



JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
Secretaria de Licitações

AVISO DE LICITAÇÃO
PROCESSO Nº. 43.735/2014
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2017

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 **PARA REGISTRO DE PREÇOS** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, regido pelas Leis nº.s 10.520/2002, Lei Complementar nº. 123/2006, 147/2014, 9.784/99, 8.666/93 e suas alterações, pelos Decretos 5.450/2005, 8.538/2015, 7.892/2013 e suas alterações, 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. 05 de 21.07.95 do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado - MARE e suas alterações posteriores.*

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 sistema "COMPRASNET", constante na página eletrônica www.comprasgovernamentais.gov.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

1.1 O objeto da presente licitação é o registro de preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível), Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região, e de serviços de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, incluindo implantação, suporte técnico e treinamento, conforme especificações constantes neste edital e seus anexos.

1.2 O Tribunal não se obriga a adquirir os itens relacionados do licitante vencedor, nem nas quantidades indicadas no anexo I, podendo até realizar licitações específicas para aquisição daqueles itens, hipótese em que, em igualdade de condições, o beneficiário do registro terá preferência, nos termos do art. 15, §4º, da Lei nº 8.666/93 e art. 16 do Decreto nº 7.892/2013.

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:

LOCAL: www.comprasgovernamentais.gov.br

DATA: Dia 12 do mês de junho do ano 2017.

HORÁRIO: 10:00h - 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 subsequente, 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 "COMPRASNET", que impeça o início da disputa até às 11:30h será aplicada a regra do subitem anterior.

3.0 DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste pregão pessoas jurídicas do ramo de atividade relacionada ao objeto deste edital, credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e que atendam às condições de habilitação previstas neste edital.

3.2 Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

3.2.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº. 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.2.1.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

3.2.1.3 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.2.1.4 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

3.2.1.5 que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º. 2, de 16 de setembro de 2009;

3.2 Empresas não credenciadas no SICAF e que tiverem interesse em participar deste pregão deverão providenciar o seu credenciamento na forma da Instrução Normativa SLTI-MPOG n.º. 02, de 2010.

3.3 Como requisito para participação do Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente Edital.

3.4 Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação das propostas serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não se responsabilizando o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região por quaisquer custos, transações efetuadas pela licitante ou eventual desconexão do sistema.

3.5 Para fazer jus ao Direito de Preferência neste Pregão, a proponente, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá declarar que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar n.º. 123, de 2006, estando, portanto, apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

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

a) empresas que estejam suspensas de participar de licitação com este TRT da 19ª Região, conforme disposto no art. 87, III, da Lei n.º. 8.666/93;

b) empresas que estejam impedidas de licitar e contratar com a União Federal, conforme disposto no art. 7º, da Lei n.º. 10.520/2002 c/c art. 28, do Decreto n.º. 5.450/2005;

c) empresas que sejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, conforme previsto no art. 87, IV, da Lei n.º. 8.666/93;

d) empresas com falência decretada ou em recuperação judicial ou extrajudicial, ressalvado se houver a apresentação de certidão de recuperação judicial ou extrajudicial e comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação;

e) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição; e

f) quaisquer interessados que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 9º da Lei n.º. 8.666, de 1993.

4.0 DO CREDENCIAMENTO

4.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição da chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (Art. 3º, § 1º, do Decreto nº. 5.450/2005), sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2 As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao sistema para participarem do certame.

4.3 O credenciamento da licitante, bem como sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no SICAF.

4.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

4.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRT da 19ª Região, promotor da licitação, qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.0 DO ENVIO DAS PROPOSTAS

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. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento das propostas de preços, que ocorrerá a partir do dia 26/05/2017, **até às 10:00h do dia 12/06/2017**.

5.4 O registro da proposta no sistema "COMPRASGOVERNAMENTAIS" compreende o registro do valor global total da proposta em campo próprio.

5.5 A(s) Proposta(s) de Preços da(s) licitante(s) vencedora(s) contendo os elementos exigidos neste edital deverá ser formulada e enviada eletronicamente, através da inserção de anexo no sistema "COMPRASGOVERNAMENTAIS", atualizada em conformidade com os lances eventualmente ofertados, no prazo consignado pelo(a) Pregoeiro(a) no sistema, com posterior encaminhamento dos originais, no prazo máximo de 3(três) dias, contados a partir da data do encerramento da sessão de lances.

5.6. **A(s) proposta(s) ajustada(s) deverá(ão) ser enviada (s) eletronicamente no prazo estabelecido pelo Pregoeiro sob pena de desclassificação.**

5.7 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.8 Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico que:

a) cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório;

b) cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº. 123, de 2006;

c) inexistente fato impeditivo à sua habilitação, bem como se obriga a declarar fato impeditivo superveniente;

d) não utiliza indevidamente mão de obra de menores, conforme disposto no art. 27, inc. V, da Lei nº. 8.666, de 1993;

e) declara Elaboração Independente de Proposta.

5.8.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital.

6.0 DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO, DA FORMULAÇÃO DOS LANCES E DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

6.1 A partir do horário previsto no item 5.3 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 "COMPRASGOVERNAMENTAIS", o licitante corrobora que os seus produtos atendem a todas as especificações constantes neste edital.

6.1.2 Aberta a etapa competitiva 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 "COMPRASNET", 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 **subitens 6.6 e 6.7** deste edital, para que este possa decidir acerca da aceitabilidade da proposta.

6.12 Todos os licitantes convocados deverão obedecer ao estatuído nos **subitens 5.6 e 5.7**, sob pena de desclassificação.

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) verificará o atendimento das exigências habilitatórias.

6.15 - Se a proposta ou lance de menor valor, não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, aplicando a regra do item 6.6 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

SECRETARIA DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2017 - PROCESSO Nº. 43.735/2014

6.18 A proposta de preços deverá ser formulada levando-se em consideração este edital e seus anexos, em especial o item 4 do Anexo I - Termo de Referência, e seu envio pressupõe o conhecimento e aceitação de todas as condições contidas neste edital e seus anexos, devendo conter obrigatoriamente:

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

b) Prazos: de validade da proposta não inferior a 90 dias corridos, contados a partir da data de abertura das propostas;

d) Preços expressos em moeda corrente nacional em algarismos e por extenso, relativo aos itens cotados, já inclusos todos os tributos, fretes, seguros e quaisquer outras despesas inerentes ao fornecimento dos produtos. Em caso de discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerão os primeiros; ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso, prevalecerão os últimos.

7.0 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

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

7.2 Serão desclassificadas as propostas que:

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

7.3 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.

7.4 Sendo aceitável a oferta, será verificado o atendimento, pelo proponente que a tiver formulado, das condições habilitatórias, observando-se as condições contidas no **item 8** deste edital:

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.

7.5 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.

7.6 Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências do ato convocatório, o(a) pregoeiro(a) examinará as ofertas subsequentes, 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;

7.7 Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes.

7.8 Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, a proposta será desclassificada;

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

7.10 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;

7.11 Caso exista algum fato que impeça a participação de algum licitante, ou o mesmo tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, este será desclassificado do certame, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

7.12 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 assinar a Ata de Registro de Preços. Caso o convocado não possa ser contratado, este procedimento será repetido, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observado o disposto nos subitens **6.6 e 6.11**;

7.13 Se o licitante vencedor recusar-se a assinar a Ata de Registro de Preços injustificadamente, e conseqüentemente não cumprir as obrigações contraídas será aplicada a regra estabelecida no subitem anterior, além das sanções prescritas neste instrumento convocatório.

8.0 DA 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 eletrônica, após convocação do Pregoeiro em sessão pública.

8.3 Para comprovação da habilitação serão exigidos os documentos relacionados no **item 6 do Anexo I** - Termo de Referência.

8.4 A documentação deverá:

- a) Estar em nome da licitante;
- b) Estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor competente. Nos casos omissos, o pregoeiro considerará como prazo de validade o de 60 (sessenta) dias, contados da data de expedição do respectivo documento, exceto a Certidão a Certidão Negativa de Débitos atinente à Contribuição Previdenciária e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ambas com prazo de validade de 180 (cento e oitenta) dias, de acordo com o art. 2º, do Decreto nº. 6.106/2007;
- c) referir-se a apenas uma das filiais ou apenas a matriz. Tal dispositivo não é válido para a Certidão Negativa de Débitos atinente à Contribuição Previdenciária, para a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e para a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

8.5 As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste edital ou com irregularidades, serão inabilitadas, não se admitindo complementação posterior.

8.6 Os originais e/ou cópias devidamente autenticadas dos documentos exigidos acima deverão ser encaminhados no prazo máximo de três dias, a contar da convocação. Os documentos deverão ser entregues à Secretaria de Licitações, situada à Avenida da Paz, 2076, sala 605, 6º andar, Centro, Maceió-AL, CEP 57.020-440.

8.7 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas ou empresas de pequeno porte, será assegurado prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente (ME ou EPP) for convocado pelo pregoeiro para o saneamento da documentação apresentada com restrições, prorrogáveis por igual período a critério do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

8.8 A não regularização da documentação fiscal, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado ao TRT convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura da ata de registro de preços, ou revogar a licitação.

8.9 A prerrogativa regulamentada no item 8.7 não desobriga as microempresas e/ou empresas de pequeno porte da apresentação dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista, os quais deverão ser apresentados mesmo que com restrições, sob pena de inabilitação.

8.10 Em atendimento à determinação do Tribunal de Contas da União, constante do Acórdão nº. 1.793/2011-Plenário, como condição habilitatória serão realizadas as seguintes consultas:

8.10.1 aos registros impeditivos de contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU (Portal da Transparência - www.transparencia.gov.br);

8.10.2 aos registros impeditivos de contratação por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis Por Ato de Improbidade Administrativa (Portal do Conselho Nacional de Justiça - CNJ - www.cnj.jus.br).

8.10.3 Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU (www.tcu.gov.br).

8.10.4 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.10.4.1 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

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 5.3, 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 5.3, 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 Secretaria de Licitações 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. Em caso de recurso, a adjudicação será procedida pela autoridade mencionada no **item 11** deste edital.

10.2 Após a adjudicação realizada pelo Pregoeiro, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente, para fins de homologação.

