AVISO DE LICITAÇÃO
PROCESSO Nº. 6.823/2011
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

A União, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO, situado na Av. da Paz, 2076, Centro, Maceió/AL, CEP 57.020.440, torna público para o conhecimento dos interessados, que realizará PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, regido pelas Leis nº.s 8.666/93 e 10.520/2002, Decreto-Lei 200/67, LC 123/2006, 9.784/99, Decreto 5.450/2005 e Instrução Normativa n° 04/2010 da SLTI/MPOG, pelo Decreto 5.450/2005, bem como pelo ATO TRT 19ª nº. 206/98 - *que regulamenta a consulta ao SISTEMA DE CADASTRAMENTO UNIFICADO DE FORNECEDORES – SICAF, instituído pela Instrução Normativa nº. 02 de 11.10.2010 da SECRETÁRIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO.*

O Pregão Eletrônico será conduzido por servidor(a) integrante do quadro efetivo deste Regional, denominado(a) Pregoeiro(a), e membros da equipe de apoio, previamente credenciados no aplicativo "Licitações-e", constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A. (www.licitacoes-e.com.br), em cujo monitoramento e inserção de dados gerados ou transferidos, utilizarão os recursos de segurança: criptografia e autenticação.

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

1.0 DO OBJETO

Contratação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação, em conformidade com as especificações do Termo de Referência (anexo) e demais regras deste Edital.

2.0 DO ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME

2.1 A sessão pública deste Pregão Eletrônico será aberta com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, de acordo com o disposto no Decreto 5.450/2005, no endereço eletrônico, data e horário abaixo discriminados:

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.licitacoes-e.com.br

NÚMERO DA LICITAÇÃO NO LICITACOES-E: 412255

DATA: dia 19 do mês de março de 2012.

HORÁRIO: 10h30 – Horário de Brasília-DF

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

2.3. Nos casos de indisponibilidade de acesso do(a) Pregoeiro(a) à sala de disputa de lances, no sistema "licitações-e", que impeça o início da disputa até às 11h30 será aplicada a regra do subitem anterior.

3.0 DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 Não poderão participar desta licitação empresas que se enquadrarem em uma ou mais das seguintes situações:

a) que tenham sido declaradas inidôneas ou suspensas temporariamente por qualquer órgão público federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal;

b) estejam sob regime de recuperação judicial ou falência.

3.1.1 – Como requisito para a participação neste Pregão, o licitante deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no presente edital, inclusive aquelas que não estejam contempladas pela regularidade fiscal, na forma estabelecida no sistema gerenciador deste Pregão.

3.2- Não serão admitidas nesta licitação empresas que operem sob regime de consórcio, nem a subcontratação total ou parcial dos serviços objeto deste Pregão.

3.3-Poderão participar as interessadas que estiverem cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, sendo que sua regularidade será confirmada por meio de consulta ON-LINE, no ato da abertura da licitação.

3.4- As empresas interessadas em participar da presente licitação que **não** se encontram cadastradas no SICAF, deverão

apresentar os documentos relacionados no item 8 do edital, observando-se os respectivos prazos de validade.

3.5 A licitante, optante pelo Simples Nacional, que venha a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em conseqüência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II e o art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123.

3.6 A licitante vencedora, a que se refere o subitem anterior, obriga-se a apresentar cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção pelo Simples Nacional) à Receita Federal do Brasil, no prazo previsto no art. 30, § 1º, inc. II, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

3.7 Como as empresas optantes pelo Simples Nacional se desvincularão desse sistema quando da contratação, não é possível que apresentem propostas contemplando os benefícios tributários correspondentes, posto que, uma vez baixado o registro, estarão sujeitas ao sistema normal de tributação, o que induz a ilação de que, se as propostas considerarem os benefícios tributários do Simples Nacional, ao proceder ao desenquadramento, tais valores se mostrarão inexequíveis.

4.0 DO CREDENCIAMENTO

4.1 O credenciamento far-se-á diretamente no site do Banco do Brasil, no sistema “Licitacões-e”. O interessado poderá acessar o site http: **www.licitacoes-e.com.br**, clicar na opção “Solicitação de Credenciamento nas licitações”, preencher os formulários constantes do mesmo, imprimir o “Termo de Adesão ao Regulamento” e o “Termo de Nomeação do representante”, que, após assinados, deverão ser entregues em qualquer agência do Banco do Brasil, que o concederá chave de identificação e de senha, privativa e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, de acordo com o § 1º do art. 3º do Decreto 5.450/2005.

4.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico, de acordo com o § 6ºdo art. 3º do Decreto 5.450/2005.

4.3 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, de acordo com o § 5º do art. 3º do Decreto 5.450/2005.

4.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

4.5 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº. 123/2006, para que essa possa gozar dos benefícios previstos nos artigos 42 a 45 da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento, acrescentar as expressões "Microempresa" ou "Empresa de Pequeno Porte" ou suas respectivas abreviações, "ME" ou "EPP", à sua firma ou denominação, conforme o caso".

4.5.1 Caso o Proponente já esteja cadastrado no Sistema e não constem os dados acima em sua firma ou denominação, deverá providenciar a alteração de seu cadastro no Sistema. Para tanto, deverá dirigir-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região ou qualquer agência do Banco do Brasil.

4.5.2 Caso não haja a indicação de "ME" ou "EPP", na forma do item 4.5, as Proponentes poderão participar do procedimento licitatório, sem direito, entretanto, à fruição dos benefícios previstos no art. 42 e seguintes da Lei Complementar nº. 123/2006.

5.0 DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, de acordo com o inciso III do artigo 13 do Decreto nº. 5.450/2005.

5.2. **Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, de acordo com o inciso IV do art. 13 do Decreto nº 5.450/2005.**

5.3 - Caso haja desconexão com o(a) Pregoeiro(a) no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá

permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

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

5.4. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subseqüente encaminhamento das propostas de preços que ocorrerá a partir do dia 1.3.2012, até às 10h30 do dia 19.3.2012.

5.4.1 **O registro da proposta no sistema "licitacoes-e" compreende o registro do valor mensal da proposta em campo próprio.**

5.4.2 Caso haja o registro no sistema pelo valor anual o proponente poderá ajustar seu valor na etapa de lances, não ensejando sua desclassificação.

5.5 A realização da sessão de lances do pregão, fica fixada para o dia **19/03/2012** às 10h e 45 minutos , exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de acordo com o artigo 21 do Decreto nº. 5.450/2005.

5.6. A(s) Proposta(s) de Preços da(s) licitante(s) vencedora(s), modelo ANEXO 3 DO TERMO DE REFERÊNCIA, contendo os elementos exigidos neste edital, inclusive Planilha de custos e formação de preços, deverá ser formulada e enviada eletronicamente, através do e-mail: cpl@trt19.gov.br, de acordo com o item abaixo, atualizada em conformidade com os lances eventualmente ofertados, no prazo consignado pelo(a) Pregoeiro(a) no sistema "licitações-e", com posterior encaminhamento dos originais, no prazo máximo de 3(três) dias, contados a partir da data do encerramento da sessão de lances.

5.7. **A(s) proposta(s) ajustada(s) e as planilhas de custos deverão ser enviadas eletronicamente no prazo máximo de 4 (quatro) horas após a convocação do Pregoeiro, sob pena de desclassificação.**

6.0 DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

6.1 A partir do horário previsto no item 5.4 deste edital, horário limite para o envio das propostas, terá início a

sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura e divulgação das propostas de preços, recebidas pelo site já indicado no preâmbulo, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas.

6.1.1 – Ao apresentar sua proposta e ao formular lances, via sistema "Licitacoes-e", o licitante corrobora que os seus serviços atendem a todas as especificações constantes neste edital.

6.1.2 - Aberta a etapa competitiva, prevista no item 5.5, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances.

6.2.- Apenas serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema pelo próprio licitante.

6.3 – Caso ocorra a apresentação de dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.4 – No decorrer da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

6.5 - A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período de até trinta minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.6 - Após encerramento da etapa de lances, o(a) pregoeiro(a) verificará se ocorreu empate, nos termos do artigo 44 da LC 123/2006, entre o lance mais bem classificado e os lances apresentados por empresas com direito a tratamento diferenciado.

6.7 – Considerar-se-ão empatados todos os lances apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao lance mais bem classificado.

6.8 – Não ocorrerá empate quando o melhor lance tiver sido apresentado por empresa que se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte.

6.9 – ocorrendo empate nos termos do disposto nos itens 6.6 e 6.7, proceder-se-á da seguinte forma:

a) O(A) Pregoeiro(a) verificando a existência de empresa(s) enquadrada(s) no artigo 3º da LC 123/2006, no intervalo citado no item 6.7, convocará, no sistema "licitações-e", a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada para apresentação de proposta de preço inferior à primeira classificada;
b) A convocação deverá ser atendida no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito, através do sistema eletrônico, e havendo a apresentação de preço inferior pela mesma, essa passará à condição de primeira classificada no certame, não importando a realização de nova etapa de lances;
c) Não ocorrendo o interesse da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma das alíneas "a" e "b" deste item, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos itens 6.6 e 6.7 deste edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
d) No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 6.7 deste edital, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer o direito de preferência, através da apresentação de melhor oferta.

6.10 – Na hipótese de não contratação nos termos previstos no item 6.9 deste edital, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.

6.11 – Após a identificação do licitante melhor classificado na fase de lances, o(a) pregoeiro(a) registrará solicitação para que seja procedida a remessa da proposta ajustada na forma estatuída nos subitem 5.6 e 5.7 deste edital, para que este possa decidir acerca da aceitabilidade da proposta.

6.12. – O(A) Pregoeiro(a) deverá solicitar a apresentação de proposta ajustada da proponente vencedora da etapa de lances, devendo proceder ao registro no sistema eletrônico. Todos os licitantes convocados deverão obedecer ao estatuído no subitem 5.6 e 5.7, sob pena de desclassificação.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

6.13 O(A) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor.

6.14 - Encerrada a etapa de aceitação da(s) proposta(s), o pregoeiro(a) efetuará consulta no SICAF a fim de verificar a validade das certidões, e, caso a empresa não seja cadastrada no SICAF, de acordo com a documentação enviada via fac-símile (fax).

6.15 - Se a proposta ou lance de menor valor global, não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subseqüente, aplicando a regra do item 6.9 deste edital, se for o caso, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

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

6.17.- O envio postal da proposta e da documentação de habilitação, em original, deverá ser realizado em envelope lacrado, contendo no frontispício os seguintes dizeres:

Ao
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
ASSESSORIA DE LICITAÇÕES E COMPRAS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 5/2012 – PROCESSO Nº. 6.823/2011

6.18 As propostas deverão observar o constante no item 9 do Termo de Referência e o modelo previsto no ANEXO 3.

6.19 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços respectivos, serem fornecidos ao TRT da 19ª Região sem ônus adicionais.

6.20 A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste edital e seus Anexos.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

6.21 Não serão admitidos cancelamentos, retificações de preços ou alterações nas condições estabelecidas, uma vez abertas as propostas. Os erros ou equívocos e omissões havidos nas cotações de preços, serão de inteira responsabilidade do proponente, não lhe cabendo, no caso de erro para mais e conseqüente desclassificação, qualquer recurso, nem tampouco, em caso de erro para menos, eximir-se da prestação dos serviços objeto da presente licitação.

6.22 as propostas que omitirem o prazo de validade da proposta, fica estabelecido que este prazo será o estipulado nesta peça convocatória na alínea b do item 9.1 do Anexo 3. Tal circunstância não enseja desclassificação.

7.0 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS e do CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

7.1 **O julgamento dar-se-á na forma prevista no item 7 do Termo de Referência. Observando-se que a**nalisadas as propostas serão desclassificadas as que:

a) forem elaboradas em desacordo com os termos deste edital;
b) apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado:

b.1) Somente poderá ser considerado excessivo qualquer preço após o encerramento da etapa de lances e, quando formulada contraproposta pelo Pregoeiro, após sua recusa ou no caso de omissão por parte do respectivo proponente.
b.2) O ônus da prova da exeqüibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de três dias úteis contados da notificação.

c) apresentarem preços total ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero;
d) apresentarem proposta alternativa.

7.1.1 Erros no preenchimento da planilha de custos e composição de preços, por si só, poderão não ensejar a desclassificação da proposta, podendo ser oportunizado ao proponente a promoção de ajustes nas planilhas na forma estatuída no subitem 7.6.1 deste edital.

7.2 Sendo aceitável a oferta, será verificado o atendimento, pelo proponente que a tiver formulado, das condições habilitatórias:

a)com base no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e documentação complementar exigido no edital; ou

b) no caso dos não cadastrados, da documentação exigida no edital.

7.3 Constatado o atendimento pleno das exigências editalícias, será(ão) declarado(s) o(s) proponente(s) vencedor(es), sendo a adjudicação do objeto definido neste edital e seus anexos efetuada pelo menor preço global.

7.4 Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências do ato convocatório, o(a) pregoeiro(a) examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto deste edital e seus anexos;

7.5 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste edital e seus anexos;

7.6 O(A) pregoeiro(a), na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo os licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação, sob pena de desclassificação da oferta;

7.6.1 Na análise da planilha de custos e formação de preços, caso haja a identificação de erros o(a) pregoeiro(a) poderá permitir a promoção de ajustes, desde que o preço global ofertado não seja majorado, e que haja a comprovação de que este seja suficiente para arcar com os custos da contratação, nos termos do artigo 29-A, § 2º da Instrução Normativa SLTI - MPOG 02/2008, com redação dada pela Instrução Normativa SLTI-MPOG 03/2009.

7.7 Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular, no ato da emissão da nota de empenho, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observado o disposto nos subitens 6.11 e 6.14;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

8.0 DA HABILITAÇÃO

8.1 Com vistas à habilitação na presente licitação a empresa vencedora deverá apresentar a documentação prevista no ITEM 8 do TERMO DE REFERÊNCIA.

9.0 DA IMPUGNAÇÃO E DOS RECURSOS

9.1 Até dois dias úteis antes da data fixada como limite para apresentação das propostas, fixada no item 5.4, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

9.1.1. A apresentação de impugnação contra o presente edital será processada e julgada na forma e nos prazos previstos no art. 18 do decreto nº. 5.450/2005;

9.1.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

9.1.3. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada como limite para apresentação das propostas, item 5.4, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no edital, de acordo com o art. 19 do Decreto nº 5.450/2005.

9.2. A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente edital, implicará a plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

9.3. Dos atos do(a) pregoeiro(a) neste processo licitatório cabe recurso, a ser interposto no final da sessão, com registro em ata da síntese das suas razões e contra-razões. Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a sessão pública, o encaminhamento de memorial e de eventuais contra-razões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, nos formulários próprios, conforme Decreto 5.450/2005, art. 26.

9.4. O recurso contra decisão do pregoeiro não terá efeito suspensivo.

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

9.6. Após apreciação do recurso o(a) pregoeiro(a) submetê-lo-á, devidamente informado, à consideração da autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da adjudicação e homologação do procedimento.

9.7. Os autos permanecerão com vista franqueada aos interessados na Assessoria de Licitações e Compras deste Regional.

10.0 DA ADJUDICAÇÃO

10.1 A adjudicação, em favor da licitante vencedora, será feita pelo(a) pregoeiro(a) no final da sessão e registrada em ata, após recebidos os envelopes contendo a documentação e a nova proposta adequada ao valor dos lances ofertados, ou se for o caso, à nova planilha de preços. Em caso de recurso a adjudicação será procedida pela autoridade mencionada no item seguinte.

11.0 DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 A homologação da adjudicação do objeto ao licitante vencedor, nesta licitação, será feita pela Exma. Senhora Desembargadora Presidente deste Tribunal, após recebimento do processo concluído pelo Pregoeiro e sua equipe de apoio.

12.0 DA DESPESA

12.1 As despesas decorrentes do objeto desta licitação estão previstas na Proposta Orçamentária Prévia para 2012 (POP/2012), comprometido no programa de trabalho "Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho" – Programa de Trabalho nº. 02.061.0571.4256.0001 – PTRES nº. 000760 – Natureza da despesa – 339037 (terceirização de serviço – locação de mão de obra), conforme despacho SOF 24/2012, f. 236 dos autos do Proc. Administrativo TRT19 nº 6.823/2011.

13.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 A contratada, durante o período de execução contratual, deverá cumprir rigorosamente os termos do edital, da proposta, observando, em especial, todas as obrigações estabelecidas no item 13 do Anexo A – Termo de Referência, e ainda manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação e ainda.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

14.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1 Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente todas as obrigações estabelecidas no item 14 do Termo de Referência – parte integrante deste Edital.

15. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 O acompanhamento, a fiscalização, a conformidade da prestação dos serviços observará o contido no ITEM 15 do TERMO DE REFERÊNCIA e demais disposições previstas no contrato.

