL	10	SALDO	0		FADS VIRTUAL		364,76		

SERVIDORES	Descrição	Qtde	SERVIDORES	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS		VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	10	SERVIDORES.1	0	10	0,00	0,50	SERVIDORES.1	1.000,00	0,4	1,0	400,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	0	SERVIDORES.2	5	10	0,50	0,75	SERVIDORES.2	1.000,00	0,1	0,3	33,33
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	5	SERVIDORES.3	0	5	0,00	0,95	SERVIDORES.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0	SERVIDORES.4	1	5	0,20	1,00	SERVIDORES.4	1.000,00	0,3	0,8	240,00
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	1	TOTAL	6	SALDO	4		FADS SERVIDORES				873,33

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA - Pagamento de diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (Nível 2)

Pagamento de Diárias e deslocamentos do Suporte Técnico de TIC (Nível 2)

1. Das diárias:

- 1.1. O valor líquido estimado da diária para a presente contratação é de **R\$ 249,81 (duzentos e quarenta e nove reais e oitenta e um centavos)**.
 - 1.1.1. Os detalhes sobre o método utilizado para a estimativa dos valores com diárias podem ser encontrados nos Estudos Técnicos Preliminares da contratação, no tópico 7.1.2.
- 1.2. A contratada deverá depositar, com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas a diária na conta do técnico designado para a viagem.
 - 1.2.1. Em caso de atendimentos urgentes onde não houver a possibilidade de pagamento com antecedência de 24h, a contratada deverá realizar o pagamento no máximo até o fim do primeiro dia da viagem.
- 1.3. No período de afastamento, com a percepção de diárias, o técnico não receberá o auxílio alimentação proporcional ao número de dias de efetivo deslocamento/afastamento.
- 1.4. A contratada não poderá pleitear pagamento a título de hora extra, quando os deslocamentos forem indenizados com diárias.
- 1.5. Os valores referentes às diárias são fixos e poderão ser reajustados após 12 (doze) meses contados do orçamento estimado das diárias (13/12/2024), sendo aplicado, no máximo, o percentual fixado no IPCA ou outro índice que o substitua.

2. Dos deslocamentos:

- 2.1. Os atendimentos deverão ser realizados prioritariamente de forma remota. Apenas nos casos em que este tipo de atendimento for inviável, os técnicos se deslocarão para executar o atendimento presencial.
- 2.2. O Supervisor da equipe do Suporte Técnico de TIC (N2) será responsável pelo planejamento dos deslocamentos (definindo as rotas mais otimizadas), pelo contato e agendamento com usuários de TIC e pela indicação dos equipamentos necessários para a realização dos atendimentos.
- 2.3. Para cada deslocamento, deve ser indicado o chamado respectivo, o seu roteiro, com a indicação da origem e destino, tanto da ida como da volta, além de informar se haverá necessidade de utilização de diária(s). Caso haja necessidade, o TRT6 deverá autorizar, previamente, o deslocamento.
- 2.4. A Contratada deverá realizar o deslocamento, provendo todos os recursos necessários à execução dos serviços, incluindo o transporte dos seus técnicos e de equipamentos.
- 2.5. No período de apuração dos resultados de cada mês, o fiscal do contrato irá verificar as viagens realizadas, observando se os chamados relacionados foram devidamente atendidos, a fim de autorizar o ressarcimento dos custos com deslocamentos.
- 2.6. O valor pago à Contratada pelos deslocamentos será medido em função da quilometragem necessária para a realização completa da viagem (considerando ida e volta).

- 2.7. O valor de ressarcimento de transporte corresponde aos gastos de combustível somados aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo, tais como seguro, manutenção, depreciação dos pneus, limpeza e danos eventuais).
- 2.8. O valor a ser ressarcido por quilômetro corresponde a **14% do valor do litro da gasolina**, sendo 10% referente ao custo com combustível e 4% referente aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo.
- 2.8.1. Para o cálculo do valor de combustível de cada viagem, será considerado o preço médio do litro da gasolina em Pernambuco, indicado no site da ANP, no dia da verificação das viagens realizadas no mês anterior (<https://precos.petrobras.com.br/w/gasolina/pe>). Essa verificação mensal do valor da gasolina visa evitar desequilíbrios econômicos decorrentes da volatilidade do preço do combustível.
- 2.8.2. Os detalhes sobre o método utilizado para a estimativa dos valores com deslocamentos podem ser encontrados nos Estudos Técnicos Preliminares da contratação, no tópico 7.1.2.