11.0 DA HOMOLOGAÇÃO

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

12.0 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1 Homologado o resultado da licitação, o órgão gerenciador, respeitada a ordem de classificação, convocará o fornecedor beneficiário para assinatura da Ata de Registro de Preços que, depois de cumpridos os requisitos de publicidade, terá efeito de compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas.

12.2 As convocações de que tratam o item anterior deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável apenas 01 (uma) única vez a critério do TRT, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 28 do Regulamento aprovado pelo Decreto nº. 5.450/2005 e neste Edital.

12.3 Sempre que o licitante vencedor não atender à convocação, nos termos definidos no item 12.2, é facultado à Administração, dentro do prazo e condições estabelecidos, convocar os fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

12.4 Ao assinar a Ata de Registro de Preços, a adjudicatária obriga-se a fornecer os bens a ela adjudicados, conforme especificações e condições contidas neste edital, em seus anexos e também na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

13.0 ALTERAÇÕES NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1.A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecidas as disposições contidas no decreto federal nº. 7.892/2013.

13.1.1. O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao TRT (órgão gerenciador) promover as necessárias negociações junto aos

fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do *caput* do art. 65 da Lei 8.666/93;

13.1.2. Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado o TRT (órgão gerenciador) deverá:

13.1.2.1. Convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

13.1.2.2. Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido; e

13.1.2.3. Convocar os fornecedores integrantes no cadastro de reserva que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado, observando a ordem de classificação.

13.1.3. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o TRT (órgão gerenciador) poderá:

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

13.1.3.2. Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

13.1.4. Não havendo êxito nas negociações, o TRT (órgão gerenciador) deverá proceder à revogação da Ata de Registro, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

14.0 CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

14.1. O registro do fornecedor será cancelado quando:

14.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

14.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

14.1.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

14.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do *caput* do art. 87 da Lei 8.666/93, ou no art. 7º da Lei 10.520/2002.

14.2.0 cancelamento de registro, nas hipóteses previstas nos subitens 14.1.1., 14.1.2, e 14.1.4, será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14.3. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados, por razão de interesse público, ou a pedido do fornecedor.

15.0 DA DESPESA

15.1 As despesas decorrentes do objeto desta licitação correrão à conta dos recursos orçamentários disponibilizados para este Regional e serão formalmente indicados no ato da efetivação da(s) contratação(ões).

16.0 DO CONTRATO

16.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, a Administração lavrará termo de contrato, entregando-o ao contratado ou remetendo-a via e-mail ou fax.

16.2. A detentora da ata de registro de preços será convocada, para assinatura do Contrato, na forma da minuta apresentada **no Anexo V** deste Edital.

16.3. A empresa deverá firmar o contrato no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de sua convocação.

16.4. 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.

16.5. 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.

17.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1 A contratada deverá cumprir todos os requisitos deste edital e seus anexos em especial os contidos no **item 8** do Termo de Referência - **Anexo I.**

18.0 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1 O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região obriga-se, como contratante, a observar o contido no **item 9** do Termo de referência, anexo I, parte integrante deste edital.

19. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

19.1. A gestão e fiscalização do contrato será efetuada conforme o estabelecido no **item 10** do anexo I deste edital.

20. DO RECEBIMENTO E DO PAGAMENTO

20.1. O recebimento e pagamento deverão ser efetuados com a observância de todo o regramento contido no **item 7** do Termo de Referência - Anexo I deste edital.

21.0 DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

21.1 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, poderá ser adotado o procedimento estabelecido no subitem 7.20 do Termo de Referência - Anexo I deste edital.

22.0 VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

22.1. O Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura.

22.2. Durante o prazo de validade do Registro de Preços, o Tribunal não será obrigado a firmar as aquisições e contratações que dela poderão advir, facultando-lhe a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurado ao detentor da Ata preferência de fornecimento em igualdade de condições.

23. SANÇÕES CONTRATUAIS

23.1. As sanções serão aplicadas conforme estabelecido no **item 15** do anexo I deste edital.

24.0 GENERALIDADES

24.1 O CNPJ do TRT - 19ª Região 35.734.318/0001-80.

24.2 A licitação objeto deste edital poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 49 da Lei 8.666/93.

24.3 Ao contratado poderá ser acrescido ou diminuído o objeto do fornecimento dentro dos limites estabelecidos na lei 8.666/93.

24.4 A proposta da Contratada, juntamente com a nota de empenho e as disposições deste edital e seus anexos, terão valor de contrato, gerando direitos e obrigações tanto para a Contratada quanto para o Contratante.

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 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.

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

25.4 Os interessados em adquirir ou obter esclarecimentos sobre este edital serão atendidos no horário de 08h às 16h30, de segunda a quinta-feira, e na sexta-feira, das 8h às 13h30, na Secretaria de Licitações, situada na Avenida da Paz, nº. 2076, sala 603, nesta capital ou através do telefone (082) 2121-8182 ou fax (082) 2121-8181, ou através do e-mail:cpl@trt19.jus.br.

25.5 Os casos omissos neste aviso serão resolvidos pelo pregoeiro, de acordo com o que reza a Lei 10.520/2002, o Decreto 5450/2005 e, subsidiariamente, as Leis 8.666/93, 9.784/99 e suas alterações.

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

25.7 Integram este edital: Anexo I - Termo de Referência; Anexo II - Tabela de Distâncias entre Maceió e Cidades do Interior; Anexo III - Planilha de Dados para pagamento e realização de outros atos necessários; Anexo IV - Minuta da Ata de Registro de Preços; e Anexo V - Minuta de Contrato.

Maceió, 25 de maio de 2017.

Luís Henrique Alves Salvador
Pregoeiro

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

Suporte Técnico de TIC (Service Desk)

1. OBJETO

1.1. O objeto desta licitação é o registro de preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível), Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região, e de serviços de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, incluindo implantação, suporte técnico e treinamento, conforme especificações constantes neste documento e seus anexos.

1.2. Itens que compõem o objeto desta licitação:

Item	Descrição	Unidade	Qtd
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 - Central de Serviços	Chamados	28125
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50

1.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se no código **CATSERV 22950 – Prestação de serviços de suporte a soluções de TI**.

2. JUSTIFICATIVA E RESULTADOS ESPERADOS

O objeto desta contratação, detalhado neste documento e seus anexo, é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, no formato de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), seguindo o fluxo de processos definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT, e também fornecimento de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, devidamente configurada para este fim.

2.1. O método aplicado para esta contratação será misto: de remuneração por chamado para a Central de Serviços (1º Nível), observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos, e de empreitada por escopo para o serviço de atendimento presencial (2º Nível), onde o TRT da 19ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA dimensionar a equipe necessária, frente aos níveis de serviço definidos, e estipular o custo.

2.2. Também está prevista a remuneração em duas parcelas para os serviços de implantação da solução de gerenciamento de serviços - SGS, e o pagamento mensal do serviço de acesso à SGS, por usuário ativo no período faturado.

2.3. Esta ação visa manter e aprimorar os serviços terceirizados de atendimento de 1º e 2º níveis de incidentes de TIC do TRT da 19ª Região, dando continuidade aos serviços atualmente contratados, em resposta à demanda crescente de atendimento aos usuários de serviços informatizados ocasionada, entre outras causas, da implantação integral do Processo Judicial Eletrônico - PJe/JT no Tribunal, além de outras soluções informatizadas, tais como atendimento a

incidentes e problemas relacionados a softwares comerciais, configuração de equipamentos e suporte aos sistemas informatizados institucionais (sistemas legados legado).

2.4. **Considerando o escasso quadro de servidores especializados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, atualmente cerca de 57% abaixo dos quantitativos mínimos recomendados pela Resolução CNJ Nº 211/2015,** é imperiosa ao adequado funcionamento deste TRT a existência de serviço de suporte técnico terceirizado, em apoio às atividades de suporte técnico a equipamentos e sistemas informatizados indispensáveis à realização das atividades administrativas e finalísticas desta Corte, garantindo assim a confiabilidade, integridade e autenticidade dos dados e informações produzidas.

2.5. No TRT, com em qualquer outro órgão da Justiça do Trabalho, as atividades administrativas e judiciárias são inerentemente dependentes no uso de soluções de TIC – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram essenciais para o funcionamento da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e, conseqüentemente, do funcionamento geral do próprio Tribunal.

2.6. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo TRT, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks, nobreaks, estabilizadores e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades-fim.

2.7. Atualmente, o suporte a usuários envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento direto aos usuários de TI por meio do Setor de Atendimento ao Usuário da SETIC, apoiado por serviços terceirizados de atendimento contratado para este fim. Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade dos serviços exigidos.

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

2.9. Complementarmente, almeja-se a contratação de serviços de acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI, na modalidade de software como serviço (*Software As A Service - SAAS*) ou nuvem, destinado ao adequado tratamento, controle e monitoramento das demandas de suporte ao usuário de TI do órgão, também baseada em ITIL V3, uma vez que o Tribunal não dispõe atualmente de ferramenta robusta e adequada para este fim.

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

2.11. Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que diz:

“Art. 10. A estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC de cada órgão, deverão estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas como estratégicas”.

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

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

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

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

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

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

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

2.16. A contratação objeto deste certame está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do TRT: Tema Infraestrutura e Orçamento; Objetivo: Aprimorar a infraestrutura de TIC; Indicador: IGov-TI.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. Os serviços a serem contratados compreendem a execução das atividades de atendimento das solicitações técnicas dos usuários de TI do TRT, definidas no **Anexo I – Especificações Técnicas dos Serviços para os itens 1, 2 e 3, e Anexo II - Especificações do Serviço de Acesso à Solução de Gestão de Serviços – SGS para os itens 4 e 5**, deste Termo de Referência.

4. ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

4.1. A ação será realizada por meio de **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade licitatória **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL do valor estimado para 30 meses de execução contratual**.

4.2. Será assegurado o direito de preferência das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Lei Complementar nº 123/2006 e art. 5º do Decreto nº 7.174/2010.

4.3. A solução a ser CONTRATADA integrará um único lote, que será organizado em itens por tipo, por níveis de suporte e por região do Estado de Alagoas, e também pelos serviços de implantação e disponibilização de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI.