16.0 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A prestação dos serviços de SUPORTE TÉCNICO em tecnologia da informação compreende as atividades indicadas no Termo de Referência, parte integrante deste edital, especialmente no item 5: “ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS” e demais anexos ali mencionados.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O prazo e demais condições para o pagamento obedecerão as regras previstas neste edital, no item 11 do Termo de Referência e no contrato.

18.0 DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1. O TRT da 19ª Região exigirá garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas nos termos previstos no item 16 do TERMO DE REFERÊNCIA.

19.0 DO CONTRATO

19.1. Após a homologação da licitação, a adjudicatária será convocada, para assinatura do Contrato, na forma da minuta apresentada no anexo deste Edital.

19.2. A empresa adjudicatária será convocada para firmar o contrato no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de sua convocação.

19.3. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária desde que aceita pelo TRT da 19ª Região.

19.4 Antes da assinatura do contrato, será verificada a regularidade do cadastramento e da habilitação parcial da empresa no SICAF, por meio de consulta "*on line*" ao sistema. O resultado destes procedimentos será impresso e juntado ao processo.

19.5 Caso a Adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar contrato, será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

20.0 DO REAJUSTE

20.1 O reajuste obedecerá as disposições contidas neste Edital, no item 16 do Termo de Referência e no instrumento contratual cuja minuta segue em anexo.

21.0 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze meses) a contar da data do efetivo início de prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II da Lei 8.666/93.

22.0 DAS INFRAÇÕES E SANÇOES ADMINISTRATIVAS

22. Deverão ser observadas as disposições constante no item 17 do Termo de referência e no contrato.

23.0 DA RESCISÃO CONTRATUAL

23.1 O Tribunal poderá considerar rescindido o contrato, de pleno direito, independentemente de notificação judicial, sem que assista à contratada o direito a qualquer indenização, nos casos e formas fixados na Lei 10.520/2002, pelo Decreto 5.450/2005 e subsidiariamente pela Lei 8666/93.

24.0 DAS GENERALIDADES

24.1 Neste Edital se identifica como Contratante o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região e Contratada a(s) Sociedade(s) Empresária(s) vencedora(s) do procedimento licitatório. Licitante significa as empresas interessadas enquanto não adjudicado objeto deste edital.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

24.2 A expressão denominada Edital e seus Anexos, usado neste texto, constitui o Edital propriamente dito, integrado com seus Anexos, os quais são inseparáveis.

24.3 O CNPJ do TRT é 35.734.318/0001-80.

25.0 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1 A participação nesta licitação implica a plena aceitação dos termos e condições deste edital e seus anexos, bem como das normas administrativas vigentes.

25.2 A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor total inicial atualizado do contrato.

25.3 O TRT se reserva o direito de revogar total ou parcialmente a presente licitação, tendo em vista razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta ou ainda anulá-la por ilegalidade, de ofício ou mediante provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, nos termos do art. 29 do Decreto nº 5.450/2005.

25.4 O licitante fica obrigado a manter, durante a vigência do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

25.5 Os interessados em adquirir ou obter esclarecimentos sobre este edital serão atendidos no horário de 9h às 16h30, de segunda a quinta-feira, na Assessoria de Licitações e Compras, situado na Avenida da Paz, nº 2076, sala 603, nesta capital ou através do telefone (082) 2121-8223/8182 ou fax (082) 2121-8181, ou através do e-mail: cpl@trt19.jus.br.

25.6 Os casos omissos neste aviso serão resolvidos pelo(a) pregoeiro(a), de acordo com o que reza a Lei 10.520/2002, o Decreto 5.450/2005 e, subsidiariamente, as Leis 8.666/93, 9.784/99 e suas alterações.

25.7 É competente o foro do Juízo Federal da Seção Judiciária em Alagoas para dirimir quaisquer litígios oriundos da presente licitação.

25.8 Nesta data passa a constar o mesmo informativo deste edital no site oficial deste Regional: www.trt19.jus.br.

26.0 – DOS ANEXOS

26.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

Anexo A - Termo de Referência
anexo I – Planilha de dados;
anexo II – Especificações técnicas
anexo 2A – **ESTATÍSTICA DE CHAMADOS TÉCNICOS PARA SUPORTE LOCAL – POR FAIXA DE HORÁRIO**
anexo 3 – Modelo de proposta comercial;
anexo 4 – Modelo de declaração de atendimento aos requisitos de infraestrutura;
Anexo 5 – Termo de compromisso;
Anexo 6 – Termo de ciência;
Anexo 7 – Modelo de declaração de enquadramento;
Anexo 8 – Minuta de contrato;
Anexo 9 - Declaração de Inexistência de fato impeditivo na habilitação;
anexo 10 - declaração em atendimento ao disposto no art. 27, inciso V da Lei 8666/93;
anexo 11 – Declaração de Cumprimento da Resolução CNJ nº. 09/2005

Maceió, 28 de fevereiro de 2012.

ANDRÉ LUIZ FERREIRA SANTOS
Pregoeiro

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO A – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. INFORMÁTICA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PESSOA JURÍDICA – Estabelecer as condições para a contratação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação, **em conformidade com as especificações deste Termo de Referência e seus anexos.**

2. UNIDADE REQUISITANTE

2.1. Serviço de Informática (SI).

3. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO

3.1. A presente contratação visa a execução operacional das atividades de suporte técnico, implementação e manutenção da infraestrutura de informática, provendo recursos que possibilitam o acesso aos sistemas de informação com segurança.

3.2. Os usuários do TRT utilizam os recursos de TIC para execução das atividades finalísticas (jurisdicional) e atividades meio (administrativo). O atendimento e suporte técnico tempestivo aos usuários de soluções de TIC, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

3.3. No contrato atual de serviços técnicos na área de TI, o serviço de atendimento aos usuários e suporte técnico é caracterizado pela contratação de postos de trabalho, com mensuração de consumo por meio de horas de serviços prestados. Para que se possa atender ao quantitativo de usuários, bem como atender às recomendações das IN SLTI/MP nº 02/2008 e atualizações, IN SLTI/MP nº 04/2010 e Acórdãos TCU, é necessário readequar o modelo atual.

3.4. O método aplicado para esta contratação será o da demanda por escopo, onde a 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 organização, cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade.

3.5. Em termos de planejamento, esta contratação busca atender:

a) o Objetivo 7.1, do Planejamento Estratégico do Tribunal, no que respeita à garantia da infraestrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais;

b) o Objetivo 8.1, do Planejamento Estratégico do Tribunal, no que respeita à garantia de disponibilidade de sistemas essenciais de TI;

c) o Objetivo Estratégico 3, do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, que visa garantir a infraestrutura adequada às atividades do Tribunal;

d) o Objetivo Estratégico 8, do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, que visa primar pela satisfação dos usuários da tecnologia da informação e comunicação;

e) a Ação 8.1, do Plano Diretor de Tecnologia da Informação que objetiva contratar serviços para prover suporte técnico de TI – Atendimento Operacional aos Usuários.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

4.1 Este Termo de Referência trata de serviço comum**, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado, conforme art. 1° da Lei 10.520/2002, IN SLTI n°. 4/2010, Portaria SLTI n° 08/2009, Acórdão 2.471/2008-Plenário**

4.2 Para a contratação destes serviços será utilizada a modalidade licitatória PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo menor preço**.**

4.3 Este Termo de Referência tem por base os seguintes normativos:

- **Lei 8.666, de 21/06/1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;**
- **Decreto-lei, 200, de 17/07/1967, que dispõe sobre a organização da Administração Federal, especificamente no seu art. 10;**
- **Lei 10.520 de 17/07/2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;**
- **Decreto nº 2.271, de 07/07/1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;**
- **Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;**
- **Instrução Normativa SLTI nº 04, de 12.11.2010, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal;**
- **Ato TRT 19ª nº 206/98, que regulamenta a consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, instituído pela Instrução Normativa nº 05, de 21/07/95.**

5. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços a serem licitados compreendem as atividades de suporte técnico, definidas no anexo 2 – Especificações Técnicas, nas seguintes modalidades:

a) Serviço de suporte remoto (N1)**: Consiste no atendimento realizado por telefone ou por software de conexão, e deve ser prestado em local a ser definido pela CONTRATADA.**

b) Serviço de suporte presencial normal (N2)**: consiste no atendimento presencial a chamados normais no ambiente do usuário. Os técnicos responsáveis por esse tipo de atendimento deverão estar baseados em local determinado pela CONTRATADA, se deslocando ao TRT exclusivamente para atendimento de chamado técnico e para sua base retornando ao término do atendimento.**

c) Serviço de suporte presencial urgente (N2U)**: consiste no atendimento presencial a chamados urgentes no ambiente do usuário. Os técnicos responsáveis por esse tipo de atendimento deverão estar baseados em local determinado pela CONTRATADA, se**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

deslocando ao TRT exclusivamente para atendimento de chamado técnico e para sua base retornando ao término do atendimento.

5.2 São considerados equipamentos de tecnologia da informação e comunicação: microcomputadores, monitores, scanners, estabilizadores, no-breaks, impressoras, projetores, webcams etc (Ver item 4 – Dimensionamento do Serviço, do Anexo 2 – Especificações Técnicas).

5.3 As atividades referentes à operação e à manutenção do Data Center do TRT, desenvolvimento e manutenção de sistemas, bem como o atendimento aos usuários externos não estão no escopo dos serviços a serem contratados**.**

OBS.: DATA CENTER **- É o ambiente onde se localizam os equipamentos centrais de processamento e armazenamento de dados em larga escala. Local onde está, por exemplo, o Banco de Dados do Tribunal.**
No caso do presente processo, as atividades realizadas no DATA CENTER serão executadas por técnicos do próprio quadro do TRT.

5.4 A execução do serviço deverá compreender o atendimento mensal estimado de 1.500 solicitações de usuários de TIC do TRT, sendo 1.000 atendimentos remotos (N1) e 500 atendimentos presenciais (N2). Somente serão pagos os serviços efetivamente realizados até o limite de 1.500 atendimentos por mês ou por alteração das condições contratuais na forma do subitem 5.5, seguinte**.**

5.5 A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do volume inicial atualizado deste Contrato, em conformidade com o § 1º do art. 65 da Lei 8.666/1993.

5.6 São os seguintes os resultados que se busca obter com esta contratação:

a) Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TRT;

b) Melhora no atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;

c) Prover a manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de TI do TRT;

d) Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do TRT.

e) Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários;

f) Redução dos riscos de interrupção dos serviços;

g) Atendimento remoto (N1) e presencial (N2 e N2U) tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços de hardware, software e aplicativos comerciais disponíveis na rede do TRT;

h) Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TIC;

i) Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do TRT, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados.

5.7 A descrição integral da especificação dos serviços a serem executados se encontra no Anexo 2 – Especificações Técnicas. O preenchimento da proposta pelo licitante deverá se orientar, além do contido naquele Anexo, nas instruções e parâmetros constantes dos quadros seguintes:

Quadro 1 – Tabela estimativa mensal dos Serviços

Item	Descrição	Código	Quantidade Estimada Mensal de Atendimentos		
			Qtde	Custo Unitário	Custo Total
1	**Serviço de Suporte Remoto**	**N1**	**1.000**		
2	**Serviço de Suporte Presencial Normal**	**N2**	**400**		
3	**Serviço de Suporte Presencial Urgente**	**N2U**	**100**		
CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO					

Quadro 2 – Tabela dos Níveis de Criticidade

SUPORTE PRESENCIAL - MACEIÓ		
NÍVEL DE CRITICIDADE	CARACTERÍSTICA DOS SERVIÇOS	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO
Baixo	**Serviços de Suporte Presencial Normal – Chamados Normais**	**30 Minutos**
Alto	**Serviços de Suporte Presencial Urgente – Chamados Urgentes**	**10 minutos**

5.8 Caberá à empresa que vier a ser contratada o inteiro gerenciamento e dimensionamento da equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária.

5.9 Os serviços devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo TRT.

6. ESTRATÉGIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.1 Metodologia de Trabalho **- Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.**

6.2 As solicitações de prestação de serviços levam em conta a relação constante no catálogo de serviços de suporte técnico, que se encontra no Anexo 2 – Especificações Técnicas.

6.3 Considerando que a natureza dos serviços decorrentes de incidentes requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da CONTRATANTE, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

6.4 Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

6.4.1 Modelo de Níveis de Serviço **– Níveis Mínimos de Serviços (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade e desempenho associados aos serviços.**

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

6.4.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de posicionamento mensal dos serviços (RPMS), apresentando-o ao TRT - 19ª REGIÃO até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

6.4.4 Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores e metas de nível de serviço atuais, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade. A revisão do nível de serviço pela Administração pode ser viabilizada mediante alteração contratual, podendo ser até mesmo feita de forma unilateral pela Administração para melhor adequação técnica aos seus objetivos (art. 65, inciso I, alínea "a", da Lei 8.666/93).

6.4.5 Os primeiros 90 (noventa) dias, após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação da equipe, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação de serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

6.4.6 As metas de níveis de serviços serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir, à Contratada, realizar a adequação progressiva de seus serviços, e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pelo CONTRATANTE.

6.4.7 Período de Estabilização

1) A natureza do serviço pressupõe o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento adequado das equipes a serem disponibilizadas para a execução dos serviços.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

2) Assim, sendo a CONTRATADA responsável por dimensionar a quantidade de profissionais necessária à prestação do serviço, poderá efetuar eventuais ajustes no quantitativo de profissionais, sem quaisquer custos para o Tribunal, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do Tribunal e à quantidade de usuários internos com acesso aos serviços de tecnologia da informação.

3) Neste período, a CONTRATADA deverá observar o progressivo aumento mensal do número de indicadores de nível mínimo de serviço e respectivas metas (listadas no Anexo 2 – Especificações Técnicas) a serem atingidas.

4) Durante esta fase de Estabilização, poderá(ão) será(ao) desconsiderado(s) indicador(es) de nível de serviço relacionado(s) a recursos ainda não disponibilizados ou meta(s) que excepcionalmente não possa(m) ser medida(s) precisamente nesta etapa (Ver item 8.4 do Anexo 2 – Especificações Técnicas).

5) Para o tratamento de todas as requisições de serviço e incidentes, a CONTRATADA utilizará a ferramenta de registro de chamados técnicos ATENDIMENTO ELETRÔNICO, desenvolvida por técnicos do TRT e disponibilizada pelo Tribunal.

7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E HABILITAÇÃO

7.1 O critério de julgamento será o legalmente previsto para licitações do tipo MENOR PREÇO**.**

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

7.3 A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

a) Quanto ao dimensionamento dos custos da prestação de serviços, o licitante deve preencher a proposta comercial nos moldes do Anexo 3**, de modo que o valor total geral esteja adequado ao lance vencedor e em conformidade com os dispositivos do edital.**

b) No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato, bem como todos os custos relacionados à aquisição, adequação, instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.

c) Deverão estar contemplados na proposta todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados no edital e seus anexos.

7.4 Serão desclassificadas as propostas que:

- **consignarem preços simbólicos, irrisórios ou tenham sido formuladas em desacordo com os requisitos estabelecidos no edital.**
- **sejam omissas, vagas, imprecisas ou que apresentem irregularidade capaz de dificultar o julgamento pelo pregoeiro.**
- **apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis;**
- **não atendam as demais exigências previstas no Edital.**

7.5 Os erros, equívocos e omissões existentes na formulação da proposta serão de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo, em caso de classificação, e em função daqueles, eximir-se da execução do objeto da presente licitação.

7.6 No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

8. HABILITAÇÃO

8.1 A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos (§ 1º, art. 25 do Decreto nº 5.450/2005)

8.2 Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF, ou não haja disponibilidade para realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação via fax (0xx 82-2121-8182), ou escaneada e enviada via correio-eletrônico (alc@trt19.jus.br), conforme determinação do Pregoeiro.

8.3 Para comprovação da habilitação serão exigidos os seguintes documentos:

8.3.1 - Habilitação Jurídica:

a) Registro comercial, no caso de empresário individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

b.1) A comprovação do Ato Constitutivo em vigor poderá ser feita mediante apresentação do Contrato Social ou o Estatuto acompanhado de todas as alterações posteriores, se houver, ou pelo Contrato Consolidado contemplando as alterações posteriores, se houver;

c) Ato constitutivo/contrato social, no caso de sociedades simples, acompanhado de prova de diretoria em exercício;

c.1) Certidão expedida por Órgão de Registro Público comprovando inscrição do ato constitutivo, em caso de sociedades simples;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.3.2 - Regularidade fiscal:

a) Prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa.

b) Prova de regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa.

c) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF). ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa.

d) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

e) As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

e.1) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração do TRT, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

e.2) A não regularização da documentação, no prazo previsto na alínea acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado ao TRT convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para dar continuidade à licitação ou revogá-la.

8.3.3 - Para cumprimento do inciso XXXIII, do art 7º, da Constituição Federal de 1988:

a) DECLARAÇÃO, firmada pela licitante de que não possui em seu quadro funcional menores de dezoito anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos catorze.