3. Detalhes gerais dos deslocamentos e diárias

Estimativas de diárias:

DIÁRIAS	2021	2022	2023	2024	MÉDIA (sem casas decimais)
DIÁRIAS COM PERNOITE	11	10	15	17	13

CUSTO COM DIÁRIAS			
TIPO DIÁRIA	PREÇO UNITÁRIO	QUANTIDADE	CUSTO (POR ANO)
DIÁRIAS COM PERNOITE	R\$ 249,81	13	R\$ 3.247,53

Estimativas de deslocamentos:

	2021	2022	2023	2024	MÉDIA ANUAL (sem casas decimais)
KM TOTAL	19519,63	27568,8	33334,39	19809,7	25058

CUSTO COM DESLOCAMENTO				
PREÇO LITRO GASOLINA (21/02/2025 - ANP)	PREÇO POR KM (14% do valor do litro da gasolina)	KM	CUSTO (MENSAL)	CUSTO (POR ANO)
R\$ 6,50	R\$ 0,91	25058	R\$ 1.900,24	R\$ 22.802,90

QTDDE DESLOCAMENTOS	2021	2022	2023	2024	MÉDIA (2021 A 2024)
TOTAL NO ANO	148	220	250	160	195
MÉDIA POR MÊS	12	18	21	13	16

- 3.1. A quantidade de diárias e deslocamentos é meramente estimativa, tendo caráter acessório, podendo ultrapassar a quantidade estimada durante a execução contratual.
- 3.2. As diárias e deslocamentos não poderão ser objeto de alteração na disputa licitatória.
- 3.3. Os valores estimados das diárias e deslocamentos não serão usados para fins de seleção do fornecedor, que será definido pelo critério de julgamento do MENOR PREÇO em relação aos valores dos serviços.

4. Pagamento de deslocamentos e diárias

- 4.1. A fatura de pagamento referente às diárias e a fatura referente aos deslocamentos deverão ser emitidas mensalmente em notas fiscais distintas da nota fiscal de prestação de serviços de mão de obra.
- 4.2. Ao valor líquido da diária e dos deslocamentos será acrescido o valor do ISS (5%), conforme tabelas a seguir:

CUSTO COM DIÁRIAS			
	VALOR LÍQUIDO UNITÁRIO	QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL	CUSTO ESTIMADO (ANUAL)
DIÁRIAS COM PERNOITE	R\$ 249,81	13	R\$ 3.247,53
ISS (5%)	R\$ 12,49	13	R\$ 162,37
TOTAL BRUTO	R\$ 262,30		R\$ 3.409,90

- 4.3. O valor das diárias pagas ao trabalhador deverá observar o valor líquido estabelecido na tabela acima.

CUSTO COM DESLOCAMENTOS			
	PREÇO POR KM (14% do valor do litro da gasolina)	KM (TOTAL ANUAL)	CUSTO ESTIMADO (ANUAL)
DESLOCAMENTOS	R\$ 0,91	25058	R\$ 22.802,90
ISS (5%)	R\$ 0,04	25058	R\$ 1.002,32
TOTAL BRUTO	R\$ 0,95		R\$ 23.805,22

- 4.4. Sobre os valores das tabelas acima ainda incidirão os custos indiretos e o lucro da licitante que constar em sua Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP) para o Suporte Técnico de TIC - Nível 2.
- 4.5. As notas fiscais deverão ser emitidas considerando os valores pagos a título de diária ou deslocamento, acrescido do valor do ISS e do percentual do custo indireto e lucro informado na PCFP do licitante referente ao Suporte Técnico de TIC - Nível 2.
- 4.6. Por ocasião do pagamento das faturas de diárias e de deslocamentos será retido o valor correspondente ao ISS do município do Recife.

ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA - Planilha de Custos e Formação de Preços da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)

Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP - da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)			
	SUORTE TÉCNICO DE TI		
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)		3132-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		R\$ 2.407,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		Programadores de computadores; demais profissionais, que desenvolvam atividades técnicas de TI em funções que a empresa exija nível superior compatível, desde que a atividade técnica em TI não se enquadre no piso "f"
5	CCT de referência		PE 001066/2024
6	Data base da categoria (dia/mês/ano)		1º de setembro
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da remuneração		
A	Salário Base		R\$ 2.407,00
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00