4.4. O serviço de atendimento aos usuários de TI, apesar de apresentar nitidamente dois níveis de suporte, conforme disposto nesta contratação, possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar um todo coerente, restando à contratação o lote único. Da mesma forma, o serviço de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI deverá ser fornecido pela mesma empresa que

executará os serviços de atendimento, de forma a garantir a total compatibilidade entre os serviços prestados e a solução ofertada, além da redução de riscos envolvidos na contratação e no custo efetivo de uso da ferramenta para o Tribunal.

4.5. A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento como também na necessidade de intervenção física presencial, visando maior celeridade à resolução dos problemas. Não obstante a classificação, percebe-se que para uma efetiva e eficiente prestação do serviço de atendimento e suporte faz-se necessário integração de conhecimentos e equipes, que se justifica pela unicidade do serviço de TI e do atendimento requerido pelo usuário.

4.6. Considerou-se economicamente mais vantajosa a inclusão destes itens em único lote, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de atendimento de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultado em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o custo do serviço a ser contratado.

4.7. Importante citar também o incremento da melhoria do serviço prestado decorrente de um esforço mais eficiente e eficaz de repasse de conhecimentos e treinamentos na infraestrutura de TI do TRT para a empresa CONTRATADA, bem como na padronização da execução das atividades de mesma natureza em todas as unidades e Varas de Trabalho do TRT.

4.8. Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes fornecedores implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento da integração e comunicação das equipes, bem como aumento no custo de treinamento das equipes nos serviços de TI do Tribunal.

4.9. A organização do lote em itens nasce da possibilidade de fracionar a implantação da solução nas diversas unidades do TRT no Estado de Alagoas, que concederá ao Tribunal a oportunidade de implantação de forma gradativa, ajustando o formato de execução dos serviços conforme as características de cada grupo, respeitando as definições constantes nos documentos de contratação. Visa ainda facilitar a especificação e mensuração de níveis de serviço, considerando a extensão geográfica do Estado. Ademais, concederá à CONTRATANTE maior controle de execução financeira da despesa.

4.10. Não obstante o modelo a ser adotado, não será permitido subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços contidos no lote.

4.11. DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.11.1. As propostas deverão ser realizadas utilizando o modelo da tabela de valores definida abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtd Total a Registrar	Valor Unitário	Valor total (30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	28125	A	F = A * 28125
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1	B	G = B * 30
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1	C	H = C * 30
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1	D	D
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50	E	I = E * 50 * 30
Valor Total					T = F + G + H + D + I

4.11.2. O prazo de validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

4.11.3. O critério de julgamento será o tipo menor preço global.

4.11.3.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora a que, obedecidas as condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL CONSIDERANDO O CUSTO TOTAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO PELO PRAZO DE 30 MESES, INCLUINDO O CUSTO INICIAL DE IMPLANTAÇÃO.**

4.11.4. O regime de execução contratual adotado para os **itens 1 a 3** será a empreitada por preço global, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea "a" da lei 8666/93, haja vista que com as especificações contidas no presente projeto básico é possível definir, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem executados na fase contratual.

4.11.5. **O regime de execução aplicado nesta contratação será misto:**

4.11.5.1. **Para o Item 1:** de remuneração por chamado para a Central de Serviços (1º Nível), observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

4.11.5.2. **Para os itens 2 e 3:** de empreitada por escopo para o serviço de atendimento presencial (2º Nível), onde o TRT da 19ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA dimensionar a equipe necessária, frente aos níveis de serviço definidos, e estipular o custo;

4.11.5.3. **Para o item 4:** de remuneração em duas parcelas, mediante a adequada execução da implantação do serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS, conforme definido no item 6 do Anexo II deste Termo de Referência.

4.11.5.4. **Para o item 5:** de pagamento mensal do serviço de acesso à SGS, de acordo com a quantidade de usuários agentes da CONTRATANTE ativos no período faturado, independentemente da forma de controle de licenças da SGS ofertada (nomeada ou por usuário concorrente).

4.11.6. **Para os itens 2 a 3,** que envolvem alocação de mão de obra permanente, a licitante deverá apresentar as planilhas de composição de custos utilizadas para a elaboração de sua proposta, de forma a permitir, por parte do TRT, o julgamento da viabilidade econômico-financeira do possível contrato, de forma a minimizar os riscos associados à prestação de serviços de TIC.

4.11.7. A planilha de composição de custos citada no item anterior deverá conter os demonstrativos de custos, conforme especificado no modelo no **Anexo XII deste Termo de Referência**, e seguir o modelo definido pela Instrução Normativa nº 02/2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e suas atualizações, definindo detalhadamente todos os recursos humanos e materiais que serão empregados na execução dos serviços.

4.11.8. Acompanhando a proposta de preços deverá ser apresentado a memória dos cálculos apontando os correspondentes fundamentos normativos.

4.11.9. Durante a execução contratual, eventual ampliação ou redução no quantitativo das equipes ou dos recursos envolvidos na execução contratual, diferentes daqueles especificados na proposta de preços, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido variação do objeto que justifique tal mudança, sem impacto para a qualidade dos serviços.

4.11.10. Nos preços propostos 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, instalação e manutenção dos itens de infraestrutura (inclusive licenças para todos os softwares necessários e demais ativos) e outros itens de consumo a serem utilizados pela CONTRATADA bem como quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação.

4.11.11. Deverão estar contemplados na proposta todos os itens necessários à adequada realização dos serviços a serem prestados, mesmo que não estejam explicitados neste documento e seus anexos.

4.11.12. O imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ - e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, por serem considerados encargos de natureza personalíssima não podem ser repassados à Administração, nos termos do Acórdão 950/2007 – Plenário do TCU – Tribunal de

Contas da União ratificado por reiterados entendimentos posteriores. Por este motivo estes custos deverão ser apresentados atentando para a exequibilidade das propostas nos casos dos impostos faturados.

4.11.13. As Empresas deverão indicar seu regime tributário para fins de aferição da exequibilidade da proposta.

4.11.14. O registro dos custos relativos a auxílio alimentação no módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários, letra "B" é restrito às empresas adesas ao PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador – Lei 6.321/76. As empresas que não forem adesas ao PAT deverão registrar o custo em epígrafe no módulo 1, letra "H", o qual integrará, para todos os fins, a remuneração do empregado.

4.11.15. As propostas apresentadas com o registro do custo do auxílio alimentação no módulo 2, deverão vir acompanhadas da comprovação de adesão ao PAT.

4.11.16. No registro do custo relativo ao Seguro de Acidente de Trabalho, submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS, letra "G" deverá haver o registro do RAT – Risco de Acidente de Trabalho, baseado no CNAE ajustado ao FAP – Fator Acidentário Previdenciário da proponente. Base legal: CNAE – Decreto 6.957/2009 FAP – Resolução CNPS 1.316/2010.

4.11.17. Serão desclassificadas as propostas que:

4.11.17.1. consignarem preços simbólicos, irrisórios em relação as demais propostas ou tenham sido formuladas em desacordo com os requisitos estabelecidos no edital;

4.11.17.2. sejam omissas, vagas, imprecisas ou que apresentem irregularidade capaz de dificultar o julgamento pelo pregoeiro;

4.11.17.3. apresentarem preços excessivos em relação as demais propostas ou manifestamente inexequíveis;

4.11.17.4. não atendam as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

4.11.18. 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 contratação.

4.11.19. 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.

4.12. DO AMPARO LEGAL - Esta contratação tem por base os seguintes normativos:

4.12.1. Lei Complementar nº. 123, de 14/12/2006, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

4.12.2. Lei nº. 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; e Lei nº. 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, ambas subsidiariamente;

4.12.3. Lei nº. 8.248, de 23/10/1991 e alterações posteriores, que trata da capacitação e competitividade do setor de informática e automação;

4.12.4. 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;

4.12.5. 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;

4.12.6. 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;

4.12.7. Decreto nº. 7.174, de 12/05/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações

instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.12.8. Resolução nº 182, de 17/10/2013, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ;

4.12.9. Resolução nº. 103 do CSJT - Guia de Inclusão de Critérios de Sustentabilidade nas Contratações da Justiça do Trabalho.

4.12.10. Ato TRT 19ª nº 20, de 26/01/2015, que estabelece procedimentos internos para a tramitação dos processos administrativos referentes a licitações, contratos, convênios e demais ajustes celebrados pelo TRT e sobre a fiscalização e gestão dos mesmos.

4.12.11. 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;

4.12.12. Ato TRT 19ª nº. 006/2016, que regulamenta as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

4.12.13. Resolução CNJ nº 169/2013: Dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

4.12.14. **Instrução Normativa nº. 01**, de 11 de abril de 2013 do Conselho da Justiça Federal: Dispõe sobre a padronização de atos e procedimentos necessários à aplicação da Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.

4.13. DO REGISTRO DE PREÇOS E DO CADASTRO DE RESERVA

4.13.1. Após o encerramento da etapa competitiva e declarado o vencedor, os licitantes remanescentes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta daquele mais bem classificado, devendo, no prazo no prazo definido em termo de referência, registrar sua intenção no sistema de pregão, consignando a razão social do licitante, o número do CNPJ, telefone e e-mail de contato.

4.13.1.1. A apresentação de novas propostas na forma do item anterior não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

4.13.2. Os licitantes que aceitarem reduzir seus preços na forma do item anterior formarão o **CADASTRO DE RESERVA**, que tem por objetivo suprir a ARP no caso de cancelamento de registro do fornecedor classificado em primeiro lugar no certame.

4.13.3. Serão registrados na ARP, nesta ordem:

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

b) os preços e quantitativos dos licitantes que aceitaram cotar o objeto em valor igual ao do licitante mais bem classificado, observada a ordem de classificação do certame.

4.13.4. Havendo mais de um licitante na situação de que trata a alínea b supra, serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

4.13.5. Homologado o certame, o(s) fornecedor(es) classificado(s) em primeiro lugar, serão convocados para a assinatura da ARP, conforme minuta anexa a este instrumento, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

4.13.5.1. O prazo estabelecido no item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

4.13.6. Por ocasião da assinatura da ARP, o primeiro classificado na licitação deverá comprovar as condições de habilitação exigidas neste termo de referência, as quais deverão ser mantidas durante a toda a vigência da mesma.

4.13.6.1. Se o vencedor da licitação não fizer a comprovação referida no item supra ou recusar-se injustificadamente a assinar a ARP, é facultado ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região,

convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

4.13.7. A recusa injustificada do(s) fornecedor(es) classificado(s) em assinar a ARP no prazo estabelecido no item anterior, ensejará a aplicação das sanções previstas neste instrumento.