8.3.4 - Qualificação econômico-financeira:

a) Com base no inciso I, do art. 31, da Lei n.º 8.666/93, o último BALANÇO PATRIMONIAL, já exigível e apresentado na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, sendo que a apresentação do balanço poderá ser feita por uma das seguintes formas: por meio de publicação em Diário Oficial ou em jornal de grande circulação; por meio de cópias autenticadas do Livro Diário, contendo seus termos de abertura e encerramento;

a.1) As empresas que possuam menos de um ano de atividade deverão apresentar Balanço Patrimonial na forma da Lei 6.404/1976 e da resolução nº 686/1990, do Conselho Federal de Contabilidade;

a.2) O Balanço Patrimonial e as demonstrações financeiras deverão estar assinados pelo Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

a.3) A boa situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Corrente (LC), Liquidez Geral (LG) e Solvência Geral (SG), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$\mathbf{LC} = \frac{\textbf{Ativo Circulante}}{\textbf{Passivo Circulante}}$$

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

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

a.4) A licitante que apresentar índices igual ou inferior a 1 (um) em quaisquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação para 12 meses, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

a.5) Preferencialmente, tais índices deverão ser calculados e assinados por profissional responsável pela contabilidade da empresa participante.

8.3.5 – Qualificação técnica:

a) ATESTADO(S) ou DECLARAÇÃO(ÕES) DE CAPACIDADE TÉCNICA**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, que comprove a Prestação de serviços de suporte técnico (Service Desk) de vulto compatível com o objeto da presente licitação, englobando:**

a.1) prestação de serviços suporte técnico por atendimento remoto**, para pelo menos** 2.000 (dois mil) usuários de tecnologia da informação**;**

a.1.1) exclusivamente **para a comprovação da sub-alínea** "a.1"**, será admitido o somatório de atestados para obtenção do quantitativo solicitado,** desde que pelo menos 01 (um) atestado **contemple a execução de** serviços de Suporte Técnico **para uma base de no** mínimo 1.000 (um mil) usuários de tecnologia da informação;

a.2) prestação de serviços de suporte local**, para** pelo menos 1.000 (um mil) usuários de tecnologia da Informação **e** pelo menos 1.000 (um mil) estações de trabalho/computadores**;**

a.2.1) não será aceito o somatório **de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de usuários e estações de trabalho de que trata a sub-alínea** "a.2"**.**

b) **DECLARAÇÃO**, conforme **Anexo 4**, de que atende ou que tem condições de atender a todos os requisitos de infraestrutura definidos no **item 2.16 – Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço, do Anexo 2 - Especificações Técnicas**, no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

8.3.6 – Documentação Complementar:

a) DECLARAÇÃO, emitida pelo licitante, conforme Anexo 7**, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte e está apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 45 da Lei Complementar n° 123/2006.**

b) Declaração de inexistência de fato impeditivo na habilitação (anexo 9)

c) Declaração de cumprimento da resolução CNJ 9/2005 (anexo 11)

8.4 Não serão aceitos protocolos de solicitação de emissão de documentos em substituição aos exigidos neste termo de referência.

8.5 O Pregoeiro poderá promover quaisquer diligências relacionadas ao esclarecimento da proposta ou da documentação apresentada.

8.6 Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova (§ 4º, art. 25, do Decreto 5.450/05).

9. PROPOSTA DE PREÇOS

9.1 Após a sessão do Pregão, a licitante vencedora encaminhará proposta que deverá obrigatoriamente conter os seguintes requisitos:

a) Razão social, endereço, CEP, CNPJ, números de telefone, fax e e-mail;

b) Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de abertura das propostas;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

c) **Conter** preço mensal básico para o item, considerando as informações dispostas no Anexo 2, **e seguindo como modelo de proposta o** Anexo 3 – Modelo de Proposta Comercial**, deste termo de referência**. **O preço proposto deverá ser expresso em moeda corrente nacional (R$), em algarismos, neles incluídas todas as despesas de impostos, transporte, mão-de-obra e demais itens indispensáveis ao perfeito cumprimento do objeto licitado;**

d) **preencher o Anexo 1 com os dados gerais da empresa para os efeitos administrativos necessários: lavratura de contrato, emissão de nota de empenho, pagamentos. A não entrega da planilha de dados na forma do anexo mencionado não implicará a exclusão da licitante do certame licitatório, devendo, o(a) Pregoeiro(a) conceder prazo para sua apresentação.**

10. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

10.1 Os serviços serão aceitos da seguinte forma:

a) Recebimento Provisório**, imediatamente após a entrega de toda a documentação que trata o item 10.8 deste instrumento, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;**

b) Recebimento Definitivo**, em até** 10 (dez) dias úteis**, após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal**.

10.2 Por ocasião da Reunião de Posicionamento Mensal com entrega e apresentação, por parte da CONTRATADA, de toda a documentação exigida (incluindo o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços - RPMS), a CONTRATANTE efetuará o recebimento de toda a documentação, avaliando preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias a serem implementadas, entre outras questões, e ao término assinará o Termo de Recebimento Provisório.

10.3 Em até 10 (dez) dias úteis da data do Recebimento Provisório, estando a execução em conformidade com os termos contratuais, a CONTRATANTE assinará o Termo de Recebimento Definitivo, com as informações necessárias à atestação dos serviços.

10.4 Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue, que não impeçam o prosseguimento das rotinas de pagamento, terão prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas, no entanto, o pagamento poderá ser efetuado, e eventual desconto será abatido da fatura subsequente.

10.5 Caso a CONTRATADA apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências que impeçam o pagamento da fatura, será notificada pelo fiscal, interrompendo-se o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.

10.6 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

10.7 Como requisito obrigatório ao acesso à rede e aos sistemas de informação do TRT, os empregados da CONTRATADA obrigam-se a assinar termo de compromisso de manutenção de sigilo; e termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes.

10.8 Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações contratuais e legais, a CONTRATADA deve entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, mensalmente e/ou sempre que solicitado pela Administração, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, para posterior avaliação e homologação dos serviços prestados, os seguintes documentos:

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

I. Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS): **devem constar desse documento** todos os relatórios elencados no item 8.7 – Homologação dos serviços, do Anexo 2**, e entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;**

II. Relação nominal atualizada de empregados que tem acesso ao sistema da rede do TRT**, contendo nome completo, cargo ou função, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF; (**obrigatoriamente, no primeiro mês**, e, nos meses seguintes, somente se houver alteração);**

III. Nota fiscal/fatura de prestação de serviços.

10.9 O conteúdo detalhado e a forma do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços** poderão ser definidos e/ou aperfeiçoado pelas partes durante a execução contratual.

11. PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

11.1 Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, de acordo com as orientações da FISCALIZAÇÃO, com este Termo de Referência e com o contido nos itens 7 e 8 do Anexo 2 - Especificações Técnicas**.**

11.2 O pagamento será creditado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste instrumento.

11.3 O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pela Administração ou da garantia contratual.

11.4 O pagamento de que trata o item 11.1 supra fica condicionado à comprovação de regularidade perante:

a) a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

b) o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

c) o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

d) a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com efeito de Negativa.

11.5 Será efetuada a retenção de tributos e contribuições (IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP), por ocasião do pagamento das Notas Fiscais/Faturas emitidas por pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, conforme normas que regulamentam o artigo 64, da Lei 9.430 de 27/12/96.

11.6 As empresas inscritas no SIMPLES NACIONAL não estão sujeitas à aplicação da tabela de retenção na fonte, desde que apresentem a este Tribunal, junto à Nota Fiscal/Fatura, Declaração em conformidade com as normas que regulamentam o artigo 64 da Lei 9.430/96.

11.7 O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados.

11.8 Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

12. COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

12.1 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, entre a data prevista para o pagamento e o efetivo adimplemento da parcela, será aquela resultante da aplicação da seguinte fórmula:

EM=IxNxVP

Onde:

EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga;
I = Índice de atualização financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas no Anexo 2 – Especificações Técnicas:

1. participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões) de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões);
2. indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto titular e substituto que atuará como representante da CONTRATADA no trato diário com a CONTRATANTE
3. manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio do crachá funcional, quando em exercício nas dependências da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento daquele material;
4. elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, na Reunião de Posicionamento Mensal, a ser realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
5. encaminhar ao Fiscal do Contrato as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na Reunião de Posicionamento Mensal;
6. administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
7. assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências da CONTRATANTE;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

8. assumir a responsabilidade por todas as providências, obrigações e conformidades relacionadas ao custeio para aquisição, instalação e manutenção de todos os recursos de infraestrutura tecnológica exigidos para a execução do contrato;

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

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

11. manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12. planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;

13. reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

14. solicitar à fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas;

15. disponibilizar ao Fiscal de Contrato, até o início da execução dos serviços, Termo de compromisso de manutenção de sigilo, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (modelo conforme Anexo 5), contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal, assinado pelo representante legal da CONTRATADA, declarando que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

16. disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços, sempre que houver um novo profissional para a execução das atividades, Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (modelo conforme Anexo 6);

17. providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;

18. comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias à CONTRATANTE, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados, quando da

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

19. Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, ou quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame ou para os profissionais indicados pela CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Suporte, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes;

20. Ceder à CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em conseqüência da realização dos serviços prestados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

14. OBRIGAÇÕES DO TRT – 19ª REGIÃO

14.1 Caberá ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, como CONTRATANTE:

1. abrir chamados técnicos;

"Chamado Técnico" ou CT será qualquer chamado, ou solicitação de serviço, ou registro de incidentes criados, registrados e tramitados por meio eletrônico através da ferramenta Atendimento Eletrônico, tendo entre outros propósitos procedimentais o de permitir a fiscalização e atestação dos serviços solicitados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA;

2. exercer a fiscalização dos serviços prestados;

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

4. permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE necessários à execução dos serviços;

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

6. solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

7. comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

8. avaliar e homologar relatório de posicionamento mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas;

9. disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços.

15. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

15.1. Durante a vigência desta contratação, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor da área de Tecnologia da Informação do TRT da 19ª Região, devidamente designado pela autoridade competente.

15.2. Ao Gestor do Contrato **compete, entre outras atribuições:**

a) orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;

b) exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;

c) encaminhar à Administração da CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

d) efetuar o "recebimento definitivo" e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao Setor competente;

e) na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento *incontinenti* das obrigações inadimplidas;

f) analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;

g) Em caso de rescisão ou término contratual, comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de modo que a empresa possa fazer a transição do Contrato, para a CONTRATANTE (ou para uma empresa terceirizada, por ela designada).

15.3. O Fiscal do Contrato **terá as seguintes atribuições:**

a) acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;

b) prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;

c) anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;

d) efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição de serviço ou produto entregue em desacordo com o Edital e seus Anexos;

e) assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

f) sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

15.4. A gestão, acompanhamento e fiscalização serão exercidas no interesse exclusivo da Administração e não excluem em hipótese alguma as responsabilidades da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.

16. VIGÊNCIA, REAJUSTE E GARANTIA

16.1. A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, contados da data em que a contratada receber o instrumento contratual já devidamente assinado pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada por igual período, limite previsto na regra do inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993.

16.2. Será admitido o reajuste dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do IBGE.

16.3. Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, a empresa vencedora prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, conforme o disposto no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93. Essa garantia poderá ser prestada em uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

b) fiança bancária;

c) seguro garantia.

16.4. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Adjudicatária obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pelo TRT.

16.5. A garantia somente será restituída à Adjudicatária após o integral cumprimento das obrigações contratuais.

16.6. Se a garantia a ser apresentada for em títulos da dívida pública, deverá ser emitida 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.

16.7. A Adjudicatária deverá apresentar a garantia no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do instrumento contratual

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 A CONTRATADA estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste instrumento, na Lei 8.666/93 e na Lei 10.520/02.

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

a) apresentação de documentação falsa;

b) retardamento na execução do objeto;

c) falhar na execução do objeto;

d) cometer fraude na execução do contrato;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

e) comportamento inidôneo;

f) declaração falsa;

g) fraude fiscal.

17.3 Para os fins do caput do item 17.2. supra, consideram-se como comportamento inidôneo previsto na alínea 'e' os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993. Nas hipóteses das alíneas 'b' e 'c' supra será cumulativamente aplicada multa nas seguintes condições:

a) 0,1% **sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente** discrepância superior a 60% **em relação à meta prevista, em** determinado mês**, limitado a** 10% **sobre o valor mensal do contrato;**

b) 0,5% **sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente** discrepância superior a 50% **em relação à meta prevista** em 3 medições consecutivas**, ou em** 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses**, limitado a** 20% **sobre o valor mensal do contrato;**

c) 10% **sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, consumadas ou ainda que apenas tentadas;**

d) 1% **sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, ou ocorrências que não estejam expressamente tipificadas neste item.**

17.4 Também caberá penalidade de MULTA nos seguintes percentuais e casos:

a) havendo atraso no início da execução dos serviços, do 1º ao 5º dia útil, multa no percentual de 5% **por dia, até o máximo admitido de** 25%, **calculada sobre o valor mensal do contrato;**

b) havendo Inexecução Parcial da contratação, multa punitiva de 5%**, calculada sobre o remanescente do valor da contratação;**

b.1) entende-se por inexecução parcial qualquer ação ou omissão culposa ou dolosa da CONTRATADA que implique a descontinuidade dos serviços ou conseqüente rescisão contratual;

b.2) entende-se por remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação;

b.3) a fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.

c) havendo Inexecução Total da contratação, multa punitiva de 5%, calculada sobre o sobre o valor total da contratação.

17.5 Além das multas elencadas nos itens acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas as multas a seguir, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL
1	**Prestar informações** incorretas**, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato**

		para cada ocorrência
2	**Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
3	**Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
4	**Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ao Tribunal, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
5	**Passar informações incorretas que causem ônus legal ao Tribunal, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
6	**Ausência ou falta de integridade de qualquer registro solicitado pelo Tribunal, de responsabilidade de armazenamento e guarda da CONTRATADA, dentro do prazo estipulado**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
7	**11 Causar qualquer tipo de prejuízo (*hardware*/*software*/dados) por meio de acesso remoto à máquina do usuário, verificada após confirmação dos registros e perícia no equipamento do usuário**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
8	**12 Violar um ou mais itens do** Termo de compromisso de manutenção de sigilo	**0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
9	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização	**0,2% ao dia, até o limite de 2%, sobre o valor mensal do contrato, por serviço e por dia.**
10	Entregar com atraso a documentação exigida no item 10.8 deste instrumento	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
11	**Entregar de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no** item 10.8 **deste instrumento, até que sejam entregues todos os documentos faltantes**	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
12	**Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida no** item 10.8 **deste instrumento**	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
13	**Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais**	**0,6% ao dia, até o limite de 6%, sobre o valor mensal do contrato, por dia e por unidade de atendimento dia**
14	**Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais**	**1,0% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

17.6 A reiterada ocorrência de infrações acima, poderá, a critério da CONTRATANTE, sujeitar a CONTRATADA à rescisão contratual, respectivas multas e demais cominações legais previstas.

17.7 A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da lei 8.666/1993, à inexecução total da contratação.

17.8 As penalidades de multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas ou outras sanções).

17.9 Os valores das multas aplicadas poderão ser deduzidos das importâncias devidas à CONTRATADA e/ou da garantia.

17.10 Na forma do parágrafo único, do art. 28, do Decreto 5.450/05, as penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. PRAZOS E CONDIÇÕES PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

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

18.2 Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada Reunião de Posicionamento Inicial para discussão, apresentação de documentação e preparação para o processo de implantação dos serviços de suporte técnico pela CONTRATADA, período este que não deverá ultrapassar **60 (sessenta) dias** a partir dessa reunião inicial, conforme detalhado adiante.

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

18.4 A CONTRATADA deverá apresentar, na **Reunião de Posicionamento Inicial**, cronograma para realização:

a) de estudo do ambiente informatizado da CONTRATANTE;
b) da análise da base de conhecimento e dos scripts de atendimento (telefônico e procedimentos técnicos);
c) de reunião(ões) de discussão e definição da forma dos relatórios de posicionamento mensal, entre outros modelos de documentos exigidos;
d) de reunião(ões) dos prestadores de serviço da CONTRATADA com a CONTRATANTE, visando a ambientação dos seus profissionais;

19. GENERALIDADES

19.1. O CNPJ do TRT é 35.734.318/0001-80.

19.2. A licitação objeto deste Termo de Referência poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em conseqüência do ato, nos termos do art. 49 da Lei 8.666/93.