D	Sobreaviso (Cláusula Décima, Parágrafo Quarto, da CCT 2024/2025)		R\$ 32,09
E	Adicional de hora extra		R\$ 0,00
F	Outros		R\$ 0,00
	Total da Remuneração		R\$ 2.439,09
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro), férias e adicional de férias.			
2.1	13º salário, férias e adicional de férias		
A	13º Salário	8,33%	R\$ 203,26
B	Férias e Adicional de férias	12,10%	R\$ 295,13
	Subtotal	20,43%	R\$ 498,39
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre 13º, férias e adicional de férias.	7,11%	R\$ 173,44
	Total	27,54%	R\$ 671,83
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS, e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
A	INSS	20,00%	R\$ 487,82
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 60,98
C	Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	1,00%	R\$ 24,39
D	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 36,59
E	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 24,39
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 14,63
G	INCRA	0,20%	R\$ 4,88
H	FGTS	8,00%	R\$ 195,13

	Total	34,80%	R\$ 848,81
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
A	Auxílio-transporte (4,30 x 02 x 22 - 6% do sal. base x 2.407,00)		44,78
B	Auxílio-alimentação (37*22) - Cláusula 15ª, da CCT 2024/2025 - R\$37,00		R\$ 814,00
C	Assistência Médica e Familiar (Cláusula 17ª, da CCT 2024/2025)		R\$ 235,00
D	Outros - a ser adequado pelo licitante (Ex: auxílios funeral, creche/escolar e lente previstos nas cláusulas Cláusula 19ª, 20ª e 21ª da CCT 2024/2025 de referência ou de outra convenção coletiva adotada pelo licitante)		R\$ 20,00
	Total		R\$ 1.113,78
QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ 671,83
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$ 848,81
2.3	Benefícios mensais e diários		R\$ 1.113,78
	Total		R\$ 2.634,42
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão		
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 10,16
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,81
C	Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	2,00%	R\$ 48,78
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 47,32

E	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,68%	R\$ 16,47
F	Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalho	2,00%	R\$ 48,78
	Total	7,07%	R\$ 172,32
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais		
A	Férias (referente ao ferista, substituto do profissional ausente etc.)	0,00%	R\$ 0,00
B	Ausências Legais	0,28%	R\$ 6,83
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,49
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,25%	R\$ 6,10
E	Licença maternidade	0,02%	R\$ 0,49
F	Outros - Ausência por Doença		R\$ 0,00
G	Incidência do Submódulo 2.2 sobre as Ausências Legais	0,20%	R\$ 4,84
			R\$ 18,75
Submódulo 4.2 - Substituto Intra jornada			
4.2	Substituto Intra jornada		
A	Substituto na cobertura de intervalo intra jornada para repouso ou alimentação		R\$ 0,00
	Total		R\$ 0,00
QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor R\$

4.1	Ausências Legais		R\$ 18,75
4.2	Substituto Intrajornada		R\$ 0,00
	Total		R\$ 18,75
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos		Valor R\$
A	Uniformes		R\$ 65,91
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos		R\$ 0,00
D	Outros (especificar)		R\$ 0,00
	Total		R\$ 65,91
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos indiretos, Tributos e Lucro		
A	Custos Indiretos	5,000%	R\$ 266,52
B	Lucro	10,0000%	R\$ 559,70
C	C1 - Tributos	14,25%	
	C1-A PIS	1,65%	R\$ 118,47
	C1-B COFINS	7,60%	R\$ 545,67
	C1-C CPRB	0,00%	R\$ 0,00
	C2-Tributos Municipais		R\$ 0,00
	C2-A ISS	5,00%	R\$ 358,99
	Total		R\$ 1.849,35
	* percentuais referenciais de lucro e custos indiretos fixados de acordo com a Nota Técnica nº 1/2007 – SCI, de 13 de dezembro de 2007, do Supremo Tribunal Federal e com o Manual de Preenchimento do Modelo de Planilhas de Custos e Formação de Preços do Superior Tribunal de Justiça		

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração		R\$ 2.439,09
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ 2.634,42
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão		R\$ 172,32
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ 18,75
E	Módulo 5 – Insumos Diversos		R\$ 65,91
	Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 5.330,49
F	Modulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ 1.849,35
VALOR TOTAL DO POSTO			R\$ 7.179,84
SUPERVISOR			
Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP - Central de Serviços Nível 2			
	SUPERVISOR		
Dados complementares par composição dos custos referentes à mão de obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		Supervisor Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)		2124-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		R\$ 3.124,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		Analista de Sistemas
5	CCT de referência		PE 001066/2024
6	Data base da categoria (dia/mês/ano)		1º de setembro