4.13.8. Os licitantes que aceiram reduzir seu(s) preço(s) ao valor do primeiro colocado, quando convocado para assinar a ARP ou para contratar o objeto do Registro de Preços, obrigam-se a apresentar proposta escrita e os demais documentos de habilitação exigidos neste instrumento, no prazo estabelecido oportunamente pela administração, sem prejuízo das sanções aplicáveis ao caso.

4.13.9. Cumpridos os requisitos de publicidade a ARP terá efeito de compromisso formal de fornecimento nas condições estabelecidas.

4.13.10. A existência de preços registrados não obriga o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, assegurando preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

4.13.11. O procedimento de utilização da ata de registro de preço por órgão ou entidade não participante obedecerá ao disposto na minuta da ata de registro de preços e demais disposições do Decreto nº. 7.892/13 e da legislação vigente.

4.13.12. **A ata de registro de preços resultante do certame poderá ser utilizada por qualquer órgão da Administração Pública Federal, dentro dos limites estabelecidos pela legislação vigente, de forma a contribuir com a racionalização dos custos envolvidos na realização de procedimentos licitatórios e visando proporcionar uma contrapartida ao frequente auxílio prestado a este TRT por outras Instituições quando da autorização de adesão às suas atas de registro de preços.**

4.13.13. **DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

4.13.14. Os preços unitário e total de cada item não poderão ser superiores aos consignados na estimativa de preços constante neste do Termo de Referência.

4.13.15. Os preços unitários e totais por item, considerando os 30 meses de execução contratual, bem como o valor global, soma dos totais, deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais, arredondando-se a segunda casa para mais, se a terceira for maior ou igual a cinco, ou mantendo-a, se a terceira for menor que cinco;

4.13.16. Serão inadmissíveis os preços:

a) baseados nas ofertas dos demais concorrentes;

b) unitário ou total de valores simbólicos, irrisórios ou zero, incompatíveis com os preços dos insumos e os salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou a totalidade da remuneração;

c) manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

4.13.16.1. O ônus da prova da exequibilidade do preço incumbe ao autor da proposta, no prazo de 05 (cinco) dias contados da intimação.

4.14. Estimativa de preço

4.14.1. Os valores estimados dos serviços que compõem a solução estão descritos a seguir e foram obtidos através da média aritmética de valores de contratos e de propostas comerciais obtidas junto ao mercado.

Item	Descrição	Unidade	Qtd Inicial a Contratar	Qtd Total a Registrar	Valor Unitário	Valor total anual (12 meses)	Valor total (30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	22500	28125	R\$ 14,70	R\$ 165.375,00	R\$ 413.437,50
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1	1	R\$ 27.436,41	R\$ 329.236,90	R\$ 823.092,26
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1	1	R\$ 15.775,41	R\$ 189.304,92	R\$ 473.262,29
4	solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1	1	R\$ 40.161,48	R\$ 40.161,48	R\$ 40.161,48
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	25	50	R\$ 227,86	R\$ 15.000,00	R\$ 341.788,69
Valor Total						R\$739.078,30	R\$2.091.742,22

5. PRAZOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

5.1. Dos prazos

5.1.1. Durante a implantação dos serviços de suporte técnico e de acesso à SGS, ao final de cada fase realizada, serão utilizados indicadores e valores mínimos aceitáveis para homologação das atividades executadas.

5.1.2. Os prazos contratuais relacionados à implantação dos serviços de suporte técnico níveis 1 e 2 (itens 1 a 3 do objeto) **estão detalhados no item 4 do Anexo I desse Termo de Referência.**

5.1.3. Os prazos contratuais relacionados à implantação do serviço de acesso à SGS (itens 4 e 5) **estão detalhados no item 6 do Anexo II desse Termo de Referência.**

5.1.4. **Na hipótese de contratação tanto dos serviços de suporte de 1º e 2º níveis quanto do acesso à SGS, os cronogramas implantação previstos nos anexos I e II do Termo de referência deverão ser executados concomitantemente, somando-se os indicadores e atividades a serem realizadas em cada uma das etapas.**

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

5.2. Dos locais de prestação dos serviços

5.2.1. Os serviços de atendimento remoto (1º Nível) serão prestados nas dependências da CONTRATADA, em dias úteis, das 7:30 às 15:30h.

5.2.2. Os serviços de atendimento presencial (2º Nível) serão prestados em dias úteis nas instalações do TRT da 19ª Região, em todo o Estado de Alagoas, das 7:30 às 15:30h, nos locais definidos no Anexo I desse Termo de Referência.

5.2.3. A solução de gerenciamento de serviços de TI – SGS deverá estar disponível para acesso via internet em regime 24x7, respeitados os acordos de nível de serviço definidos no Anexo II desse Termo de Referência.

6. DA HABILITAÇÃO DAS EMPRESAS

6.1. Para fins de habilitação ao certame, os interessados terão de satisfazer os requisitos relativos a:

6.1.1. **cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e na Lei nº 9.854/99;**

6.1.2. **habilitação jurídica;**

6.1.3. **regularidade fiscal e trabalhista;**

6.1.4. **qualificação econômico-financeira;**

6.1.5. **qualificação técnica.**

6.2. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º da CF, dar-se-á mediante **declaração** do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de

18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos. A declaração deve ser registrada no sistema Comprasnet.

6.3. Os documentos relativos à **Habilitação jurídica** são:

6.3.1. Registro comercial, no caso de empresário individual;

6.3.2. 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;

6.3.3. 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;

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

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

6.3.6. 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.

6.4. Os documentos relativos à **Regularidade Fiscal e Trabalhista** são:

6.4.1. Prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta expedida pela Receita Federal do Brasil, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e INSS.

6.4.2. 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.

6.4.3. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em cumprimento ao disposto na Lei 12.440/2011;

6.4.4. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual e a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante certidões emitidas pelas respectivas Secretarias de Finanças;

6.4.5. 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.

6.4.6. 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.

6.5. A **qualificação econômico-financeira** será comprovada através de:

6.5.1. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

6.5.1.1. certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

6.5.1.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.5.1.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.5.2. Os licitantes deverão apresentar, junto com a sua proposta comercial, os seguintes documentos:

6.5.2.1. Documento extraído da Base de Dados do Sistema CNPJ da Receita Federal do Brasil discriminando o(s) Código(s) CNAE ou cópia autenticada do Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social, para fins de verificação da pertinência da(s) atividade(s) da LICITANTE com o objeto deste termo de referência.

6.5.2.2. Balanço e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, que demonstrem resultados superiores a 1 (um) para os índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG). (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores):

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

6.5.2.3. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.3.1. Será aceita também a apresentação de balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias, referentes ao exercício em curso (2015), na forma da Lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo Contador responsável, e registrados na Junta Comercial.

6.5.2.4. Demonstração de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% do valor estimado para a contratação, tendo por base o Balanço e as demonstrações contábeis referentes ao último exercício social. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.5. Demonstração de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 do valor total dos contratos firmados (ou instrumentos equivalentes) pela licitante com a Administração Pública e com empresas privadas, vigentes na data de abertura da licitação. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.5.1. Esta fração deverá ser comprovada por meio de declaração que detalhe os contratos firmados (ou instrumentos equivalentes), o período de vigência, o contato do órgão/entidade/empresa e os respectivos valores, acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores)

6.5.2.5.2. Se houver divergência do valor total constante da declaração, superior a 10% (para cima ou para baixo), em relação à receita bruta discriminada na DRE, a licitante deverá apresentar as devidas justificativas para tal diferença. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores).

6.6. A **qualificação técnica** será comprovada na licitação da seguinte forma:

6.6.1. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, **demonstrando sua experiência anterior, em características compatíveis e tamanho correspondente aos itens 1 a 3 do objeto, a pelo menos 350 usuários (valor que corresponde a 50% da quantidade total de usuários do TRT).**

6.6.1.1. Na descrição, deverá haver informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos, com destaque para as seguintes atividades:

6.6.1.1.1. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em suporte remoto;

6.6.1.1.2. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em suporte local;

6.6.1.1.3. Experiência na implementação e gestão de Service Desk (Central de Serviços), Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configuração, segundo as recomendações do ITIL V3.

6.6.2. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, **demonstrando sua experiência anterior na prestação de serviços de suporte técnico, em características compatíveis e tamanho correspondente aos itens 1 a 3 do objeto, incluindo assistência técnica a equipamentos de TI (montagem e manutenção básica de hardware), a pelo menos 500 itens, somados CPUs, notebooks e impressoras (valor que corresponde a 50% da quantidade do parque de equipamentos do TRT)**. Na descrição, deverá haver informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos.

6.6.3. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, **o(s) certificado(s) definidos no item 2 do Anexo II - Especificações do Serviço de Acesso à Solução de Gestão de Serviços – SGS deste Termo de Referência**, relativos à solução e respectiva versão informada em sua proposta comercial, para atendimento aos requisitos do serviço de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI definido do **item 5 do objeto desta contratação**.

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

6.6.5. A licitante deverá apresentar DECLARAÇÃO DE VISTORIA, conforme Modelo de Declaração de Visita Técnica e Vistoria da CONTRATANTE (Anexo IV do Termo de Referência), datada e assinada pelo seu representante legal, declarando que a empresa vistoriou os locais onde os serviços serão executados e tomou conhecimento das condições físicas e técnicas, com vistas à avaliação real das dificuldades e custos envolvidos.

6.6.5.1. Não será motivo de inabilitação da licitante, a não realização da vistoria, no entanto, implicará na aceitação tácita das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.6.5.2. A vistoria deverá ser agendada previamente pela interessada junto à **SETIC por e-mail: admdeti@trt19.jus.br**, durante dia e horário de funcionamento deste TRT, no horário das 09h30min às 14h00min.