19.3. Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

Maceió, 19 de janeiro de 2012.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

MANOEL MESSIAS FEITOZA
Diretor do Serviço de Informática

JOÃO LUIZ ARAÚJO LIMA
Técnico Judiciário

FRANCISCO ANTONIO CARLOS
Técnico Judiciário

HERNAN NARDELLI FONSECA
Técnico Judiciário

BARBARA DO REGO BARROS E SILVA
Coordenadora de Apoio Administrativo

De Acordo:

ANEXO 1 - PLANILHA DE DADOS P/PREENCHIMENTO DO CONTRATO

Dados da Empresa:

Razão Social	
CNPJ	
Endereço	
CEP	
Fones:	
Fax	
E-mail	
Site internet	

Dados do Representante da Empresa:

Nome	
Cargo	
Nacionalidade	
Estado civil	
Profissão	
Endereço	
CEP	
Fone	
Fax	
E-mail	
Cart. Id./Órgão Exp.	
CPF	

Dados Bancários da Empresa

Banco	
Agência	
Conta	

Dados do Contato com a Empresa:

Nome	
Cargo	
Endereço	
CEP	
Fone	
Fax	
E-mail	

Empresa optante pelo SIMPLES? **( ) Sim** **( ) Não**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

1.1 O serviço de suporte local a usuários de soluções de TI será subdividido em três modalidades:

a) Suporte técnico remoto (N1);

b) suporte técnico presencial: normal (N2) e urgente (N2U);

c) suporte técnico especializado (N3), a ser executado, exclusivamente, por técnicos da CONTRATANTE.

1.2 Os serviços serão prestados aos usuários lotados nos seguintes locais:

a) edifício sede do TRT em Maceió (Fórum Pontes de Miranda);

b) edifício sede das Varas do Trabalho em Maceió (Fórum Quintella Cavalcanti);

c) Varas do Trabalho no interior do Estado (exclusivamente para os serviços de suporte remoto (N1)) e

d) demais Unidades Administrativas instaladas em Maceió.

1.3 Os serviços objeto do presente certame envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações.

1.4 **As modalidades do serviço de suporte local** são complementares, integradas e buscam assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação tornadas disponíveis pelo Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

1.5 Cada modalidade de serviço está detalhada adiante e deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal. Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens:

a) períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;

b) canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI da CONTRATANTE para demandar a prestação de serviços de suporte;

c) requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser utilizado pela CONTRATADA para a operação do serviço de suporte remoto;

d) requisitos de elaboração dos *scripts* de atendimento, ou seja os roteiros de atendimento (procedimentos técnicos e/ou “passo a passo”), válido para todos os serviços (suporte remoto e suporte presencial).

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

1.6 Para os fins deste Termo de Referência, são considerados equipamentos de tecnologia da informação e comunicação: microcomputadores, monitores, scanners, estabilizadores, no-breaks, impressoras, projetores, webcams etc. (Ver item 4 – Dimensionamento do Serviço, deste anexo).

1.7 As atividades referentes à operação e à manutenção do Data Center do TRT, desenvolvimento e manutenção de sistemas, bem como o atendimento a usuários externos, não estão no escopo dos serviços a serem contratados.

2. SUPORTE REMOTO OU TELESSUPORTE (Primeiro Nível - N1)

2.1 O serviço de suporte técnico remoto compreende a solução completa de suporte técnico à distância aos usuários internos de TI do Tribunal. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, equipamentos e links de comunicação entre o TRT e a contratada e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

2.1.1 O relacionamento entre o Nível 1 e o Nível 3 (Equipe da CONTRATANTE) será definido na primeira Reunião de Posicionamento Inicial.

2.2 O serviço de suporte técnico remoto tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

2.3 As solicitações de suporte serão recebidas por meio de acesso ao Sistema de Atendimento Eletrônico do TRT, operado e gerenciado pela CONTRATANTE. Em casos excepcionais, as solicitações de suporte poderão ser direcionadas ao N1 com o uso de outros canais, tais como: telefone ou correio eletrônico.

2.4 Todos os chamados gerados por meio de outros canais que não o sistema de Atendimento Eletrônico deverão obrigatoriamente ser nele registrados e posteriormente fechados com o registro detalhado da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas.

2.5 O chamado técnico que for fechado e eventualmente retornado ao técnico por motivo de insatisfação do usuário ou reincidência do problema, ou que for escalado equivocadamente para outro nível ou técnico, respeitados os limites máximos sob risco de aplicação de penalidades, será considerado reaberto e os prazos serão contados da seguinte forma:

a) a partir do momento do retorno do chamado ao técnico, a contagem de tempo poderá ser reiniciada, acrescentando esse tempo à duração do atendimento anterior.

2.6 Assim, como todas as solicitações ou incidentes deverão ser obrigatoriamente registradas em requisições de serviço no sistema vigente, a totalidade dessas demandas estará

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

sujeita ao cumprimento das metas de nível mínimo de serviço especificadas no item 7, adiante.

2.7 Para efeito de contagem de prazo dos tempos de resposta e atendimento de manifestação, será considerado o horário de atendimento entre 8 (oito) e 18 (dezoito) horas, ininterruptamente, nos dias de expediente normal da CONTRATANTE, inclusive recesso, conforme calendário oficial publicado no sitio deste Tribunal.

2.8 O **serviço de suporte técnico remoto** englobará as seguintes atividades:

a) Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação, tais como software e hardware, de microcomputadores, notebooks, netbooks, impressoras, sistema operacional, antivírus e demais soluções padronizadas pelo mercado que estejam sendo utilizadas atualmente pelo CONTRATANTE; e

b) Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como Portal de Aplicações do TRT 19ª REGIÃO, sistemas internos de gestão de processos, sistemas gerenciais e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades do CONTRATANTE.

2.9 Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento (1º. Nível ou N1), a equipe de suporte remoto deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis (inclusive as ações já realizadas para resolver o problema) e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial (N2 ou N2U) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível, em conformidade com as metas de nível mínimo de serviço definidas no item 7 deste Anexo.

2.10 Todo atendimento realizado pela equipe de telessuporte que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Cabe aos técnicos da CONTRATANTE o gerenciamento da base de conhecimento.

2.11 O sistema a ser utilizado para registro e acompanhamento das solicitações de suporte será o sistema web de Atendimento Eletrônico do TRT19.

2.12 **Disponibilidade do Serviço –** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

2.13 **Canais de acesso ao Serviço**:

a) sistema de registro e tratamento de chamados abertos pela ferramenta de Atendimento Eletrônico, fornecida pela CONTRATANTE; e, em casos excepcionais:

b) telefone e/ou correio eletrônico;

c) Na hipótese de solicitação aberta através dos canais previstos na alínea “b”, é responsabilidade da equipe do TRT registrá-la no sistema de Atendimento Eletrônico previsto na alínea “a”.

2.14 Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

2.14.1 Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios, e quando não fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser providenciados integralmente pela CONTRATADA para complementar a infraestrutura disponível para a execução dos serviços.

2.14.2 Os licitantes deverão declarar, como documento de habilitação do procedimento licitatório, que já atendem ou que têm condições de atender a todos os requisitos necessários no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

2.15 Ambiente físico e Infraestrutura

2.15.1 A atividade de **suporte remoto ou telessuporte** deverá ser executada nas dependências da CONTRATADA ou em ambiente sob seu controle.

2.15.2 Adicionalmente aos requisitos específicos para o serviço de suporte remoto, será necessário que a CONTRATADA providencie o custeio para a aquisição, instalação e manutenção de todos os equipamentos e materiais de infraestrutura tecnológica necessários para adequada operacionalização de todos os serviços do suporte técnico.

2.16 **Propriedade e Uso das Informações –** Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do TRT, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada do TRT.

2.17 Principais atividades a serem executadas

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

a1) a formação dos novos atendentes referente aos softwares comerciais e regras de atendimento deverá ser fornecido pela contratada;

a2) já o conteúdo referente ao uso das funcionalidades básicas dos sistemas e serviços providos pelo Tribunal serão fornecidos pela equipe do TRT;

b) atender usuários, em questões envolvendo dúvidas relacionadas a **acessos** aos sistemas comerciais e corporativos disponibilizados pela CONTRATANTE, aos arquivos de rede ou em relação a necessidades de desbloqueio ou reset de senhas, obedecendo às regras de Segurança da Informação da CONTRATANTE e aos scripts de atendimento específicos;

c) executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários internos da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações ou remoções de aplicativos comerciais ou sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

d) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão contínua da base de conhecimento;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

e) contribuir com a manutenção da base *FAQ (Frequently Asked Questions)* para auto-atendimento dos usuários;

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

g) direcionar os chamados técnicos para o serviço de suporte local, quando necessário;

h) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

i) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

j) identificar necessidades de treinamento dos usuários;

k) receber e documentar as soluções de todos os problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

l) executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e

m) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.18 Processo de resolução de incidentes no suporte remoto (N1) – O processo de resolução de Incidentes no Telessuporte envolve, fundamentalmente, as seguintes fases:

a) Registro – **É a fase que se inicia com o registro do chamado no sistema de Atendimento Eletrônico. Essa fase é finalizada no momento em que a CONTRATADA realiza a recepção da solicitação, efetuando os registros pertinentes e incluindo o nome do técnico responsável antes de iniciar a solução do problema.**

b) Atendimento **– Nesta fase ocorre a checagem em base de conhecimento sobre o problema, para verificação se um mesmo tipo de dificuldade já ocorreu com outro usuário. Caso a checagem seja válida, a mesma solução é oferecida ao usuário. Caso o problema não esteja documentado na base de conhecimento, o técnico irá avaliar a situação e, baseado em sua experiência e capacitação, tentará dar uma solução ao cliente.**

c) Encerramento **– Caso o usuário fique satisfeito com a resolução de seu problema, o técnico irá encerrá-lo. Caso a solução não conste da base de dados, ele irá documentar as informações pertinentes ao chamado, com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas, antes de encerrá-lo.**

d) Redirecionamento **– Esta fase ocorrerá caso o técnico do N1 não consiga solucionar o problema do usuário, o que será então classificado como um chamado "elegível" para N2, N2U ou N3.**

2.18.1 Assim, dependendo do incidente, o chamado poderá ser redirecionado para atendimento pelo Segundo Nível (Serviço de Suporte Local ou N2) ou Terceiro Nível (N3). A partir deste momento, o Segundo Nível (N2) ou Terceiro Nível (N3) também passará a realizar a gerência de incidentes do respectivo nível, ficando responsável pelo acompanhamento da demanda e pelo atendimento ativo quando necessário, em seu respectivo nível.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

2.18.2 Nesta contratação, o técnico do Telessuporte deverá redirecionar um chamado "elegível" a partir do N1 para o N2, N2U ou N3 em até 60 (sessenta) minutos do início de seu atendimento.

2.18.3 Por outro lado, qualquer demanda classificada equivocadamente pelos técnicos do Telessuporte como "não elegível" para atendimento pelo N1 e redirecionada (escalada) indevidamente para atendimento pelo N2, N2U ou N3 poderá resultar na aplicação de descontos ou penalidades à CONTRATADA.

2.18.4 Scripts de atendimentos (procedimentos técnicos) – **Caberá à CONTRATADA fornecer à CONTRATANTE as informações necessárias à criação de roteiros de atendimento (scripts ou procedimentos técnicos ou "passo a passo") componentes da base de conhecimento. Assim, todos os eventos, atendimentos às requisições de serviço e incidentes desconhecidos ou já conhecidos deverão ter um roteiro básico, a ser utilizado por todos os níveis de atendimento. Esses roteiros de atendimento serão criados ou atualizados e inseridos no Sistema de Atendimento Eletrônico para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser feita pela CONTRATANTE.**

3. SUPORTE PRESENCIAL (Segundo Nível - N2)

3.1 O serviço de suporte presencial é subdividido em dois níveis: Suporte Presencial Normal (N2) e Suporte Presencial Urgente (N2U), e tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela CONTRATADA que não sejam passíveis de serem solucionados pelo atendimento remoto (N1), além de executar outros serviços de suporte presencial nas dependências da CONTRATANTE. Esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico presencial a usuários de TI da CONTRATANTE.

3.2 O serviço de suporte presencial normal (N2) prestará **atendimento, com nível de criticidade baixo, às Unidades instaladas em Maceió.**

3.3 O serviço de suporte presencial urgente (N2U) atenderá aos **chamados com nível de criticidade alto às Unidades instaladas em Maceió.** Será responsável pelas solicitações de usuários designados como **Atendimentos Urgentes**. A equipe responsável pelos atendimentos especiais deve contar com profissionais com conhecimento especializado nos sistemas/softwares utilizados pelos desembargadores, juízes, diretores e servidores dessas unidades. Os chamados com esse grau de criticidade serão aqueles que se enquadrarem nos perfis elencados no item 3.4 adiante.

3.4 CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS TÉCNICOS PARA ATENDIMENTO LOCAL – Os chamados técnicos que forem direcionados para o suporte presencial dividir-se-ão de acordo com o local, o perfil e a urgência da ocorrência, sendo classificados como Atendimentos Normais ou Atendimentos Urgentes, da seguinte forma:

a) N2 – ATENDIMENTOS URGENTES – provenientes de unidades nas quais a demora do atendimento cause excessivo prejuízo, ou que se encaixem nos perfis de usuários prioritários elencados no **item 3.5** adiante, devendo sua solução obedecer aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no **item 7.4 deste Anexo**.

b) N2 - NORMAL – todos os demais chamados.

3.5 Perfis de usuários classificados na prioridade "N2 – ATENDIMENTOS URGENTES" – Além das solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância

estratégica demandem atendimento diferenciado, a equipe de Suporte Presencial responsável pelos atendimentos priorizará, dentro das metas de nível de serviço definidas no **item 7** adiante, as solicitações **devidamente identificadas** como **"N2 – ATENDIMENTOS URGENTES"**, provenientes de:

a) Magistrados;

b) Varas do Trabalho: **Secretário de Audiência (em Maceió);**

c) Tribunal Pleno: **Secretário do Pleno;**

d) Fiscal e Gestor do Contrato**.**

3.4.1 A CONTRATADA receberá os chamados técnicos devidamente classificados na tela do sistema de Atendimento Eletrônico a que terá acesso.

3.6 Outras condições de funcionamento do Serviço de Suporte Local – Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

3.6.1 Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local respectiva, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidades providas pelo Tribunal. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução.

3.6.2 Todo atendimento realizado pelas equipes de suporte presencial (N2) que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

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

3.7 Disponibilidade do serviço – Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

Obs.3 Uma vez iniciado o atendimento, este deverá ser concluído independentemente do horário final previsto.

3.8 Principais atividades a serem executadas:

1. atender às solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado ou solicitações de unidades definidas como prioritárias, conforme os perfis relacionados anteriormente no item 3.5;

2. instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

3. efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI constantes do quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço, deste Anexo;
4. efetuar, após autorização da CONTRATANTE, formatações de disco rígido ou baixa de imagens;
5. aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores, notebooks e netbooks;
6. efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados);
7. realizar a manutenção dos equipamentos retirados, em local definido pelo Serviço de Informática;
8. preparar, embalar, transportar, além de desembalar e depositar em local determinado para esse fim pela equipe da CONTRATANTE, os equipamentos de Tecnologia da Informação;
9. separar, documentar e disponibilizar equipamentos para doação, conforme instruções da CONTRATANTE;
10. realizar a desmontagem/Montagem de microcomputador 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.);
11. realizar a manutenção básica de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais), para reposição/substituição de peças a serem fornecidas pelo TRT;
12. realizar a substituição de itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
13. realizar pequenos reparos, substituição e manutenção corretiva e preventiva em bancada ou localmente, dos equipamentos de informática em geral e telecomunicações do TRT (fora de garantia) de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela Área de Tecnologia da Informação. Os equipamentos são os constantes do quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço.
14. as peças e materiais usados e/ou defeituosos deverão ser entregues à Área de Tecnologia da Informação e relacionados com seu número de série ou outro que o identifique objetivamente, no chamado técnico;
15. realizar a limpeza dos equipamentos de informática e/ou telecomunicações após toda manutenção;
16. imediatamente após a identificação de incidente(s) em equipamentos em garantia, repassar o chamado para o N3 para que a CONTRATANTE possa acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica em garantia dos equipamentos de TI;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

17. identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (cartuchos incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações ao seu Administrador, que por sua vez reportará ao Gestor ou Fiscal do contrato da área respectiva;
18. solicitar sempre ao Serviço de Informática da CONTRATANTE autorização para a retirada de equipamentos de setores, registrando-se obrigatoriamente em sistema qualquer movimentação de equipamentos entre as Unidades do Tribunal, constituindo também obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada;
19. reorganizar wiring closets;
20. notificar o serviço de telessuporte e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
21. realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais não disponibilizados no primeiro contato (telessuporte), a respeito de suas solicitações, na tentativa de solucionar o problema;
22. esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações corporativos utilizados;
23. esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
24. prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações corporativos e equipamentos em geral;
25. efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades da CONTRATANTE responsáveis pela solução, com a anuência do administrador de turno; e
26. efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de Atendimento Eletrônico do TRT.