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da remuneração		
A	Salário Base		R\$ 3.124,00
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de hora extra		
F	Outros		
	Total da Remuneração		R\$ 3.124,00
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro), férias e adicional de férias.			
2.1	13º salário, férias e adicional de férias		
A	13º Salário	8,33%	R\$ 260,23
B	Férias e Adicional de férias	12,10%	R\$ 378,00
	Subtotal	20,43%	R\$ 638,23
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre 13º, férias e adicional de férias.	7,11%	R\$ 222,11
	Total	27,54%	R\$ 860,34
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS, e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
A	INSS	20,00%	R\$ 624,80
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 78,10

C	Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	1,00%	R\$ 31,24
D	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 46,86
E	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 31,24
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 18,74
G	INCRA	0,20%	R\$ 6,25
H	FGTS	8,00%	R\$ 249,92
	Total	34,80%	R\$ 1.087,15

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários		
A	Auxílio-transporte (4,30 x 02 x 22 - 6% x 3.124,00)		R\$ 1,76
B	Auxílio-alimentação (37*22) - Cláusula 15ª, da CCT 2024/2025 - R\$37,00		R\$ 814,00
C	Cobertura Social		R\$ 235,00
D	Outros - a ser adequado pelo licitante (Ex: auxílios funeral, creche/escolar e lente previstos nas cláusulas Cláusula 19ª, 20ª e 21ª da CCT 2024/2025 de referência ou de outra convenção coletiva adotada pelo licitante)		R\$ 20,00
	Total		R\$ 1.070,76

QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ 860,34
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$ 1.087,15
2.3	Benefícios mensais e diários		R\$ 1.070,76
	Total		R\$ 3.020,25

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

3	Provisão para Rescisão		
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 13,02
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,04
C	Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	2,00%	R\$ 62,48
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 60,61
E	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,68%	R\$ 21,09
F	Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalho	2,00%	R\$ 62,48
	Total	7,07%	R\$ 220,72
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais		
A	Férias (referente ao ferista, substituto do profissional ausente etc.)	0,00%	R\$ 0,00
B	Ausências Legais	0,28%	R\$ 8,75
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,62
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,25%	R\$ 7,81
E	Licença maternidade	0,02%	R\$ 0,62
F	Outros (especificar)	0%	R\$ 0,00
G	Incidência do Submódulo 2.2 sobre as Ausências Legais	0,20%	R\$ 6,20
			R\$ 24,00
Submódulo 4.2 - Substituto Intrajornada			
4.2	Substituto Intrajornada		

A	Substituto na cobertura de intervalo intrajornada para repouso ou alimentação		R\$ 0,00
	Total		R\$ 0,00
QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor R\$
4.1	Ausências Legais		R\$ 24,00
4.2	Substituto Intrajornada		R\$ 0,00
	Total		R\$ 24,00
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos		Valor R\$
A	Uniformes		R\$ 65,91
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos		R\$ 0,00
D	Outros (especificar)		R\$ 0,00
	Total		R\$ 65,91
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos indiretos, Tributos e Lucro		
A	Custos Indiretos	5,000%	R\$ 322,74
B	Lucro	10,0000%	R\$ 677,76
C	C1 - Tributos	14,25%	
	C1-A PIS	1,65%	R\$ 143,46
	C1-B COFINS	7,60%	R\$ 660,77
	C1-C CPRB	0,00%	R\$ 0,00

	C2-Tributos Municipais		
	C2-A ISS	5,00%	R\$ 434,72
			R\$ 2.239,44
	* percentuais referenciais de lucro e custos indiretos fixados de acordo com a Nota Técnica nº 1/2007 – SCI, de 13 de dezembro de 2007, do Supremo Tribunal Federal e com o Manual de Preenchimento do Modelo de Planilhas de Custos e Formação de Preços do Superior Tribunal de Justiça		
QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração		R\$ 3.124,00
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ 3.020,25
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão		R\$ 220,72
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ 24,00
E	Módulo 5 – Insumos Diversos		R\$ 65,91
	Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 6.454,88
F	Modulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ 2.239,44
TOTAL			R\$ 8.694,32

QUADRO-RESUMO com valores atualizados pela CCT 2024/2025			
Função	Quantidade	Valor mensal	Total
SUPORTE TÉCNICO DE TI - TÉCNICO DE ATENDIMENTO 2º NÍVEL	11	R\$ 7.179,84	R\$ 78.978,24
SUPORTE TÉCNICO DE TI- SUPERVISOR DE SUPORTE TÉCNICO	1	R\$ 8.694,32	R\$ 8.694,32
VALOR MENSAL DO SERVIÇO			R\$ 87.672,56