6.6.5.3. As Licitantes serão comunicadas por e-mail dos momentos e locais onde devem se apresentar para a vistoria, e quem as conduzirá;

6.6.5.4. As Licitantes poderão apresentar apenas 2 (dois) representantes para esta vistoria;

6.6.5.5. O representante deverá deixar cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo jurídico com a Licitante;

6.6.5.6. Haverá apenas uma sessão de vistoria por Licitante da seguinte forma:

6.6.5.6.1. Permanência mínima da Licitante na vistoria: 15 minutos;

6.6.5.6.2. Tempo máximo de vistoria: 5 horas, de 09h30min, às 12h00, e das 13h00 às 14h30min;

6.6.5.7. Os custos da vistoria são de responsabilidade da Licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;

6.6.5.8. As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irrevogável de guarda do sigilo dos dados colhidos;

6.7. As ME e as EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de habilitação, inclusive os documentos de regularidade fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição.

6.8. Havendo restrição quanto à regularidade fiscal da ME ou da EPP declarada vencedora, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da declaração de vencedor, para a

regularização do(s) documento(s), podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, mediante requerimento justificado da empresa.

6.8.1. A não comprovação da regularidade fiscal até o final do prazo estabelecido implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

6.9. Os documentos exigidos para a habilitação neste certame poderão ser apresentados em original; por meio de cópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração; publicação em órgão da imprensa oficial; ou cotejados com os originais para os mesmos fins acima mencionados.

6.10. Os documentos obtidos através de sítios terão sua autenticidade verificada, via internet, e certificada pelo Pregoeiro ou extraído o respectivo comprovante, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

6.11. Os sítios oficiais poderão ser consultados para efeito de comprovação da regularidade fiscal de documento que se apresente com prazo de validade vencido no SICAF.

6.12. O licitante fica obrigado a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida apenas em caso positivo).

6.13. A prestação de serviços de atendimento aos usuários de TI, de acordo com as práticas descritas na ITIL v3, objeto desta contratação, é uma atividade que requer maturidade nos processos e dos funcionários e as certificações e documentações exigidas neste Termo de Referência e seus anexos comprovam a aptidão para a execução do objeto.

6.14. Serão inabilitados os licitantes que não cumprirem as exigências deste termo de referência para tal fim.

6.15. Qualificações para assinatura do contrato

6.15.1. A LICITANTE vencedora da etapa de lances deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, documentação que comprove que haverá pelo menos um profissional com certificação **ITIL Expert** à disposição da CONTRATADA durante todo o período de execução do contrato, atuando no gerenciamento do primeiro nível de serviços.

6.15.2. A LICITANTE vencedora da etapa de lances deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, documentação emitida pelo(s) fabricante(s) dos componentes da solução ofertada no serviço item 5 do objeto desta contratação, com indicação expressa que a mesma está autorizada a abrir chamados de suporte **diretamente** com esses fabricantes.

6.15.3. Os profissionais técnicos que executarão o objeto da contratação deverão, no início da execução do serviço, possuir vínculo empregatício com a empresa licitante, comprovado, caso sócio, através do contrato social e sua última alteração; caso empregado permanente da empresa, através de contrato de trabalho por tempo indeterminado, carteira de trabalho, CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados e a Relação dos trabalhadores constantes no Arquivo SEFIP e a GFIP do último mês correspondente, e, ainda do contrato civil de prestação de serviços por meio da juntada de cópia da ficha de registro de empregado, ou da cópia do ato de investidura em cargo de direção, ou da cópia do contrato social ou ainda do contrato civil de prestação de serviços.

7. RECEBIMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

7.2. Referente aos serviços de suporte técnico de 1º e 2º nível (itens 1 a 3):

7.2.1. O recebimento do serviço dar-se-á em duas etapas, quais sejam recebimento provisório e recebimento definitivo.

7.2.2. Quanto ao recebimento provisório:

7.2.2.1. Ocorrerá mediante apresentação pela CONTRATADA, **ao Fiscal Administrativo do Contrato**, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o

desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados, e do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, **até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.**

7.2.3. Quanto ao recebimento definitivo:

7.2.3.1. Ocorrerá **no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida** no processo de pagamento descrito no Termo de Referência e demais documentos do contrato, como também após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

7.2.3.2. Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATANTE assinará o **Termo de Recebimento Definitivo** com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

7.3. Referente aos serviços de implantação e acesso à SGS (itens 4 e 5):

7.3.1. Para o item 4 será realizado o pagamento em duas parcelas, sendo:

7.3.1.1. 50% do valor do item 4 da licitação ao final **da etapa 4 - Implantação básica do serviço**, do cronograma definido no item 6 do Anexo II;

7.3.1.2. 50% do valor do item 4 da licitação ao final da **etapa 5 – Estabilização da solução**, do cronograma definido no item 6 do Anexo II;

7.3.2. Para o item 5 será realizado o pagamento mensal relativo à quantidade de acessos que estiverem ativos em qualquer período do mês faturado.

7.3.3. Quanto ao recebimento provisório:

7.3.3.1. Ocorrerá mediante apresentação pela CONTRATADA, **ao Fiscal Administrativo do Contrato**, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados, **até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.**

7.3.4. Quanto ao recebimento definitivo:

7.3.4.1. Ocorrerá **no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida** e após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

7.3.4.2. Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATANTE assinará o **Termo de Recebimento Definitivo** com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

7.4. Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

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

7.4.2. 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.

7.5. Quanto aos procedimentos em caso de recusa dos serviços:

7.5.1. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los, quando aplicável, no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado da data do recebimento da notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

7.5.2. Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviço sofrerão as penalidades descritas no Termo de Referência e demais documentos do contrato, conforme as regras especificadas.

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

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

7.6.2. Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal;

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

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

7.6.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

7.6.6. Para os serviços previstos nos itens 2 e 3 do objeto:

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

7.6.6.2. Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT, mesmo que transitoriamente, em substituição aos faltantes, com discriminação do período de atuação, bem como o comprovante de quitação da folha de pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado. Deverá conter o nome completo do beneficiário, CPF, data de operação e valor creditado.

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

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

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

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

7.6.6.5. Comprovações da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal, especialmente:

7.6.6.5.1. Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

7.6.6.5.2. Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

7.6.6.5.3. Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

7.6.6.5.4. Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

7.6.6.5.5. Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência.

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

7.6.6.7. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos.

7.6.7. Outros documentos que poderão ser solicitados pela CONTRATANTE:

7.6.7.1. Certidão Negativa Falência e Concordata;

7.6.7.2. Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);

7.6.7.3. Comprovante de Pagamentos e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);

7.6.7.4. Comprovante de Seguro dos Empregados;

7.6.7.5. Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);

7.6.7.6. Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT);

7.6.7.7. Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT);

7.6.7.8. Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT).

7.6.8. Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.

7.6.9. A CONTRATANTE poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

7.7. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, nota fiscal/fatura de serviços, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos em termo de referência, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, junto aos demais documentos descritos no item anterior, entregando-a à Secretaria de Administração do TRT.

7.7.1. No caso das documentações serem entregues à CONTRATANTE em data posterior à indicada, poderá ser imputado à CONTRATADA o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

7.7.2. Todos os documentos exigidos deverão ser impressos pela CONTRATADA, devidamente identificados.

7.8. Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, seguindo os critérios e indicadores previstos no Termo de Referência e no Contrato.

7.9. O atesto da nota fiscal/fatura correspondente à prestação dos serviços caberá aos fiscais e ao gestor do contrato, nomeado pela CONTRATANTE.

7.10. Sobre o valor total faturado em cada nota fiscal será retido na fonte o correspondente ao Imposto sobre a Renda, a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para a Seguridade Social- COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP, conforme o art. 64 da Lei n.º 9.430, de 27/12/96 e Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234, de 11/01/2012, com as alterações posteriores.

7.11. **Para o faturamento dos itens 1, 4 e 5** a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

7.12. **Para o faturamento dos itens 2 e 3, após efetuar os descontos referentes aos encargos trabalhistas que trata a Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça,** a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

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

7.14. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

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

7.16. 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.

7.17. Quanto à retenção de encargos trabalhistas relativos aos serviços de suporte técnico de 2º Nível (Itens 2 e 3 do objeto):

7.17.1. As provisões de encargos trabalhistas relativas ao 13º salário, férias, abono de férias, impacto sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo Tribunal à CONTRATADA em decorrência dos serviços que lhe forem prestados, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial, por força da **Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça**.

7.17.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior serão efetivados em conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação – aberta em nome da CONTRATADA, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal.

7.17.3. Os percentuais de retenção serão aplicados nos termos da **Instrução Normativa nº. 01/2013 do Conselho da Justiça Federal**, conforme **anexo XIII** deste Termo de Referência.

7.17.4. Os saldos da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação – serão remunerados conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma pró-rata die, conforme definido no Termo de Cooperação Técnica firmado entre o TRT e o Banco do Brasil.

7.17.5. A abertura de conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação está sujeita à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidas na Tabelas de Tarifas, afixadas nas agências do Banco do Brasil e disponível no endereço eletrônico na internet: www.bb.com.br, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

7.17.6. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas discriminados anteriormente, depositados na conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA.

7.17.7. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do Tribunal para resgatar os valores referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo próprio Tribunal, ocorridas durante a vigência do contrato.

7.17.8. Para a liberação dos recursos da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação - a CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.

7.17.9. Após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o Tribunal expedirá a autorização de que trata o subitem anterior, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

7.17.10. A CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal, no prazo máximo de três dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.

7.17.11. O saldo total da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação será liberado à CONTRATADA no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.

7.18. Aplicam-se ao presente procedimento os demais termos estabelecidos na Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

7.19. Em conformidade com os já referidos artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93, e mediante recibo, o objeto deste contrato será recebido:

7.20. Nos casos de atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data limite para pagamento e à correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal, a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, são calculados, na forma do art. 36, §4º da Instrução Normativa nº 02/08 do MPOG, por meio da aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = i/365 \quad I = 6/100 \quad I = 0,00016438$$

365

Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%, capitalizada diariamente em regime de juros simples.

VP = Valor da parcela em atraso.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações:

8.1.1. Gerais:

8.1.1.1. atender a todas as exigências e prazos definidos neste Termo de Referência e em seus anexos;

8.1.1.2. apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Anexo I deste Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;

8.1.1.3. 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 e analistas da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões);

8.1.1.4. entregar mensalmente ao setor responsável pela fiscalização do contrato todos os documentos previstos **no item 7 deste Termo de Referência**.

8.1.1.5. cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;

8.1.1.6. 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 à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;

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

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

8.1.1.9. refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o TRT.