3.8.1 Para conhecimento dos licitantes, são relacionadas a seguir as atividades de suporte técnico listadas no catálogo de serviços do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, do TRT, passíveis de ser executadas pelos técnicos do N2 e pela equipe de técnicos da CONTRATANTE (N3):

1. instalar o Sistema SAPJ1 – Sistema de Acompanhamento de Processos Jurídicos em 1ª Instância;
2. instalar o Sistema SAPJ2 – Sistema de Acompanhamento de Processos Jurídicos em 2ª Instância;
3. instalar o Sistema RH – Informações de RH de Magistrados, servidores e estagiários;

4. instalar o Sistema FP – Folha de Pagamento de Magistrados, servidores e estagiários;
5. instalar o Sistema SPA – Controle de movimentação de Processo Administrativo físico;
6. instalar o Sistema CMP – Controle de Material e Patrimônio;
7. instalar o Sistema SCA – Contratos Administrativos;
8. instalar o Sistema SCF – Controle de Frotas de veículos;
9. instalar o Sistema PORTARIA – Controle de entrada de pessoas;
10. instalar o Sistema GD – Gestão de Diárias;
11. instalar o Sistema SCE – Controle de Estacionamento;
12. instalar o Sistema TERMINAL – Consultas do terminal de autoatendimento;
13. instalar o Sistema CAJU – Cálculos Judiciais;
14. instalar o Sistema JUCEAL – Consulta ao Cadastro da Junta Comercial;
15. instalar o Sistema de cálculos (SUCJT ou CTR ou e-Calc);
16. instalar o Software BIZAGI – Sistema de Gerenciamento de Processos de Negócios;
17. Dar suporte ao uso do Sistema BACENJUD – Consulta e altera informações do Banco Central;
18. Dar suporte ao uso do Sistema INFOJUD – Consulta de informações da Receita Federal;
19. Dar suporte ao uso do Sistema RENAJUD – Consulta e altera informações do Denatran;
20. instalar o Sistema da rede SERPRO;
21. instalar o FGC – TELEMAR;
22. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Windows XP;
23. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Windows Vista;
24. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Windows 7.
25. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Word;
26. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Excel;
27. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Power Point;
28. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Outlook.
29. instalar e/ou orientar o uso do Microsoft Internet Explorer;
30. instalar e/ou orientar o uso do Mozilla Firefox;
31. instalar e/ou orientar o uso do Adobe Reader;
32. instalar e/ou orientar o uso do PDF Xchange Viewer (freeware e leitor/editor).
33. instalar e/ou orientar o uso do PDF Split and Merge – PDFsam;
34. instalar e/ou orientar o uso do PDF Creator;
35. instalar e/ou orientar o uso do Folios View;
36. instalar e/ou orientar o uso do Compactadores WinRar e 7-Zip;
37. instalar e/ou orientar o uso do Neos (comunicador);
38. instalar e/ou orientar o uso do Cliente firewall da Microsoft para ISA Server;
39. instalar e/ou orientar o uso do cliente anti-vírus da McAfee homologado;
40. instalar e/ou orientar o uso do atendimento remoto via VNC;
41. instalar o Corel Draw;
42. instalar o AutoCad

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

43. instalar o Photoshop;
44. instalar o Inkscape (freeware);
45. instalar o GIMP (freeware);
46. instalar a Máquina Virtual Java;
47. instalar o plugin Adobe Flash Player;
48. instalar o plugin do módulo de segurança para acesso ao sistema de internet banking de instituições financeiras;
49. instalar o Microsoft Silverlight;
50. instalar o cliente Oracle;
51. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de microcomputadores;
52. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de monitores;
53. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de scanner (de mesa ou de rede);
54. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de impressora (multifuncional, laser ou jato de tinta);
55. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de protocoladora;
56. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de copiadora;
57. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de leitor de cartão digital;
58. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de mouse;
59. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de teclado;
60. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de caixa de som;
61. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de projetor de vídeo;
62. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de fragmentadora de papel;
63. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de no-break;
64. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de estabilizador de tensão;
65. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de transformador de impressora;
66. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de leitor ótico de código de barras;
67. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de terminal de autoatendimento;
68. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de dispositivos de videoconferência;
69. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de distribuidor VGA;
70. transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso de outros componentes de informática;
71. realizar suporte técnico em eventos, cursos, palestras, reuniões e similares;
72. configurar perfil de usuário em estação de trabalho;
73. orientar e/ou substituir toner em impressora;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

74. orientar e/ou substituir cartucho de tinta em impressora;
75. substituir o cilindro de impressão em impressora laser ou multifuncional;
76. substituir a unidade fusora em impressora multifuncional;
77. testar e/ou habilitar ponto de rede;
78. formatar a estação de trabalho;
79. compartilhar impressora para usuários da rede;
80. preparar e/ou homologar imagem de disco rígido;
81. instalar imagem de disco rígido em estação de trabalho;
82. mapear unidade(s) de rede manualmente em estação de trabalho;
83. alterar senha de rede de usuário;
84. restaurar sistema de arquivos corrompido;
85. ingressar estação de trabalho no domínio de rede;
86. registrar, junto ao AD, estação de trabalho em determinada OU;
87. configurar proxy em estação de trabalho para acesso à internet;
88. realizar manutenção de impressoras inoperantes (não ligam);
89. realizar manutenção de impressoras por erro de calor aberto;
90. realizar manutenção de impressoras por obstrução de papel;
91. realizar manutenção de impressoras por cabo de rede desconectado;
92. realizar manutenção de impressoras por obstrução de fita nas matriciais;
93. realizar manutenção de impressoras por scanner bloqueado;
94. realizar manutenção de impressoras por cartuchos/toner vazios;
95. realizar manutenção de impressoras por impressão falha não uniforme;
96. realizar manutenção de impressoras por impressão clara uniforme;
97. realizar manutenção de impressoras por estar off-line;
98. realizar manutenção de impressoras por armazenamento de dados do scanner de rede não efetuado ou efetuado incorretamente;
99. realizar manutenção de impressoras por impressão incompleta, enganchando papel;
100. realizar manutenção de impressoras por não imprimir frente e verso;
101. realizar manutenção de impressoras de crachás por não imprimir código de barras;
102. realizar manutenção de impressoras por digitalizadora em rede não exibir determinada estação cliente;
103. realizar manutenção de impressoras por emitir ruídos anormais;
104. realizar manutenção de impressoras por não tracionar papel;
105. realizar manutenção de impressoras por derramar toner ou tinta;
106. realizar manutenção de computadores por falha na inicialização do sistema operacional;
107. realizar manutenção de computadores por reinicialização espontânea do sistema operacional;
108. realizar manutenção de computadores por ausência de imagem no monitor;
109. realizar manutenção de computadores por erro não tratado em editor de texto da Microsoft;
110. realizar manutenção de computadores por estar inoperante (não liga);
111. realizar manutenção de computadores por teclados/mouses falhando;
112. realizar manutenção de computadores por monitores falhando;

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

113. realizar manutenção de computadores por aplicativos em geral, que não funcionam por ausência de requisitos;
114. realizar manutenção de computadores por fonte de alimentação queimada;
115. realizar manutenção de computadores por data/hora do sistema operacional frequentemente desajustadas;
116. realizar manutenção de computadores por travamento do sistema operacional;
117. realizar manutenção de computadores por Windows exibindo tela azul;
118. realizar manutenção de computadores por navegador não consegue abrir um determinado site solicitado;
119. realizar manutenção de computadores por monitor não exibir imagem;
120. realizar manutenção de computadores por monitor exibir imagem embaçada ou distorcida;
121. realizar manutenção de computadores por lentidão do processador (computador lento);
122. realizar manutenção de computadores com vírus e outras pragas virtuais;
123. realizar manutenção de computadores por exibir mensagens de violação de acesso ilegal e/ou arquivo corrompido;
124. realizar atendimentos de redes por unidades de redes não mapeadas;
125. realizar atendimentos de redes por conexão de rede nula, limitada, desconectada ou ausente;
126. realizar atendimentos de redes por software MS Office não instalado;
127. realizar atendimentos de redes por software anti-vírus não atualizado;
128. realizar atendimentos de redes por ausência de atalhos na área de trabalho;
129. realizar atendimentos de redes por formulários dos sistemas não encontrados por parâmetros incorretos do cliente oracle;
130. realizar atendimentos de redes por sistema operacional desatualizado;
131. realizar atendimentos de redes por switch travado;
132. prestar atendimento aos usuários internos (ativos e inativos) em questões envolvendo dúvidas relacionadas a acessos aos sistemas comerciais e corporativos disponibilizados pelo TRT, aos arquivos de rede ou em relação a necessidades de desbloqueio/reset de senhas;
133. orientar os usuários internos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal;
134. preparar a atualização automática de softwares para as estações de trabalho;
135. efetuar a manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria e Colaboração.

3.7.1. De forma análoga ao disposto para as atividades de telessuporte, a formação da equipe técnica da Contratada será precedida de atividade de formação, assim,

a) no que se refere aos softwares comerciais e regras de atendimento, essa atividade de formação será fornecida pela Contratada;

b) no que se reporta ao uso das funcionalidades básicas dos sistemas e serviços providos pelo Tribunal, essa atividade de formação será fornecida pela equipe do TRT.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

3.8.2 Também para conhecimento dos licitantes, são relacionados em seguida os itens componentes do catálogo de equipamentos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, do TRT:

1. **Aceleradores de rede;**
2. **Aparelhos telefônicos;**
3. **Câmeras e equipamentos de monitoramento;**
4. **Câmeras para Ensino à Distância;**
5. **Central telefônica;**
6. **Computadores servidores de rede e serviços de infraestrutura;**
7. **Comutadores;**
8. **Console e estrutura para videowall;**
9. **Controlador de câmera;**
10. **Controladores de acesso por leitura óptica de digitais;**
11. **Dispositivos de proteção da rede: Firewall e IPS;**
12. **Dispositivos de videoconferência;**
13. **Distribuidores VGA;**
14. **Elevadores para projetores;**
15. **Estabilizadores de tensão;**
16. **Fragmentadoras de papel;**
17. **Impressoras;**
18. **Leitores de cartão digital;**
19. **Leitores óticos de códigos de barras;**
20. **Microcomputadores;**
21. **Modens para internet sem fio;**
22. **Modens para link de internet;**
23. **Monitores;**
24. **No-breaks;**
25. **Notebooks;**
26. **Painel eletrônico de senhas;**
27. **Path panel;**
28. **Plotter;**
29. **Ponto de acesso wireless;**
30. **Projetores de vídeo;**
31. **Protocoladores;**
32. **Rack;**
33. **Roteadores;**
34. **Scaners;**
35. **Solução de armazenamento de dados – Storage;**
36. **Soluções de armazenamento de dados portáteis (hds externos);**
37. **Switches;**
38. **Terminais de auto-atendimento;**
39. **Transcoder;**
40. **Transformadores para impressoras;**
41. **Tv lcd;**
42. **Unidades de backup.**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

17. Central de Serviços	
17.2. Quantidade de usuários internos **atendidos** **17.2.1. Fórum Pontes de Miranda – Sede TRT em Maceió e Anexo** **17.2.2. Fórum Quintella Cavalcanti – Sede das Varas do Trabalho de Maceió** **17.2.3. Ed. da Gráfica, Setor de Saúde, Escola Judicial, SMP, Amatra** **17.2.4. Arquivo Geral e Engenharia** **17.2.5. VTs no Interior:** • **Arapiraca, Atalaia, Palmeira dos Índios, Penedo, Porto Calvo, Santana do Ipanema, São Luiz do Quitunde, São Miguel dos Campos e União dos Palmares**	**Total: Aprox. 750, sendo 50 magistrados, 550 servidores, 100 terceirizados e 50 estagiários** **Aprox. 240 usuários** **Aprox. 300 usuários** **Aprox. 40 usuários** **Aprox. 20 usuários** **Aprox. 150 usuários**
17.3. Quantidade de sites	**16 (5 na Capital e 11 no interior)** **11 no interior do Estado:** • **Arapiraca, Atalaia, Palmeira dos Índios, Penedo, Porto Calvo, Santana do Ipanema, São Luiz do Quitunde, São Miguel dos Campos (2) e União dos Palmares (2)** .
17.4. Quantidade de sites para atendimento telefônico e remoto	**16 (Todos do item 1.2)**
17.5. Quantidade de sites para atendimento presencial	**5 da Capital**
17.6. Horário de atendimento **17.7. Pico de atendimento**	**Das 08h00 às 18h00** **Das 08h00 às 15h00 (Vide Anexo 2-A)**
17.8. Qtde tarefas abertas Intranet / mês **17.9. Quantidade telefonemas / mês**	**Média de 700 (considerando todos os níveis)** **Média de 300 ligações**
17.10. NMS	**Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para os processos,** conforme item 7 adiante (externo a esta tabela)
18. Ambiente Operacional – Equipamentos	
18.2. Microcomputadores **18.2.1. Fórum Pontes de Miranda** **18.2.2. Fórum Quintella Cavalcanti** **18.2.3. Edifício da Gráfico e Setores** **18.2.4. Arquivo Geral e Setores** **18.2.5. Varas do Trabalho do interior**	932 equipamentos **Aprox. 35% dos equipamentos** **Aprox. 40% dos equipamentos** **Aprox. 3% dos equipamentos** **Aprox. 2% dos equipamentos** **Aprox. 20% dos equipamentos**
18.3. Notebook	**152 equipamentos LENOVO, HP e Acer.**
18.4. Modelos dos microcomputadores	**Relacionados na tabela seguinte:**

utilizados	

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
THIN CLIENT IVO T20 300MHZ	**10**
ITAUTEC/INFOWAY BUSINESS P800-M	**6**
IBM/256MB/HD80	**10**
ITAUTEC\INFOWAY\2.8GHZ\PENTIUM 4\80 HD	**8**
IBM/256MB/HD40	**30**
ITAUTEC\INFOWAY\2.8GHZ MOD H7198-01-7	**23**
ITAUTEC/INFOWAY ST/3.2 GHZ	**8**
ITAUTEC\MODELO INFOWAY ST 4250	**120**
INFOWAY ST 2141	**34**
DELL OPTIPLEX GX620, GAB. SMALL FORM, PENTIUM 4 640, 3.2 GHZ	**11**
INFOWAY ST 4150	**68**
INFOWAY ST 4260	**137**
LENOVO/THINKCENTRE/MODELO M57P	**80**
INFOWAY ST 4262, ITAUTEC	**30**
ITAUTEC + TECLADO + MOUSE	**295**
COBRA COM PROCESSADOR CELERON DE 2.4 GHZ	**14**
ITAUTEC, MODELO INFOWAY SM3330	**48**
TOTAL DE EQUIPAMENTOS	932

18.5. Quantidade de equipamentos em garantia	**- PC : 600 computadores e 100 notebooks**
18.6. Quantidade de equipamentos fora de garantia	**236 micros e 52 notebooks**
18.7. Impressoras	
18.7.1. Laser	
18.7.2. Modelos das impressoras utilizadas (fabricante, modelo, etc)	**- Samsung SCX-6320F** **- Samsung SCX-6322DN** **- Samsung SCX-5530** **- Samsung ML-2851** **- Samsung ML-3710ND** **- HP LASERJET P2015DN** **- HP LASERJET 2100** **- HP LASERJET 1300** **- Okidata B4350** **- Xerox Phaser 3130** **- Xerox Phaser 3150** **- Bematech MP 20 (extrato / datação)** **- Zebra (peticionamento)** **- Impressora de Senhas** **- Impressora de Crachás – DCP 340+** **- Epson FX-880 (80 colunas)** **- Epson FX-2170 (132 colunas)** **- Epson FX-2180 (132 colunas)** **- Okidata ML 320 (80 colunas)** **- Okidata ML 420 (80 colunas)** **- HP Deskjet 720C**

	- HP Deskjet 890C **- HP Deskjet 895C** **- HP Deskjet 930C** **- Lexmark Z52**
18.7.3. Quantidade de impressoras em garantia	**- 180 Samsung ML 2851, ML-3710ND, SCX-5530 e SCX-4833**
18.7.4. Quantidade de impressoras fora de garantia	**- 320 equipamentos**
2.7 Scanner	**45 equipamentos, sendo 3 HP Scanjet; 16 Fujitsu 6140 e 26 Epson WorkForce Pro GT-S50**
2.8 Projetor	**6 equipamentos das marcas Ezpro; Epson; Benq (2); Acer e Infocus.**
2.9 WebCam	**32 Logitech**
2.10 Nobreaks e Estabilizadores	**105 nobreaks de diversas marcas e 182 estabilizadores de marcas variadas. Existe contrato de manutenção preventiva e corretiva para todos os equipamentos com empresa local e outro, para fornecimento de peças.**
2.11 Responsável pelo fornecimento de partes e peças para equipamentos fora de garantia	TRT

19. Interligação dos sites	
19.2. Conectividade existente entre sites	**Embratel/Aloo**
19.3. Tipo de conexão (MPLS, ponto a ponto, etc)	**MPLS – Provedor : Embratel**
19.4. Velocidade do link em cada ponto	**IP Dedicado (4Mbps - Embratel), Links MPLS em Maceió (2Mbps), VTs integrantes da Setorial: (512 Kbps).**

20. Ambiente Operacional – Data Center	
20.2. Quantidade de servidores	**35 (27 físicos, 8 virtuais)**
20.3. Plataformas utilizadas (x86, IBM, etc)	**x86**
20.4. Sistemas Operacionais – Servidores	**Windows e Linux**
20.5. Sistema de Correio Eletrônico	**MS Exchange**
20.6. Sistema de Banco de dados	**Oracle 10G, SQL, PL/SQL**

21. Ambiente Operacional – Softwares	
21.2. Sistemas operacionais – estações de trabalho (desktops, notebooks e netbooks)	**Windows XP, Windows Vista, Windows 7**
21.3. Principais softwares utilizados	
21.3.1. Automação de escritório	**MS Office, BR Office**
21.3.2. Correio Eletrônico	**MS Exchange, Outlook, Via WEB**
21.3.3. Navegador Internet	**IE, Firefox**
21.3.4. Antivirus	**McAfee VirusScan Enterprise Workstation**
21.4. Demais softwares utilizados	**Citrix Metaframe**

22. Ambiente Operacional – Sistemas Corporativos	
22.2. Principais sistemas utilizados	Atualmente são utilizadas diversas ferramentas para o desenvolvimento de sistemas no TRT, de acordo com as

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

	características exigidas de cada um: a) Sistemas de acesso externo, via WEB: - Para sistemas passíveis de acesso ao público externo, INTERNET, é utilizada a ferramenta java; b) Sistemas de acesso interno: - Para parte dos sistemas corporativos disponíveis aos usuários internos é utilizada a ferramenta Oracle Forms/Reports: sistemas SAPJ1, SAPJ2, SMP, SRH, etc.
23. Ferramental	
23.2. Sistema atual para registro de chamados	**Solução própria, pela Intranet (Atendimento Eletrônico)**
23.3. Sistema para monitoramento de ambiente de infraestrutura	**Nagios**
23.4. Software utilizado para suporte remoto	• **ACTIVE DIRECTORY/GHOST** • **VNC**
23.5. Sistema para inventário de equipamentos	**Solução própria, em Oracle**

5. PLATAFORMA DE SOFTWARE

5.1. Sistema Operacional

a) Windows XP
b) Windows Vista
c) Windows 7
d) Linux Red Hat

5.2. Softwares de automação de escritório

a) Internet Explorer
b) Microsoft Office

5.3. Softwares utilitários utilizados

a) Adobe Acrobat Reader
b) Corel Draw
c) Nero 7 Essentials
d) Photoshop
e) WinZip, 7-Zip

5.4. Softwares de Comunicação

a) Citrix ICA Client
b) Neos

5.5. Plugins para o navegador Internet Explorer

a) Adobe Flash Player
b) Adobe Shockwave Player
c) Java Runtime Environment

5.6. Detalhamento do ambiente

5.6.1. Instalações prediais

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

a) Cinco prédios (Fórum Pontes de Miranda, Anexo, Fórum Quintella Cavalcanti, Gráfica e Arquivo Geral), situados no centro de Maceió/AL;

b) Varas do Trabalho instaladas em diversas cidades do interior do Estado.

5.6.2. Estrutura de redes locais para comunicação de dados

a) Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5 e 6 e cabeamento óptico. Em Maceió são cerca de 500 portas de *switch* disponíveis, incluindo datacenters. No Interior são cerca de 200 portas;

b) Backbone em fibra óptica, interligando os prédios da Sede por meio de tecnologia *ethernet* a 1 Gbps por par de fibras;

c) subredes com comutação Ethernet, atendendo a todos os andares de todos os prédios;

d) sistema de VLANS segmentando a rede para otimização de performance; e

e) rede sem fio instalada no Fórum Pontes de Miranda, Fórum Quintella Cavalcanti e no prédio da Gráfica.

5.7. Chamados registrados no Sistema de Solicitação de Serviços – **Em dados atuais, a quantidade aproximada de usuários atendidos pelo Serviço de Informática do CONTRATANTE é de aproximadamente 750 usuários internos (utilizadores do Serviço de Telessuporte e do Serviço de Suporte Local).**

5.8.1 Na tabela seguinte, observa-se o quantitativo anual de chamados registrados no período de 2007 a 2011. Não estão consideradas nesses números as solicitações efetuadas através de Correio Eletrônico ou pelo Serviço mensageiro, pela dificuldade de seu registro e conseqüente contabilização.

CHAMADOS TÉCNICOS	
ANO	SUPORTE LOCAL
2007	**3.761**
2008	**4.442**
2009	**3.856**
2010	**3.560**
2011	**5.254**

Fonte: Sistema de Atendimento Eletrônico – Intranet (Janeiro/2012)

5.8.2 Pelos dados coletados, constata-se no período considerado um crescimento no número de chamados abertos, especialmente no ano de 2011. Estima-se que esse crescimento da demanda pelos serviços seja causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TI no suporte aos processos de trabalho do Tribunal, incluindo equipamentos e localidades do Interior, todas atendidas local ou remotamente por técnicos do Serviço de

Informática e terceirizados contratados, pois não há quadro de técnicos alocados em Unidades do Interior.

5.8.3 Além do cenário atual com elevado número de demandas e ao projetado crescimento futuro de solicitações, torna-se imperioso registrar que nos próximos anos estão previstas novas demandas que certamente impactarão de forma significativa os serviços de suporte aos usuários, tanto em volume de chamados quanto na exigência de tempestividade na solução de problemas, tais como a implementação do processo eletrônico local e nacional, o sistema de gravação de audiências, a oferta de cursos à distância, entre outros projetos de informatização da Justiça do Trabalho.

6. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

6.1 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos no edital.

6.2 Para viabilizar a fiscalização e demais providências da CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao Tribunal.

7. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabelas adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, que permitirá a elaboração de relatórios detalhados que comporão o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS).

7.2 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda (registro do incidente no sistema de Atendimento Eletrônico) e no horário de funcionamento de cada serviço (dias e horas úteis). No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. No entanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscalizador do contrato.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

7.3 INDICADORES E MÉTRICAS

7.3.1 Indicadores do Serviço de Suporte Remoto – N1

ITEM 7.3.1.1	**Indicador:** Índice de chamados remotos **resolvidos** em até **30 minutos** do recebimento	**Finalidade**	Detectar a relação entre os chamados remotos resolvidos em até 30 minutos e a quantidade total de chamados remotos registrados.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados remotos **resolvidos** em até **30 min.** do recebimento / Total de chamados remotos recebidos x 100 %
		Meta exigida	Maior ou igual a 70%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados remotos resolvidos em até 30 minutos do recebimento (8.7.1.1)
		Periodicidade	Mensal
ITEM 7.3.1.2	**Indicador:** Índice de chamados remotos **resolvidos** entre **30** e **60 minutos** do recebimento	**Finalidade**	Detectar a relação entre os chamados remotos resolvidos entre 30 e 60 minutos e a quantidade total de chamados remotos registrados.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados remotos **resolvidos** em até **60 min.** do recebimento / Total de chamados remotos recebidos x 100 %
		Meta exigida	Maior ou igual a 90%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados remotos resolvidos entre 30 e 60 minutos do recebimento (8.7.1.2)
		Periodicidade	Mensal

7.3.2 Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Normal – N2

ITEM 7.3.2.1	**Indicador:** Índice de chamados normais N2 resolvidos em até **60 minutos** do recebimento	**Finalidade**	Detectar a relação entre os chamados normais N2 resolvidos em até 60 minutos e a quantidade total de chamados registrados em N2.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados normais N2 **resolvidos** em até **60 min.** do recebimento / Total de chamados registrados em N2 x 100 %
		Meta exigida	Maior ou igual a 70%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados normais N2 resolvidos em até 60 minutos do recebimento (8.7.1.3)
		Periodicidade	Mensal
		Finalidade	Detectar a relação entre os chamados normais

7.3.2.2	N2 **resolvidos** entre **1** e **24 horas corridas** do recebimento		N2 resolvidos entre 1 e 24 horas corridas do recebimento e a quantidade total de chamados registrados em N2.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados normais N2 resolvidos em até **24 horas corridas** do recebimento / Total de chamados registrados em N2 x 100 %
		Meta exigida	Maior ou igual a 90%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados normais N2 resolvidos entre 1 e 24 horas corridas do recebimento (8.7.1.4)
		Periodicidade	Mensal
ITEM 7.3.2.3	**Indicador:** Índice de chamados normais N2 resolvidos entre **24** e **48 horas corridas** do recebimento	**Finalidade**	Detectar a relação entre os chamados resolvidos entre 24 e 48 horas corridas do recebimento e a quantidade total de chamados registrados em N2.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados normais N2 resolvidos em até **48 horas** corridas do recebimento / Total de chamados registrados em N2 x 100
		Meta exigida	Maior ou igual a 95%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados normais N2 resolvidos entre 24 e 48 horas corridas do recebimento (8.7.1.5)
		Periodicidade	Mensal

7.3.3 Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Urgente – N2U

ITEM 7.3.3.1	**Indicador:** Índice de chamados urgentes com atendimento resolvido **em até 30 minutos**	**Finalidade**	Detectar a relação entre os chamados urgentes cujo atendimento tenha sido resolvido **em até 30 minutos** do recebimento e o total de chamados urgentes registrados.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados urgentes cujo atendimento tenha sido resolvido **em até 30 minutos** do recebimento e o total de chamados urgentes registrados x 100
		Meta exigida	Igual a 70%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados urgentes resolvidos **em até 30 minutos** do recebimento (8.7.1.6)
		Periodicidade	Mensal
		Finalidade	Detectar a relação entre os chamados urgentes resolvidos entre 30 e 60 minutos do recebimento e o total de chamados urgentes

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

7.3.3.2			registrados.
		Fórmula de cálculo	Total de chamados urgentes resolvidos em até 60 minutos do recebimento / Total de chamados urgentes registrados x 100
		Meta exigida	Igual a 90%
		Instrumento de medição	Relatório do índice de chamados urgentes resolvidos entre 30 e 60 minutos do recebimento (8.7.1.7)
		Periodicidade	Mensal

7.3.4 O tempo de atendimento será contado a partir do registro do chamado feito pelo usuário até o momento que o técnico assumir, ou for designado para atender o chamado (status da tarefa EM EXECUÇÃO).

OBSERVAÇÕES:

1. as metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão considerados os chamados encerrados durante o mês;

2. para fins de cálculo dos indicadores, os chamados serão computadas nos serviços em que forem encerrados;

3. Dentro de cada indicador, as fórmulas de cálculo constantes dos itens 7.3.1.2, 7.3.2.2, 7.3.2.3 e 7.3.3.2, utilizam quantidades acumuladas no dividendo.

8. MEDIÇÃO E PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

8.1 O faturamento mensal será efetuado com base no volume de atendimentos realizados e homologados.

8.2 Durante a vigência do contrato, todas as soluções dos atendimentos deverão ser registradas na Base de Conhecimento.

8.3 Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o Período de Estabilização. Neste período os níveis de serviço serão validados, podendo, ao longo do contrato, serem ajustados.

8.4 Metas de Serviço mínimas para o Período de Estabilização:

a) para o 1º mês de execução contratual: não haverá exigência de atingimento de metas para este primeiro mês;

b) para o 2º mês de execução contratual: 50% de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 7.3 deste Anexo e suas respectivas metas de serviço deverão ser integralmente atingidos, conforme tabela adiante. A partir deste período, o não atingimento de determinada meta estipulada para determinado(s) indicador(es) no mês ensejará desconto(s) no valor mensal de pagamento (VMP);

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

c) para o 3º mês de execução contratual: 90% de todos os indicadores (para cada serviço) listados no item 7.3 deste Anexo e suas respectivas metas de serviço deverão ser integralmente atingidos, conforme tabela adiante

Quadro 4 – Etapa de Estabilização

ETAPA DE ESTABILIZAÇÃO		
Total de Indicadores válidos, conforme item 7 – Especificações Técnicas (100%)	Metas progressivas durante o período de estabilização	Qtde. mínima de indicadores e respectivas metas que devem ser atingidas integralmente
7.3.1	**Metas progressivas**	**7.3.1**
2	1º Mês (0% dos indicadores)	0
	2º Mês (50% dos indicadores)	1
	3º Mês (90% dos indicadores)	1
	4º Mês em diante (100% dos indicadores)	2
7.3.2	**Metas progressivas**	**7.3.2**
3	1º Mês (0% dos indicadores)	0
	2º Mês (50% dos indicadores)	1
	3º Mês (90% dos indicadores)	2
	4º Mês em diante (100% dos indicadores)	3
7.3.3	**Metas progressivas**	**7.3.3**
2	1º Mês (0% dos indicadores)	0
	2º Mês (50% dos indicadores)	1
	3º Mês (90% dos indicadores)	1
	4º Mês em diante (100% dos indicadores)	2

d) a partir do quarto mês serão aplicados plenamente os critérios previstos nos níveis de serviço, devendo a CONTRATADA alcançar 100% das metas previstas no item 7 deste Anexo.

8.5 **Execução dos serviços** – A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

8.6 O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual.

8.7 Homologação dos serviços

a) Por ocasião da Reunião de Posicionamento Mensal com entrega e apresentação, por parte da CONTRATADA, de toda a documentação exigida neste Termo de Referência, a CONTRATANTE efetuará o recebimento de toda a documentação, avaliando preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias propostas a serem implementadas, entre outras questões.

b) Em até 10 (dez) dias úteis da data do Recebimento Provisório, estando tudo em conformidade e perfeita execução nos termos contratuais a CONTRATANTE assinará o Termo de Recebimento Definitivo, com as informações necessárias à atestação dos serviços.

8.7.1. RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

8.7.1.1. Índice de chamados remotos resolvidos em até 30 minutos do recebimento
8.7.1.2. Índice de chamados remotos resolvidos entre 30 e 60 minutos minutos do recebimento
8.7.1.3. Índice de chamados normais N2 resolvidos em até 60 minutos do recebimento
8.7.1.4. Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 1 e 24 horas corridas do recebimento
8.7.1.5. Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 24 e 48 horas corridas do recebimento
8.7.1.6. Índice de chamados urgentes resolvidos em até 30 minutos do recebimento
8.7.1.7. Índice de chamados urgentes resolvidos entre 30 e 60 minutos do recebimento
8.7.1.8. Índice de chamados resolvidas no mês (uso dos fiscais do contrato).

8.8 O modelo de pagamento adotado no contrato será baseado em:

a) quantitativo de atendimentos; e

b) resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço.

8.8.1 Os valores apresentados na proposta de preços, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.9 O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços (VMS).

$$VMP = VMS_R + VMS_{N2} + VMS_{N2U}$$

Onde: VMS_R = Valor da Prestação dos Serviços Remotos;

VMS_{N2} = Valor da Prestação dos Serviços Presenciais - Normais;

VMS_{N2U} = Valor da Prestação dos Serviços Presenciais - Urgentes

8.10 Para fins de faturamento, os Valores Mensais da prestação de cada Serviço (VMS) serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. **Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados na proposta de preços, prevista em contrato**.

8.11 Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos no **item 7.3 deste Anexo**. No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

8.12 O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. **Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero**.

8.13 Medição e pagamento mensal – O FADS será deduzido do valor mensal do serviço, calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme a seguir:

$$FADS_R = \sum_{i=7.3.1.1}^{7.3.1.2} \textbf{\textit{Valor do Serviço}} \text{ X } \frac{GID}{100} \text{ X } \frac{|Meta(i) - ResultadoIndicador(i)|}{Meta(i)}$$

$$FADS_{N2} = \sum_{i=7.3.2.1}^{7.3.2.3} \textbf{\textit{Valor do Serviço}} \text{ X } \frac{GID}{100} \text{ X } \frac{|Meta(i) - ResultadoIndicador(i)|}{Meta(i)}$$

$$FADS_{N2U} = \sum_{i=7.3.3.1}^{7.3.3.2} \textbf{\textit{Valor do Serviço}} \text{ X } \frac{GID}{100} \text{ X } \frac{|Meta(i) - ResultadoIndicador(i)|}{Meta(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços será calculado da seguinte forma:

$$VMS_R = Valor\ do\ Serviço_R - FADS_R$$

$$VMS_{N2} = Valor\ do\ Serviço_{N2} - FADS_{N2}$$

$$VMS_{N2U} = Valor\ do\ Serviço_{N2U} - FADS_{N2U}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) obedecerá às regras a seguir:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.3)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
7.3.1.1	Índice de chamados remotos resolvidos em até **30 minutos** do recebimento	>= 70%	70
7.3.1.2	Índice de chamados remotos resolvidos entre **30 e 60 minutos** do recebimento	>= 90%	30
7.3.2.1	Índice de chamados normais N2 resolvidos em até **60 minutos** do recebimento	>= 70%	50
7.3.2.2	Índice de chamados normais N2 **resolvidos** entre **1 e 24 horas corridas** do recebimento	>= 90%	30
7.3.2.3	Índice de chamados normais N2 resolvidos entre **24 e 48 horas corridas** do recebimento	>= 95%	20
7.3.3.1	Índice de chamados urgentes resolvidos **em até 30 minutos**	= 70%	70
7.3.3.2	Índice de chamados urgentes resolvidos **entre 30 e 60 minutos**	= 90%	30

9. LOCAL DE INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE REMOTO

9.1 As ações necessárias à alocação e execução dos serviços de suporte técnico remoto deverão ser realizadas em local a ser definido pela CONTRATADA.