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

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

8.1.1.12. entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo III - Modelo de Termo de Compromisso), 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;

8.1.1.13. garantir o preenchimento de todos os dados necessários para a elaboração dos relatórios solicitados;

8.1.1.14. realizar pesquisa de satisfação dos usuários referentes a cada serviço de atendimento realizado pela CONTRATADA, sendo as pesquisas de satisfação passíveis de auditoria pela CONTRATANTE;

- 8.1.1.15. fornecer mensalmente e quando solicitado todos os relatórios constantes neste documento;
- 8.1.1.16. responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.
- 8.1.1.17. Disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc).
- 8.1.1.18. Responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados.
- 8.1.1.19. Ceder, sem ônus à CONTRATANTE e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela CONTRATADA para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato.
- 8.1.1.20. Realizar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

8.1.2. De Pessoal

- 8.1.2.1. alocar a quantidade de profissionais que definir necessária para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.
- 8.1.2.2. 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;
- 8.1.2.3. disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissional comprovadas e que atendam aos requisitos de qualificação constantes neste Termo de Referência.
- 8.1.2.4. executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 8.1.2.5. arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da CONTRATADA, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc.
- 8.1.2.6. manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado de Alagoas ;
- 8.1.2.7. fornecer ao TRT, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal.
- 8.1.2.8. substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, de forma diligente e inquestionável, em até 5 (cinco) dias úteis, empregado(s) cuja permanência, atuação ou comportamento forem julgados, pela CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;
- 8.1.2.8.1. fica vedada qualquer forma de admissão de empregado anteriormente substituído a pedido do CONTRATANTE;
- 8.1.2.9. 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;
- 8.1.2.10. assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;

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

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

8.1.2.11.2. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao TRT.

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

8.1.2.12.1. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado, salvo entre empresas do mesmo grupo econômico.

8.1.2.12.1.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo econômico da licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente.

8.1.2.12.1.2. Caso haja a subcontratação de serviços entre empresas do mesmo grupo econômico, toda a documentação de qualificação técnica deverá ser em nome do licitante/contratado, sendo este integralmente responsável pela execução contratual e por todos os encargos (tributários, trabalhistas e previdenciários) decorrentes da prestação dos serviços.

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

8.1.2.14. entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, e sempre que houver novo profissional alocado para a execução das atividades, Termo de Ciência da declaração de compromisso de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo XI - Modelo de Termo de Ciência);

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

8.1.2.16. garantir a cordialidade, educação e forma de tratamento adequada no relacionamento dos profissionais da CONTRATADA com os usuários solicitantes;

8.1.2.17. garantir que os serviços sejam prestados mediante o domínio pleno da fluência e compreensão da língua portuguesa, como falada no Brasil;

8.1.2.18. garantir a ausência de erros gramaticais e ortográficos na comunicação escrita e verbal;

8.1.2.19. obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.20. fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

8.1.2.21. elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.22. elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.23. assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução nº 98/2012 do CSJT;

8.1.2.24. comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sempre que demandada, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

8.1.2.24.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2, de 12 de maio de 2011;

8.1.2.25. assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental da CONTRATADA;

8.1.2.26. priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços, nos termos do Art. 12 da Lei 8.666/93 e dos incisos II e IV do Art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, conforme Art. 4º, §1º da Instrução Normativa nº 1/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

8.1.3. De Material e Infraestrutura

8.1.3.1. **realizar o transporte de ativos de TI pertencentes ao patrimônio do TRT**, no caso de atendimentos onde se identifique a necessidade deste transporte, munido de um termo de responsabilidade assinado por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação, conforme procedimentos utilizados pela área de TI do TRT.

8.1.3.2. 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;

8.1.3.3. disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando, a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, telefone celular), **maleta de ferramentas** com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, **carrinhos para transporte de equipamentos**, entre outros.

8.1.3.4. manter reserva técnica em quantidade suficiente e em pleno funcionamento dos componentes de infraestrutura de sua responsabilidade, descabendo a alegação problemas de insuficiência de reserva técnica para eximir-se do cumprimento dos níveis mínimos de serviço especificados neste documento;

8.1.3.5. manter aseados e organizados os locais de prestação presencial de serviço, devendo a CONTRATADA, após o encerramento das atividades, promover a retirada de todos os materiais, resíduos, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de modo a manter a área livre e desimpedida.

8.1.3.6. **prover, se contratado, o acesso por meio de Internet / Intranet a Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - SGS a ser utilizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA** em todas as etapas da prestação dos serviços, pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores, nos termos definidos pela CONTRATANTE e alinhado às suas normas de segurança da informação, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção, conforme definido neste documento e seus anexos;

8.1.3.6.1. **Caso o serviço de acesso à SGS não seja contratado pela CONTRATANTE, os funcionários da CONTRATADA deverão utilizar sistema de gerenciamento de serviços de TI fornecido pela CONTRATANTE, sem que isso implique em custos adicionais à CONTRATADA.**

8.1.3.7. adotar a solução de acesso remoto nos termos definidos pela CONTRATANTE, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção;

8.1.3.8. possuir recursos de infraestrutura de telefonia capazes de identificar o número do telefone do usuário que está originando a chamada telefônica para fins, dentre outros, de personalização do atendimento e retorno posterior da chamada telefônica;

8.1.3.9. constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao CONTRATANTE, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços.

8.1.3.9.1. Caso essas providências não sejam adotadas, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à CONTRATADA.

8.1.3.10. responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do CONTRATANTE, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados. Responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços.

8.1.3.11. Utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados.

8.2. Propriedade, Sigilo, Restrições

8.2.1. Direitos de Propriedade

8.2.1.1. A CONTRATADA cederá ao TRT, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

8.2.2. Condições de Manutenção de Sigilo

8.2.2.1. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRT6, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

8.2.2.2. A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, ad vindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

8.2.2.3. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo III)**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

8.2.2.4. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO TRT

9.1. Caberá ao TRT:

9.1.1. Disponibilizar para a CONTRATADA os softwares e hardwares (peças de reposição, componentes eletrônicos, máquinas reserva, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da CONTRATADA dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

9.1.2. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura básica para as equipes de suporte local alocadas nas dependências da CONTRATANTE, quais sejam, instalações físicas, mobiliário, computadores, telefonia, telecomunicações e rede local, necessárias à execução dos serviços objeto do Termo de Referência e demais anexos.

9.1.3. Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da CONTRATADA nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local.

9.1.4. Emitir **Termo de Liberação para Início dos Serviços (Anexo V)**, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.

9.1.5. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

9.1.6. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

9.1.7. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da CONTRATADA através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.

9.1.8. Designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato, conforme descrito no item 10 – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO deste documento.

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

9.1.9. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

9.1.10. Emitir formalmente Ordem de Serviço para a CONTRATADA;

9.1.11. Avaliar a qualidade e acompanhar a execução de serviços, identificando eventuais não conformidades;

9.1.12. Zelar pela segurança dos materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

9.1.13. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências do Tribunal;

9.1.14. Elaborar o Plano de Inserção, quando necessário;

9.1.15. Elaborar e encaminhar à CONTRATADA Termo de Confidencialidade, quando necessário;

9.1.16. Elaborar "Relatório de Fiscalização do Contrato" e registrar todas as ocorrências positivas e negativas do contrato, mantendo o registro histórico de gerenciamento, quando necessário;

9.1.17. Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

9.1.18. Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA;

9.1.19. Emitir pareceres no processo administrativo relativo à execução dos serviços, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

9.1.20. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

9.1.21. Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços.

9.1.22. Encaminhar à Autoridade Competente eventuais pedidos de alterações contratuais;

9.1.23. Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento.

9.1.24. Quando do término da vigência do contrato, informar à Autoridade Competente para liberação da garantia contratual em favor da CONTRATADA, quando houver.

10. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1. Ao Fiscal Administrativo do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Secretaria de Administração, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, compete, entre outras atribuições:

10.1.1. verificar a aderência do objeto das Ordens de Serviço aos termos contratuais;

10.1.1.1. se, durante a execução da Ordem de Serviço, for identificada qualquer desconformidade com o algum termo contratual, o fiscal administrativo deverá elaborar um documento indicando os termos contratuais aos quais o objeto da Ordem de Serviço não está aderente e enviá-lo ao Gestor do contrato;

10.1.2. receber as faturas mensais da CONTRATADA, acompanhada de toda a documentação prevista neste Termo de Referência;

10.1.3. 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 dos documentos e informações entregues em desacordo com esse Termo de Referência;

10.1.4. assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que todos os aspectos administrativos da contratação foram cumpridos;

10.1.5. atestar a regularidade Fiscal, Trabalhista e Previdenciária da CONTRATADA;

10.1.6. encaminhar ao fiscal técnico, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisado o cumprimento dos aspectos técnicos da contratação.

10.2. Ao Fiscal Técnico do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, compete, dentre outras atribuições:

10.2.1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

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

10.2.3. Sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

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

10.2.5. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos.

10.2.6. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;

10.2.7. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

10.2.8. Validar junto ao preposto, previamente ao faturamento mensal, o cumprimento dos níveis de serviço definidos e as glosas a serem aplicadas na fatura correspondente.

10.2.9. Atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos técnicos definidos neste Termo de Referência;

10.2.10. Encaminhar ao fiscal requisitante, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

10.3. Ao Fiscal requisitante do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, compete, dentre outras atribuições:

10.3.1. verificar se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.

10.3.2. atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos de negócio definidos neste Termo de Referência;

10.3.3. encaminhar ao gestor do contrato, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

10.4. Ao Gestor do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão, compete, dentre outras atribuições:

10.4.1. Realizar reunião inicial com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados;

10.4.2. Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pela CONTRATANTE;

10.4.3. Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;

10.4.4. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pela CONTRATANTE;

10.4.5. Encaminhar à administração do TRT relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

10.4.6. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, a dotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;

10.4.7. 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;

10.4.8. Avaliar e homologar o relatório gerencial mensal, até o 5º dia útil da sua entrega. O relatório gerencial deverá ser emitido até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços contratados para reunião de análise do mesmo;

10.4.9. Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;

10.4.10. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;

10.4.11. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

10.4.12. Efetuar o “recebimento definitivo” e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao setor competente para pagamento;

10.4.13. 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 realizar as atividades de transição do contrato, para a CONTRATANTE (ou terceiro por ela designada);

10.4.14. Analisar os desvios de qualidade através de relatórios realizados pelo Fiscal Técnico. Se constatado o desvio, elaborar, corrigir e encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA.