10. LOCAL DE INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE PRESENCIAL

10.1. Os serviços de suporte local serão prestados nas Unidades e localidades constantes das tabelas abaixo relacionadas. Os endereços das Unidades localizadas na cidade de Maceió podem sofrer alterações, inclusões ou exclusões durante a vigência contratual.

LOCALIDADE	ENDEREÇO
MACEIÓ – SEDE TRT e ANEXO	**Avenida da Paz, 2076, Centro – CEP 57020-440**
MACEIÓ – VARAS DO TRABALHO	**Avenida da Paz, 1994, Centro – CEP 57020-440**
MACEIÓ – GRÁFICA	**Rua Artur Jucá, 179, Centro – CEP 57020-440**
MACEIÓ – ARQUIVO GERAL	**Avenida da Paz, 1914, Centro – CEP 57020-440**

10.2 ÁREA DE ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO LOCAL

Caberá à CONTRATADA a escolha do melhor local para alocar sua equipe de prestação de serviço presencial.

ANEXO 2-A – ESTATÍSTICA DE CHAMADOS TÉCNICOS PARA SUPORTE LOCAL – POR FAIXA DE HORÁRIO

TOTAL		
Qtd	%	Horário
53	**0,22**	**00h - 00h59**
	0	**01h - 01h59**
1	**0**	**05h - 05h59**
3	**0,01**	**06h - 06h59**
485	**2,06**	**07h - 07h59**
2739	11,61	08h - 08h59
3422	14,51	09h - 09h59
3437	14,57	10h - 10h59
3023	12,82	11h - 11h59
2305	9,77	12h - 12h59
2567	10,88	13h - 13h59
2183	**9,25**	**14h - 14h59**
1709	**7,25**	**15h - 15h59**
1217	**5,16**	**16h - 16h59**
378	**1,6**	**17h - 17h59**
66	**0,003**	**18h - 23h59**
23588		

2010		
Qtd	%	Horário
		00h - 00h59
		01h - 01h59
		05h - 05h59
2	**0,06**	**06h - 06h59**
63	**1,77**	**07h - 07h59**
447	12,56	08h - 08h59
553	15,53	09h - 09h59
542	15,22	10h - 10h59
458	12,87	11h - 11h59
358	10,06	12h - 12h59
372	10,45	13h - 13h59
311	**8,74**	**14h - 14h59**
219	**6,15**	**15h - 15h59**
169	**4,75**	**16h - 16h59**
57	**1,6**	**17h - 17h59**
9	**0,003**	**18h - 23h59**
3560		

2011		
Qtd	%	Horário
		00h - 00h59
		01h - 01h59
1	**0,02**	**05h - 05h59**
0	**0**	**06h - 06h59**
76	**1,45**	**07h - 07h59**
642	12,22	08h - 08h59
734	13,97	09h - 09h59
786	14,96	10h - 10h59
714	13,59	11h - 11h59
518	9,86	12h - 12h59
553	10,53	13h - 13h59
491	9,35	14h - 14h59
376	**7,16**	**15h - 15h59**
268	**5,1**	**16h - 16h59**
74	**1,41**	**17h - 17h59**
13	**0,25**	**18h - 18h59**
3	**0,06**	**19h - 19h59**
1	**0,02**	**20h - 20h59**
1	**0,02**	**21h - 21h59**
3	**0,06**	**22h - 22h59**
		23h - 23h59
5254		

2012		
Qtd	%	Horário
		00h - 00h59
		01h - 01h59
		05h - 05h59
		06h - 06h59
		07h - 07h59
35	18,42	08h - 08h59
23	12,11	09h - 09h59
30	15,79	10h - 10h59
23	12,11	11h - 11h59
13	6,84	12h - 12h59
22	11,58	13h - 13h59
21	11,05	14h - 14h59
14	**7,37**	**15h - 15h59**
6	**3,16**	**16h - 16h59**
3	**1,58**	**17h - 17h59**
		18h - 18h59
		19h - 19h59
		20h - 20h59
		21h - 21h59
		22h - 22h59
		23h - 23h59
190		

ANEXO 3 – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

1 - DADOS DA EMPRESA:

Razão Social:		
CNPJ		
Endereço:		
Cidade:	**Estado:**	**CEP:**
Telefone:	**Fax:**	
E-mail:		
Pessoal para contato:		

2 – DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS:

Item	Descrição	Código	Quantidade Estimada Mensal de Atendimentos		
			Qtde	Custo Unitário	Custo Total
1	**Serviço de Suporte Remoto**	**N1**	**1.000**		
2	**Serviço de Suporte Presencial Normal**	**N2**	**400**		
3	**Serviço de Suporte Presencial Urgente**	**N2U**	**100**		
CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO					

3 - DA VALIDADE DA PROPOSTA:

A proposta apresentada terá validade de 60 (sessenta) dias, contados da sua apresentação.

_____, ____ de _____ de _____.

_____

Assinatura e nome legível
do procurador/responsável

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO 4 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

DECLARAÇÃO

_____, CNPJ nº _____, por meio de seu representante legal abaixo identificado, declara que tem condições de atender todos os requisitos de infraestrutura definidos no item 8.3.5, 'b', do Anexo A– Especificações Técnicas **– do Pregão _____ dentro do prazo estipulado para o início na prestação dos serviços.**

_____(local)_____, __ de _____ de 2011.

_____
(identificação e assinatura do representante legal)

ANEXO 5 – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

CONTRATANTE - **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ 35.734.318/0001-80, com sede na ----------, Maceió/AL, neste ato representado pelo ----------, ----------, portador do RG n.º ----------e do CPF n.º ----------, residente e domiciliado nesta Capital; e

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

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"), fornecimento/venda, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação[1].

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse

[1] Entende-se como “Informação Confidencial” informações relativas às operaçoes, processos, planos ou intenções, licitações, gestão da segunraça da informação, informações sobre configurações de sistemas, instalações, configurações de redes, equipamentos, dados projetos, métodos e metodologia, histórico de acessos, informações não públicas relativas aos processos trabalhistas, informações pessoais dos servidores e magistrados.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Recebedora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

V. A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexeqüível, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou Direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Maceió, _____ , de _____ de _____.

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:
Testemunha 1	Testemunha 2
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes à dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO 6 – TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES

Contrato nº:			
Objeto:	**Serviços de Suporte Técnico de TI**		
Gestor do Contrato:			
Contratante:	**Tribunal Regional do Trabalho da 19ª. Região**		
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.

Maceió, ____, de _____ de _____.

CIÊNCIA	
FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA	
Nome	Assinatura

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 – Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO 7 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU COOPERATIVA

DECLARAÇÃO

Ref.: Pregão _____

_____(razão social da licitante)_____, inscrita no CNPJ __.___.___/____-__, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a)_____, portador(a) da Carteira de Identidade _____ e do CPF ___.___.___-__, DECLARA, sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA**, conforme inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123,de 14/12/2006;**

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, conforme inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.**

( ) COOPERATIVA**, nos termos do art. 34 da Lei nº 11.488/2007.**

_____(local)_____, __ de _____ de _____.

_____
(assinatura do representante legal)

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão de processos referentes aos dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

ANEXO 8 - MINUTA DE CONTRATO

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

MACEIÓ

CONTRATO TRT 19ª/AJA Nº _____/_____

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI, QUE ENTRE SI CELEBRAM _____ E O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO.

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª. REGIÃO, pessoa jurídica de direito público, com sede na Av. da Paz, nº 2076, inscrito no CGC/MF sob o nº 35.734.318/0001-80, neste ato representado pelo _____ (qualificação), doravante denominado CONTRATANTE e, de outro lado, _____(qualificação), adiante denominada CONTRATADA e aqui representada por seu _____(qualificação), resolvem firmar o presente negócio jurídico, com fundamento na Lei nº 10.520/2002, no Decreto 5.450/2005, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e, subsidiariamente, nas Leis nº 8.666/93 e 9784/99 e suas alterações, combinada com as demais normas de direito aplicáveis à espécie, , e no que consta no processo administrativo TRT 19ª Nº 6.823/2011 ~~4232/2006~~, celebrado na modalidade Pregão Eletrônico nº 05/2012 , pactuando este contrato de prestação de serviços, mediante as condições constantes das seguintes cláusulas, que ambas as partes aceitam, ratificam e outorgam, por si e seus sucessores.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico especializado na área de tecnologia da informação, abrangendo a execução de atividades de orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários. O serviço de suporte local a usuários de soluções de TI será subdividido em três modalidades:

I) Serviço de suporte técnico remoto (N1);

II) Serviço de suporte presencial: normal (N2) e urgente (N2U);

III) suporte técnico especializado (N3), a ser executado, exclusivamente, por técnicos da CONTRATANTE.

Os serviços serão prestados aos usuários lotados nos seguintes locais:

a) edifício sede do TRT (Fórum Pontes de Miranda), em Maceió;

b) edifício sede das Varas do Trabalho em Maceió (Fórum Quintella Cavalcanti)

c) Varas do Trabalho no interior do Estado (exclusivamente para os serviços de suporte remoto (N1); e

d) demais Unidades Administrativas instaladas em Maceió.

CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO:

O valor mensal do presente contrato é de R$ ..... (.....)**, conforme tabela a seguir:**

Item	Descrição	Código	Quantidade Estimada Mensal de Atendimentos		
			Qtde	Custo Unitário	Custo Total
1	**Serviço de Suporte Remoto**	**N1**	**1.000**		
2	**Serviço de Suporte Presencial Normal**	**N2**	**400**		
3	**Serviço de Suporte Presencial Urgente**	**N2U**	**100**		
CUSTO TOTAL MENSAL					

CLÁUSULA TERCEIRA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS (requisitos da solução):

Além das disposições constantes neste instrumento, as especificações técnicas e todos os requisitos internos e externos, funcionais e não funcionais relacionados a esta Contratação estão descritos no Termo de Referência e seus anexos.

CLÁUSULA QUARTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

Deve a CONTRATADA:

I. Credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE;

II. Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;

III. Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE, aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências da CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;

IV. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

V. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;

VI. Comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias à CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

CLÁUSULA QUINTA - DO INICIO DOS SERVIÇOS:

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão dos processos referentes aos dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

Após realizada a Reunião de Posicionamento Inicial **para discussão e apresentação de documentação, iniciar-se-á a contagem do prazo para preparação do processo de implantação dos Serviços pela CONTRATADA, período este que não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias a partir dessa reunião inicial, conforme detalhado adiante.**

§ 1º - A prestação dos serviços poderá ser iniciada imediatamente após a assinatura do contrato, concomitantemente com a implantação dos serviços de suporte local.

§ 2º - O período de implantação dos serviços de suporte local pela CONTRATADA compreenderá um total de até 60 (sessenta) dias**, desde a assinatura do Contrato.**

§ 3º - Até o fim do prazo previsto no § 2º, a estrutura para a operação dos serviços de suporte local deverá estar completamente implantada e disponível, devendo a CONTRATADA observar, nesse período, o cumprimento de todos os itens elencados abaixo:

a) realização de estudo do ambiente informatizado da CONTRATANTE, incluindo nessa atividade os treinamentos básicos, para uma melhor compreensão dos sistemas e aplicativos do TRT, além das aplicações de automação de escritório, e outros sistemas específicos;

b) discussão de alinhamentos com a CONTRATANTE sobre a base de conhecimento, scripts de atendimento exigidos (telefônicos e procedimentos), relatórios de posicionamento mensal, entre outros documentos exigidos contratualmente;

c) demonstração do perfil postural e comportamental dos analistas da CONTRATADA e da padronização da comunicação do atendimento;

d) profissionais da CONTRATADA adaptados ao ambiente da CONTRATANTE;

e) documentação contendo a descrição de todos os processos e aplicativos, catálogo de serviços atualizado e seus solucionadores responsáveis;

f) apresentação de toda a documentação relativa ao primeiro mês da prestação dos serviços de empregado(s) pela CONTRATADA, que deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

i.1) relação nominal atualizada dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

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

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

g) com base nos documentos apresentados anteriormente pela CONTRATADA, será feita pela CONTRATANTE a configuração e disponibilização dos acessos à rede do TRT para os funcionários da CONTRATADA envolvidos nesta contratação;

h) conhecimento pelos usuários finais do novo serviço de atendimento a ser disponibilizado.

§ 4º - Na hipótese do prazo para o processo de implantação exceder o prazo estipulado nesta cláusula, a CONTRATANTE poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA – LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os locais para a execução dos serviços contratados seguirá as disposições dos itens 9 e 10, Anexo 2 – Especificações Técnicas **do Edital Convocatório.**

CLÁUSULA SÉTIMA – DEVERES DA CONTRATANTE:

Caberá à CONTRATANTE:

I) abrir chamados técnicos (CT);

II) exercer a fiscalização dos serviços prestados;

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

IV) permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços;

V) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto(s) dessa;

VI) solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

VII) comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

VIII) avaliar e homologar relatório de posicionamento mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas;

IX) disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA – DEVERES DA CONTRATADA:

Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas no Anexo 2 – Especificações Técnicas do Edital Convocatório:

I) participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de **reunião(ões) de Posicionamento Inicial e alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CONTRATANTE,** a qual fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a **pauta da(s) reunião(ões);**

II) indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto titular e substituto que atuará como representante da CONTRATADA no trato diário com a CONTRATANTE;

III) manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio do crachá funcional, quando em exercício nas dependências da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento daquele material;

IV) elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente**,** na Reunião de Posicionamento Mensal, a ser realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS) executados, conforme previsão da cláusula dez deste contrato, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços executados

versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

V) encaminhar à CONTRATANTE, junto ao Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços executados, a ser enviado mensalmente, cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias e demais documentos reportados nos §§ 7º, 8º ou 9º (conforme o caso) da cláusula Dez, relativos aos profissionais alocados para atender ao contrato, obedecendo à respectiva periodicidade;

VI) encaminhar ao Fiscal do Contrato as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na Reunião de Posicionamento Mensal;

VII) registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, conforme o artigo 74, § 2º, da CLT;

VIII) administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

IX) assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;

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

XI) assumir a responsabilidade por observar todas as providências, obrigações e conformidades relacionadas às condições técnicas e operacionais necessárias para a execução desse tipo de atividade, em atendimento aos requisitos estabelecidos no Anexo 1 da Portaria nº 9 (NR17), de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego;

XII) manter asseados e organizados os locais de prestação de serviço, devendo a CONTRATADA, após o encerramento das atividades, promover a retirada de todos os materiais, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de modo a manter a área livre e desimpedida;

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

XIV) assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

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

XVI) manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

XVII) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

XVIII) reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

XIX) solicitar à fiscalização do Contrato o esclarecimento de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste instrumento e anexos ao Termo de Referência;

XX) disponibilizar ao Fiscal de Contrato até o início da execução dos serviços**, Termo de compromisso de manutenção de sigilo**, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme modelo do **Anexo 5 do Termo de Referência**), contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal, assinado pelo representante legal da CONTRATADA, declarando que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

XXI) disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços, sempre que houver a disponibilização de um novo profissional para a execução das atividades, **Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes**, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme modelo do **Anexo 6 do Termo de Referência**);

XXII) providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;

XXIII) comunicar, com antecedência mínima de 2 (dois) dias, à CONTRATANTE, **solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas**, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados, quando da previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

XXIV) Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, ou quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame ou para aos profissionais indicados pela CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Suporte, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes;

XXV) Disponibilizar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE e, obrigatoriamente, ao término do contrato, cópia do banco de dados e/ou arquivo contendo toda a base de conhecimento obtido sobre o volume e as

demais peculiaridades das demandas dos usuários do Tribunal derivadas deste contrato;

XXVI) Ceder à CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em conseqüência da realização dos serviços prestados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

CLÁUSULA NONA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

Durante a vigência desta contratação a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, devidamente designado pela autoridade competente.

§ 1º - **Ao** Gestor do Contrato **compete, entre outras atribuições:**

a) orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e Anexos ao Termo de Referência;

b) exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstos neste Instrumento e Anexos ao Termo de Referência, inclusive quanto às prestações acessórias;

c) encaminhar à Administração da CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA a sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

d) efetuar o "recebimento definitivo" e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao Setor competente;

e) na hipótese de descumprimento total ou parcial do objeto ou de disposição deste Instrumento e Anexos ao Termo de Referência, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;

f) **analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;**

g) **Em caso de rescisão ou término contratual, comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, de modo que a empresa possa fazer a transição do Contrato, para a CONTRATANTE (ou para uma empresa terceirizada, por ela designada), no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ainda durante a vigência do mesmo.**

§ 2º - **Ao** Fiscal do Contrato **compete:**

a) acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstos neste Instrumento e Anexos ao Termo de Referência;

b) prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;

c) anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;

d) efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição de serviço ou produto entregue em desacordo com o Edital e seus Anexos;

e) assessorar o recebimento definitivo, certificando-se de que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e às especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;

f) Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

§ 3º - **A gestão, acompanhamento e fiscalização serão exercidas no interesse exclusivo da Administração e não excluem em hipótese alguma as responsabilidades da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.**

§ 4º - **A CONTRATADA deve manter preposto, aceito pela Administração, durante o período de vigência deste contrato, para representá-la sempre que for necessário.**

CLÁUSULA DEZ – RECEBIMENTOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

O recebimento dos serviços objeto deste contrato dar-se-á da seguinte forma:

a) Recebimento Provisório**, imediatamente após a entrega de toda a documentação de que trata o** § 7º **da cláusula dez deste instrumento, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;**

b) Recebimento Definitivo**, em até** 10 (dez) **dias úteis, após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais, ocasião em que far-se-á constar o atesto da nota fiscal.**

§ 1º - Por ocasião da **Reunião de Posicionamento Mensal** com entrega e apresentação, por parte da CONTRATADA, de toda a documentação exigida (incluindo o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços - RPMS), a CONTRATANTE efetuará o recebimento de toda a documentação, avaliando preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias propostas a serem implementadas, entre outras questões, e ao término, assinará o Termo de Recebimento Provisório.

§ 2º - Em até **10 (dez) dias úteis** da data do Recebimento Provisório, estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais a CONTRATANTE assinará o Termo de Recebimento Definitivo, com as informações necessárias à atestação dos serviços.

§ 3º **- Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de** 10 (dez) dias corridos **para serem formalmente esclarecidas, contados a partir da ciência à CONTRATADA,.**

§ 4º **- Caso a CONTRATADA apresente os documentos/comprovantes parcialmente, ou com inconsistências, será notificada pelo fiscal,** interrompendo-se **o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo, então, começará a ser contado, a partir da entrega da documentação complementar.**

§ 5º - **O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.**

§ 6º - **A CONTRATADA deve informar, mensalmente, relação nominal dos empregados que atuaram na execução dos serviços objeto do contrato, contendo nome completo, cargo ou função, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF.**

§ 7º - Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações contratuais e legais, a CONTRATADA deve entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, mensalmente e/ou sempre que solicitado pela Administração, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, para posterior avaliação e homologação dos serviços prestados, cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

I. Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS):

a) **devem constar desse documento** todos os relatórios elencados no item 8.7 – Homologação dos Serviços, do Anexo 2**, e entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;**

b) **o conteúdo detalhado e a forma do** Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços **poderá ser definido e/ou aperfeiçoado pelas partes durante a execução contratual;**

II. Relação nominal atualizada de empregados que tem acesso ao sistema da rede do TRT, **contendo nome completo, cargo ou função, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF;** (obrigatoriamente, no primeiro mês, **e, nos meses seguintes, somente se houver alteração);**

III. Nota fiscal/fatura de prestação de serviços.

CLÁUSULA ONZE - DO PAGAMENTO:

Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, de acordo com as orientações da FISCALIZAÇÃO, com as disposições deste contrato e com o contido nos itens 7 e 8 do Anexo 2 - Especificações Técnicas do Edital Convocatório.

§ 1º **O pagamento será creditado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste instrumento.**

§ 2º - **O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pela Administração ou da garantia contratual.**

§ 3º - **O pagamento dos serviços de que trata esta cláusula fica condicionado à comprovação de regularidade perante:**

I) **a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou de Certidão Positiva com efeitos de Negativa;**

II) **o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou de Certidão Positiva com efeitos de Negativa;**

III) **o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), ou de Certidão Positiva com efeitos de Negativa;**

IV) **a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).**

§ 4º - **Será efetuada a retenção de tributos e contribuições (IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP), por ocasião do pagamento das Notas Fiscais/Faturas emitidas por pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, conforme normas que regulamentam o artigo 64, da Lei 9.430 de 27/12/96.**

§ 5º - **As empresas inscritas no SIMPLES NACIONAL não estão sujeitas à aplicação da tabela de retenção na fonte, desde que apresentem a este Tribunal, junto à Nota Fiscal/Fatura, Declaração em conformidade com as normas que regulamentam o artigo 64 da Lei 9.430/96.**

§ 6º - **O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.**

§ 7º - **Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.**

CLÁUSULA DOZE – DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, a atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento será calculada da seguinte forma:

EM=IxNxVP

Onde:

EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga;
I = Índice de atualização financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA TREZE - DAS PENALIDADES:

A CONTRATADA estará sujeita, garantida a Defesa Prévia, às sanções previstas neste instrumento, na Lei nº 8.666/93 e na Lei 10.520/02.

§ 1º - **A CONTRATADA será punida com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e demais cominações legais, quando, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital e, ainda, nos seguintes casos:**

a) apresentação de documentação falsa;

b) retardamento na execução do objeto;

c) falhar na execução do objeto;

d) fraudar na execução do contrato;

e) comportamento inidôneo;

f) declaração falsa;

g) fraude fiscal.

§ 2º - **Para os fins do *caput* desta cláusula, consideram-se como comportamento inidôneo previsto na alínea '*e*' os atos descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93. Nas hipóteses das alíneas '*b*' e '*c*' *supra*, será cumulativamente aplicada multa nas seguintes condições:**

a) 0,1% **sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente** discrepância superior a 60% **em relação à meta prevista, em** determinado mês**, limitado a** 10% **sobre o valor mensal do contrato;**

b) 0,5% **sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente** discrepância superior a 50% **em relação à meta prevista** em 3 medições consecutivas**, ou em** 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses**, limitado a** 20% **sobre o valor mensal do contrato;**

c) 10% **sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, consumadas ou ainda que apenas tentadas;**

d) 1% **sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, ou ocorrências que não estejam expressamente tipificadas nesta cláusula.**

§ 3º - **Também caberá penalidade de MULTA nos seguintes percentuais e casos:**

a) havendo atraso no início da execução dos serviços, do 1º ao 5º dia útil, multa no percentual de 5% **por dia de atraso, até o máximo admitido de** 25%, **calculada sobre o valor mensal da contratação;**

b) havendo Inexecução Parcial da contratação, multa punitiva de 5%**, calculada sobre o remanescente do valor da contratação;**

b.1) entende-se por inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA que implique a descontinuidade dos serviços ou conseqüente rescisão contratual;

b.2) entende-se por remanescente, o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação;

b.3) a fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.

c) havendo Inexecução Total da contratação, multa punitiva de 5%**, calculada sobre o valor total da contratação.**

§ 4º - **Além das multas elencadas acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas as multas a seguir, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo:**

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL
1	**Não informar ao usuário o número do chamado, verificada após confirmação dos registros**	**0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência**
2	**Prestar informações incorretas, verificada após confirmação dos registros**	**0,03% (três centésimos por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência**
3	**Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após confirmação dos registros**	**0,03% (três centésimos por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência**
4	**Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
5	**Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
6	**Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ao Tribunal, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
7	**Passar informações incorretas que causem ônus legal ao Tribunal, verificada após confirmação dos registros**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
8	**Ausência ou falta de integridade de qualquer registro solicitado pelo Tribunal, de responsabilidade de armazenamento e guarda da CONTRATADA, dentro do prazo estipulado**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
9	**Não disponibilizar acesso aos relatórios e gráficos**	**0,1% (um décimo por cento)**

	solicitados em conformidade com o Edital	**sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
10	**Causar qualquer tipo de prejuízo (*hardware*/*software*/dados) por meio de acesso remoto à máquina do usuário, verificada após confirmação dos registros e perícia no equipamento do usuário**	**0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
11	**Violar um ou mais itens do** Termo de compromisso de manutenção de sigilo	**0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
12	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização	**0,2% ao dia, até o limite de 2%, sobre o valor mensal do contrato, por serviço e por dia.**
13	Entregar com atraso a documentação exigida nos **§§ 7º, 8º ou 9º (conforme o caso)** da cláusula DEZ	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
14	**Entregar de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida** §§ 7º, 8º ou 9º (conforme o caso) **da cláusula DEZ, até que sejam entregues todos os documentos faltantes**	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
15	**Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida nos** §§ 7º, 8º ou 9º (conforme o caso) **da cláusula DEZ**	**0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso**
16	**Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais**	**0,6% ao dia, até o limite de 6%, sobre o valor mensal do contrato, por dia e por unidade de atendimento dia**
17	**Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de gestão de processos e atividades – software de aplicação do *Help Desk*, 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 esses recursos estejam disponíveis)**	**0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada ocorrência**
18	**Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais**	**1,0% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência**
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:		
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL
19	**Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas**	**0,1% sobre o valor mensal do contrato, por item e por ocorrência**

§ 5º - **Atingido quaisquer dos limites acima, e a critério da CONTRATANTE, não será permitida a continuidade do contrato, ficando a CONTRATADA sujeita à rescisão contratual, respectivas multa e demais cominações legais previstas.**

§ 6º - **A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da lei 8.666/1993, à inexecução total da contratação.**

§ 7º - **As penalidades de multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas ou outras sanções).**

§ 8º - **Os valores das multas aplicadas poderão ser deduzidos das importâncias devidas à CONTRATADA e/ou da garantia.**

§ 9º - **Na forma do parágrafo único, do art. 28, do Decreto 5.450/05, as penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

CLAUSULA QUATORZE - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data que a CONTRATADA receber o presente instrumento já devidamente assinado pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993.

§ 1º - **As partes deverão manifestar o interesse na prorrogação com pelo menos 90 dias de antecedência do término da vigência do contrato.**

§ 2º - Os prazos da contratação poderão ser prorrogados pela Ordenadoria da Despesa deste Tribunal, por razão justificável, devidamente fundamentada, e desde que requerido antes do exaurimento do prazo inicial.

§ 3º - O pedido de prorrogação deverá ser instruído com os elementos aptos ao seu deferimento, a teor do § 1º, do artigo 57, da Lei 8666/1993.

CLÁUSULA QUINZE - DA ALTERAÇÃO E DA RESCISÃO CONTRATUAL

A presente contratação poderá ser alterada unilateralmente pela CONTRATANTE, ou por acordo entre as partes, observado o disposto no artigo 65 da Lei 8.666/1993 e suas alterações, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo;

Parágrafo único – **A rescisão contratual, quanto aos casos em que poderá ocorrer e as formas de sua efetivação, bem como suas conseqüências, serão regidas pelo disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/1993 e pelo contido neste instrumento.**

CLÁUSULA DEZESSEIS - DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar garantia na importância correspondente a 5% do valor anual da contratação.

§ 1º - **Nos termos do art. 56, § 1º, da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:**

I) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes 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;

II) Seguro-garantia;

III) Fiança bancária;

§ 2º - **Havendo alteração do preço do contrato, o valor da garantia será automática e proporcionalmente alterado, cabendo à Contratada proceder à correção devida e comprová-la nos autos do PO 37/2011, no mesmo prazo previsto no *caput* desta cláusula.**

§ 3º - Após a execução do contrato, e desde que não haja qualquer obrigação/responsabilidade pendente, a garantia será liberada ou restituída à CONTRATADA, observado o disposto na parte final do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DEZESSETE - DA UTILIZAÇÃO DO NOME DA CONTRATANTE

A CONTRATADA não poderá, salvo em *curriculum vitae*, utilizar o nome da CONTRATANTE ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional tais como cartões, impressos e anúncios diversos, sob pena de imediata rescisão deste contrato.

Parágrafo único. **A CONTRATADA não poderá, também, pronunciar-se publicamente em nome da CONTRATANTE sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como à sua própria atividade profissional decorrente deste contrato, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.**

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941. Dispõe sobre a competência para o julgamento de processos referentes ao dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

CLÁUSULA DEZOITO – DO REAJUSTE DO CONTRATO:

Será admitido reajuste dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do IBGE.

CLÁUSULA DEZENOVE - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS:

Os recursos serão recebidos, processados e decididos com observância do disposto no capítulo V, da lei 8.666/1993.

§1º - Cabe recurso à Presidência do Tribunal, no prazo de cinco dias úteis contados da intimação, dos atos de anulação, revogação ou rescisão do contrato e de aplicação das penas de multa e impedimento de licitar e contratar com a União.

§2º - Os recursos deverão ser dirigidos à Ordenadoria da Despesa do CONTRATANTE para que esta reconsidere a decisão ou os encaminhem devidamente instruídos à autoridade superior competente para decisão.

§3º - As peças recursais poderão ser entregues no horário das 12 às 18 horas, no Setor de Protocolo Geral, situado no andar térreo do prédio anexo ao Fórum Pontes de Miranda, Avenida da Paz, 2076 – Maceió/AL, ou enviadas via e-mail (ordenadoria@trt19.jus.br) ou fax (82)(2121-8175), fazendo-se acompanhar, no prazo de 48 horas, das originais ou cópias autenticadas.

§4º - As peças recursais enviadas via e-mail ou fax serão consideradas tempestivas desde que apresentadas até às 18 horas do último dia para interposição do recurso administrativo.

CLÁUSULA VINTE - DO CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO:

Os dispêndios decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos orçamentários próprios deste Tribunal, na seguinte classificação: Programa de Trabalho - APRECIAÇÃO DE CAUSAS NA JUSTIÇA DO TRABALHO (02.061.0571.4256.0001), PTRes 000760, Natureza: 3.3.90.37.00 (Terceirização de Serviço – Locação de Mão de Obra)

CLÁUSULA VINTE E UM - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Aplicam-se à execução deste Contrato, além das cláusulas consignadas no presente instrumento, as disposições da Lei nº 8.666/1993 e os demais preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, conforme previsto no *caput* do art. 54 daquela Lei federal de Licitações e Contratos Administrativos.

Parágrafo Único - **Os casos omissos serão resolvidos por mútuo entendimento das partes contratantes e constituirão objeto de termo aditivo ao presente instrumento, observado o disposto no *caput* desta cláusula.**

CLÁUSULA VINTE E DOIS - DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida do presente contrato na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela CONTRATANTE, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei n.º 8.666/1993.

CLÁUSULA VINTE E TRÊS - DO FORO COMPETENTE:

É competente o foro do Juízo Federal da Seção Judiciária de Maceió (AL) para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente contrato.

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e de processos referentes a dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

CLÁUSULA VINTE E QUATRO - DA VINCULAÇÃO:

Este instrumento de Contrato encontra-se vinculado às normas e condições e demais elementos consignados no Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2012 e seus anexos, bem como aos termos da proposta da CONTRATADA.

E, para firmeza e como prova de assim haverem ajustado e contratado, assinam o presente em cinco vias de igual teor e forma, para que produza seus legais e jurídicos efeitos.

Maceió, _____ de _____ de _____.

CONTRATANTE:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxx

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

CONTRATADA:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxx

Empresa

ANEXO 9

Declaração de inexistência de fato impeditivo na habilitação

Processo nº. 6823/2012
Pregão Eletrônico nº. 05/2012

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

(Papel timbrado da empresa)

A empresa _____, CNPJ nº. _____, sediada _____, declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório nº. 6823/2011/2012, Pregão nº. 05/2012 do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data,

_____
(assinatura do representante legal da empresa)

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e decisão dos processos referentes aos dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

Anexo 10

Declaração em atendimento ao disposto no art. 27, V da Lei 8666/93

DECLARAÇÃO

(Papel timbrado da empresa)

_____, inscrito no CNPJ nº. _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a). _____, portador da Carteira de Identidade nº. _____ e do CPF nº. _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº. 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e (assinalar com "X", conforme o caso):

( ) não emprega menor de dezesseis anos.
( ) emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz

(Local e data)

(Assinatura do representante legal da empresa)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

Justiça do Trabalho:
DECRETO-LEI N. 3.229 – DE 30 DE ABRIL DE 1941 Dispõe sobre a competência para o julgamento e de processos referentes ao dissídios de trabalho e a questões de previdência social, pendentes de decisão ou de recurso, à data da instalação da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. O Presidente da
ANOS
de Justiça Social.

Anexo 11

Declaração de cumprimento da resolução CNJ 09/2005

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

DECLARAÇÃO

(Nome da Empresa)_____ , inscrita no CNPJ nº _____ por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto na Resolução CNJ N° 09/2005 de 06/12/2005, que a empresa não possui em seu quadro funcional e que não virá a contratar no decorrer da execução deste Contrato, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de membros, Juízes e servidores ocupantes de cargos de direção e assessoramento vinculados ao TRT da 19ª Região, na forma da Resolução n° 09 do Conselho nacional da Justiça de 06/12/2005.

.....
(data)

.....
(representante legal)

_____
(assinatura do representante legal da empresa)