10.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas pelo gestor do contrato, em tempo oportuno, à unidade competente, para adoção das medidas que julgar convenientes;

10.6. A ação de fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

10.7. Mecanismos Formais de Comunicação

Função de comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Penalidades ou sanções por descumprimento de cláusulas contratuais	Fiscal administrativo do contrato Gestor do Contrato	Representantes da CONTRATADA	Ofício por carta ou por e-mail	De acordo com o surgimento do evento, de acordo com a avaliação do CONTRATANTE
Comunicação eventual e ordinária	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Semanal. Diária se necessário.
Solicitação de documentos	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Mensal ou por demanda.

10.8. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis de Serviço

10.8.1. A qualidade dos serviços relativos aos itens 1 e 3 será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços definidos no item 12 do **Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços deste Termo de Referência.**

10.8.2. A qualidade dos serviços relativos ao item 5 será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços definidos no item 9 do **Anexo II - Especificações do Serviço de Acesso à Solução de Gestão de Serviços – SGS deste Termo de Referência.**

10.9. Estimativa de Volume e Bens/Serviço

10.9.1. As informações necessárias à caracterização, dimensionamento e estimativa de volume de bens e serviços relacionados ao objeto desta contratação encontram-se detalhadas no **item 10 do Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços deste Termo de Referência.**

11. SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

11.1. Ficará impedido de licitar e contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais, o licitante que, convocado no prazo de validade de sua proposta:

11.1.1. não celebrar o contrato ou não assinar a Ata de Registro de Preços;

- 11.1.2. deixar de entregar documentação exigida no termo de referência;
- 11.1.3. apresentar documentação falsa;
- 11.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto deste Pregão;
- 11.1.5. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 11.1.6. não mantiver a proposta;
- 11.1.7. comportar-se de modo inidôneo;
- 11.1.8. fizer declaração falsa;
- 11.1.9. cometer fraude fiscal.

11.2. O Tribunal autuará processo administrativo contra as empresas que praticarem os atos ilegais tipificados no item supra, conforme recomendação do Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 1793/2011.

11.3. As penalidades decorrentes dos itens anteriores serão registradas no SICAF.

11.4. O atraso injustificado no atendimento à convocação para a assinatura da Ata de Registro de Preço ou não celebrar o contrato sujeitará o Contratado à multa de mora, no percentual de 1% (um por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado.

11.5. Além das sanções previstas nos itens acima, a CONTRATADA poderá incorrer nas seguintes penalidades:

11.5.1. Advertência;

11.5.2. multa, no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado, na hipótese de recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços ou não celebrar o contrato;

11.5.3. multa, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização, pela CONTRATADA, dos indicadores de níveis de serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos, ou das quantidades dos serviços utilizados;

11.5.4. multa, no percentual de 1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de entrega, pela CONTRATADA, da documentação exigida no Termo de Referência, de forma incompleta, ou ausência da entrega da documentação exigida no referido item.

11.5.5. multa, no percentual de 1% (um por cento) por obrigação descumprida, até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal de pagamento, nos demais casos de descumprimento contratual.

11.6. A aplicação das sanções previstas neste instrumento será sempre precedida de ampla defesa, cuja intimação dar-se-á na forma da lei, inclusive via de fax ou e-mail.

12. VIGÊNCIA, REAJUSTE E GARANTIA CONTRATUAL

12.1. **O contrato terá duração de 30 (trinta) meses**, iniciando-se a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, até o limite de sessenta meses, a critério do CONTRATANTE, nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

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

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

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

12.2.3. Havendo a prorrogação da vigência contratual, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser excluídos como condição para prorrogação. Para tanto, todos esses custos deverão ser especificados detalhadamente, contendo sua identificação e valor.

12.2.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando: (art. 30-A, parágrafo 5º da Instrução Normativa nº. 02/2008 Compilada com a Instrução Normativa nº. 06/13, ambas do Ministério do Planejamento).

12.2.4.1 A Contratada tiver sido declarada Inidônea ou impedida de licitar ou contratar com a União ou pelo Contratante.

12.2.4.2 A Contratada não mantiver as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, incluindo a regularidade fiscal e trabalhista.

12.2.4.3 A Contratada não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

12.2.5 Consideram-se custos não renováveis aqueles que forem totalmente pagos, à luz da memória de cálculo apresentada pela Contratada e observadas às condições efetivas da execução contratual, tais como: substituição de equipamentos, ferramentas, instrumentos, pagamento de verbas rescisórias e outros.

12.2.6 Após os primeiros doze meses de contrato a Administração analisará a possibilidade de repactuação, de ofício, com a finalidade de exclusão dos custos não renováveis e que foram objeto de amortização total naquele período, conforme informações constantes das planilhas de custos apresentada pela empresa CONTRATADA.

12.2.7 Para os materiais e insumos previstos nos itens 2 e 3, bem como para os itens 1 e 5, o preço inicialmente contratado poderá ser reajustado anualmente, a contar da data de apresentação da proposta, de acordo com a variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, medido pelo IBGE (ou outro índice adequado conforme a natureza do serviço) – salvo dispositivo legal que de outro modo discipline a matéria, ou no caso de desequilíbrio econômico-financeiro na relação contratual, devidamente comprovado e acatado por este Tribunal.

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

I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração; II - as particularidades do contrato em vigência;

III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

V - indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

VI - a disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

12.2.9 Para os itens 2 e 3, o prazo para solicitação da repactuação contratual pela CONTRATADA terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subsequente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.

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

I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

12.3. Condições de Alteração

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

12.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 6º da Lei nº 8.666/93.

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

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

12.4. Condições de Cancelamento

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

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

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

12.5. Como garantia da execução total e do fiel cumprimento do contrato, a empresa CONTRATADA oferecerá uma garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, e com validade durante a execução do contrato e 6 (seis) meses após o término de vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, consoante o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93, com a previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

12.5.1. O comprovante deve ser apresentado Secretaria de Administração deste Tribunal, até 10 (dez) dias úteis após a ciência da assinatura do contrato.

12.5.1.1. O descumprimento do prazo descrito no subitem anterior sujeita o licitante vencedor às penalidades previstas em Edital.

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

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

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

12.5.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.5.4.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.5.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

12.5.4.4. Eventual inadimplemento das obrigações e dos encargos sociais e trabalhistas da CONTRATADA.

12.5.4.5. No caso de seguro prestado sob a modalidade seguro garantia, somente serão aceitas apólices com previsão expressa das coberturas estabelecidas no subitem 12.5.4.

12.5.5. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);

12.6. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

12.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

12.8. A garantia será considerada extinta se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

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

13. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

13.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

13.2. ANEXO II - ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

13.3. ANEXO III - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

13.4. ANEXO IV - MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

13.5. ANEXO V - MODELO DE TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

13.6. ANEXO VI - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

13.7. ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

13.8. ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO RESOLUÇÃO Nº 07/2015 DO CNJ

13.9. ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO RESOLUÇÃO Nº 156/2012 DO CNJ

13.10. ANEXO X - MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

13.11. ANEXO XI - TERMO DE CIÊNCIA

13.12. ANEXO XII – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

13.13. ANEXO XIII – TABELA DE PERCENTUAIS PARA RETENÇÃO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

14. GENERALIDADES

14.1. Os dados do TRT 19ª Região: CNPJ: 35.734.318/0001-80; UASG: 080022.

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

14.3. A participação nesta licitação implica em plena aceitação dos termos e condições deste Termo de Referência e seus anexos.

14.4. Ao contratado poderá ser acrescido ou diminuído o objeto do fornecimento dentro dos limites estabelecidos na lei 8.666/93.

Maceió, 2 de maio de 2017.

EQUIPE DE CONTRATAÇÃO

**MAURÍCIO AUGUSTO
FIGUEIREDO**
Integrante Requisitante

FELIPE COSTA LEITE
Integrante Técnico

**MARCOS ANTONIO
APOLONIO DA SILVA**
Integrante Administrativo

De acordo.

JOÃO LUIZ ARAÚJO LIMA
Diretor da SETIC

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA –
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

1. Visão Geral da Contratação dos Serviços de Atendimento a Usuários

1.1. Os serviços de atendimento a usuários a serem contratados são compostos pelos serviços de atendimento remoto a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e pelo Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região em todo o Estado de Alagoas.

1.2. Os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos, técnicas e práticas preconizados pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL, em sua versão 2 e 3, assim também como o conjunto de melhores práticas apresentadas pela HDI (Help Desk Institute) e na norma ISO 20000 – Gerenciamento de Serviços de TI;

1.3. A CONTRATADA deve primar pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TI no suporte aos usuários. Por este motivo, exige-se que a CONTRATADA possua experiência e comprove através de atestado de capacidade técnica a adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais métodos e processos;

1.4. A realização dos processos ITIL significa seguir as práticas descritas naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, utilizar ferramentas que implementem o ITIL e gerar relatórios com as informações pertinentes a metodologia.

1.5. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem implantação e operacionalização das disciplinas ITIL versão 3 previstas no escopo deste documento, de acordo com as definições dos processos definidos pela CONTRATANTE.

2. Serviços que compõem os itens 1 a 3 do objeto:

2.1. Serviço de Atendimento a Usuários – Central de Serviços (1º Nível) - Item 1

2.1.1. O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configurará como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.

2.1.2. São considerados usuários os servidores e magistrados do TRT, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal.

2.1.3. O serviço será solicitado à central prioritariamente via intranet (página web ou chat) ou, quando necessário e nos casos previstos neste documento, por telefone, e realizado por meio de software de atendimento remoto indicado pelo TRT, seja do próprio Tribunal, acessado pelos técnicos da Central de Serviços de maneira remota, seja contratado como serviço da própria CONTRATADA, conforme previsto nos itens 4 e 5 do Termo de Referência.

2.1.4. Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.

2.1.5. A Central de Serviços será responsável por **registrar e, organizar e acompanhar** todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamados as consultas de status de chamados registrados anteriormente.

2.1.6. Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 15:30hs, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, atendendo a todas as unidades do TRT, incluindo a Escola Judicial do TRT.

2.2. Serviço de Suporte Técnico Local (2º Nível) - Itens 2 e 3

2.2.1. O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte, compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, sempre que acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço.

2.2.2. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede; software de comunicação de

redes de dados; cabeamento estruturado de dados; ativos de rede; montagem e manutenção básica, preventiva e corretiva, de equipamentos; assistência técnica a estações de trabalho e notebooks (verificações simples e troca de componentes defeituosos fornecidos pela CONTRATANTE), bem como outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.

2.2.3. Será composto por equipe de técnicos que atuarão em campo, em todas as unidades do TRT localizadas no Estado de Alagoas, dividido em 2 grupos (**GRUPO 1 para as unidades localizadas na cidade de Maceió-AL**, e **GRUPO 2 para as unidades localizadas nas demais cidades do Estado de Alagoas**), conforme detalhado na **seção 10 deste documento**.

2.2.4. O atendimento a incidentes e requisições poderá exigir a movimentação de ativos de tecnologia entre o local de trabalho do usuário solicitante.

2.2.4.1. Este transporte será realizado pela CONTRATADA, contemplando atividades de instalação, remoção e substituição de equipamentos de informática pertencentes ao TRT em todas as regiões do Estado, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

2.2.4.2. Os equipamentos deverão ser transportados em veículo e carrinhos de transporte da CONTRATADA apropriados.

2.2.5. O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do TRT, de acordo com o **Catálogo de Serviços de TI**.

2.2.6. Nas sessões do Tribunal será necessária a presença de técnico de suporte da CONTRATADA de prontidão durante o período inicial das sessões.

2.2.7. Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos especiais promovidos pelo TRT, nos quais o técnico da CONTRATADA deverá estar de prontidão com uniforme social composto por terno e gravata, conforme estimativa de eventos definida na **sessão 10 deste documento**.

2.2.7.1. Como referencial mínimo e critério para avaliação das propostas comerciais, define-se que o **quantitativo mínimo de profissionais a serem considerados na composição da equipe de atendimento de 2º Nível é:**

2.2.7.1.1. Pelo menos 1 (um) preposto;

2.2.7.1.2. Pelo menos 1 (um) supervisor técnico local, papel que pode ser desempenhado pelo proposto, respeitadas as exigências definidas no item 9.9 deste documento;

2.2.7.1.3. Pelo menos 2 (dois) técnicos de suporte técnico de 2º nível destinados ao atendimento das demandas do GRUPO 1 (capital);

2.2.7.1.4. Pelo menos 1 (um) técnico de suporte técnico de 2º nível destinado ao atendimento das demandas do GRUPO 2 (interior);

2.2.7.2. A definição de uma equipe mínima de atendimento de 2º nível não exime a responsabilidade da contratada em dimensionar adequadamente a sua proposta comercial, de forma a atender os serviços e os níveis mínimos de serviços definidos neste documento.

2.2.8. Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 07:30h às 15:30h, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, exceto em eventos especiais, conforme disposto acima.

2.2.9. Estão incluídos no escopo do serviço de suporte técnico local à Escola Judicial do TRT, localizada em prédio anexo ao edifício Sede do Tribunal.

3. Especificação Técnica dos Serviços de Suporte Técnico

3.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível) - Item 1

3.1.1. A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do TRT para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.

3.1.2. A métrica utilizada para mensurar os serviços realizados no 1º Nível será o **chamado**

elegível, ou seja, aquele cujo atendimento seja responsabilidade da equipe de 1º nível.

3.1.3. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da CONTRATADA, em local externo ao TRT, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

3.1.3.1. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal e vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA.

3.1.4. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT.

3.1.5. A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.

3.1.6. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.

3.1.7. Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.

3.1.8. São chamados "serviços elegíveis" aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido.

3.1.8.1. **A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato**, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.1.8.2. **Somente serão faturados e pagos os chamados relativos a serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível, e dentro dos níveis de serviços previstos neste documento para cada uma das fases da contratação.**

3.1.9. A empresa CONTRATADA deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento nas seções subsequentes deste Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.

3.1.10. Compõem a solução a ser CONTRATADA, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT, como também o sistema de gravação digital e link de comunicação com o TRT.

3.1.10.1. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais e DDD apenas do Estado de Alagoas.

3.1.10.2. Para ligações oriundas de telefones celulares ou de outros Estados do Brasil, a CONTRATADA deverá dispor de um número com tarifação normal, no modelo 4004, cujo custo será aplicado ao remetente da ligação.

3.1.10.3. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens customizadas da CONTRATANTE e menus de navegação.

3.1.10.4. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais deste Termo de Referência.

3.1.10.5. Será exigido da empresa CONTRATADA um plano de contingência, no qual esteja detalhada a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços, de forma a atender ao percentual de disponibilidade mínima exigida no item anterior, devendo ser

contemplados tanto a infraestrutura computacional quanto os processos e recursos humanos envolvidos em situações de contingência.

3.2. São requisitos do sistema de telefonia:

3.2.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao TRT;

3.2.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

3.2.3. Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

3.2.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

3.2.5. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar.

3.2.5.1. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do TRT responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.2.6. Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;

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

3.2.8. Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;

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

3.2.10. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**, detalhado neste documento. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;

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

3.2.12. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

3.2.13. Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da CONTRATADA e para os servidores do TRT responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.2.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real pelos servidores do TRT responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

3.2.15. Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

3.2.16. São requisitos do sistema de gravação digital:

3.2.16.1. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento.

3.2.16.1.1. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca.

3.2.16.1.2. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;

3.2.16.2. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao TRT, se solicitado, devidamente organizadas, catalogadas e gravadas em CD ou DVD;

3.2.16.3. Permitir o acesso direto e imediato dos servidores do TRT envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação do atendimento.

3.3. Quanto aos requisitos do link de comunicação

3.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar no **Plano de Implantação** o projeto para o estabelecimento do link de comunicação, a ser avaliado pela equipe técnica do TRT, destinado à conexão da Central de Serviços com o TRT e acesso dos técnicos do TRT ao Sistema de Gerenciamento de Serviços – SGS indicado pela CONTRATANTE;

3.3.2. O link de comunicação deve ser estabelecido com o TRT via internet por meio de uma rede virtual privada (VPN), afim de garantir a adequada segurança dos dados e informações trafegados.

3.3.3. O Tribunal dispõe da solução de firewall Cisco ASA 8.2 para o estabelecimento da VPN. Caso não seja compatível com a solução da contratada, esta deverá fornecer, em regime de comodato, a solução necessária para o cumprimento deste item.

3.3.4. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo CONTRATANTE;

3.3.5. O link de internet da contratada deverá ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso ao sistema de gerenciamento de serviços de TI que será fornecido pela CONTRATADA, a realização dos backups noturnos da solução, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do CONTRATANTE.

3.3.6. Todo o tráfego de dados deve ser seguro, realizado via VPN ou outro meio de criptografia autorizado pela CONTRATANTE.

3.3.7. A disponibilidade mínima do link de internet da contratado a ser utilizado para estabelecimento da VPN deverá ser de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

3.3.8. A velocidade do link de a ser estabelecido deverá ser dimensionado pela CONTRATADA em função do volume de dados a ser trafegado, não devendo ter capacidade nominal inferior a 5 Mbps (dez megabits por segundo) tanto para download quanto para upload entre o Tribunal e as instalações da CONTRATADA, e sem limitação de tráfego.

3.3.9. Eventuais indisponibilidades decorrentes de falhas no link de internet do Tribunal não serão consideradas no cálculo do cumprimento dos níveis mínimos de serviços definidos neste Termo de Referência.

3.4. Compete à Central de Serviços:

3.4.1.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, chat, e-mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte disponibilizado na intranet.

Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios o contato telefônico, chat ou acesso remoto.

3.4.1.1.1. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.

3.4.1.2. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido

(reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

3.4.1.3. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.

3.4.1.4. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros.

3.4.1.4.1. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

3.4.1.5. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

3.4.1.6. Executar os procedimentos padrão de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

3.4.1.7. Seguir o fluxo do processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT.

3.4.1.7.1. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT.

3.4.1.7.2. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal, refletindo estas adequações na solução de gerenciamento de serviços de TI - SGS.

3.4.1.8. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

3.4.1.9. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.4.1.9.1. As intervenções remotas deverão ser sempre previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.

3.4.1.10. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

3.4.1.11. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo TRT.

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

3.4.1.13. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados **procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do TRT**, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.14.1. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a CONTRATADA a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso o usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.

3.4.1.15. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

3.4.1.16. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido.

3.4.1.16.1. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo do processo definido.

3.4.1.17. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do TRT.

3.4.1.18. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

3.4.1.19. Realizar pesquisa de satisfação para todos os chamados concluídos.

3.4.1.19.1. As pesquisas deverão ser realizadas por meio eletrônico, pela URA, quando o atendimento for concluído via telefone, ou por e-mail automático, quando o chamado for atendido remotamente ou pela equipe de 2º Nível.

3.4.1.19.2. Toda pesquisa deverá estar diretamente relacionada a um chamado.

3.4.1.19.3. O conteúdo da pesquisa e a escala de satisfação serão definidos pela CONTRATANTE.

3.4.1.19.4. O resultado da pesquisa deverá integrar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e comporá o indicador de satisfação, para fins de avaliação de qualidade.

3.4.1.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo TRT.

3.4.1.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do TRT.

3.4.1.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

3.4.1.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo TRT.

3.4.2. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT) não serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.3. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: **cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pela CONTRATADA, (prioritariamente para a abertura de chamados), telefone, e-mail e chat.**

3.4.3.1.1. Os usuários de TIC do TRT deverão a utilizar, **prioritariamente**, a SGS para a abertura de chamados (intranet ou chat), salvo em situações onde o usuário não tenha acesso à uma estação de trabalho para fazê-lo.

3.4.3.1.2. Magistrados, Diretores e Secretários, que somam cerca de 100 usuários, poderão solicitar atendimento por meio telefônico em qualquer circunstância, de forma a agilizar a priorização e atendimento de suas demandas.

3.5. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local (2º Nível) - Itens 2 e 3

3.5.1. As atividades desempenhadas pelo Suporte Técnico Local possuem natureza intelectual e tecnológica relacionadas a manutenções, revisões, reparos/consertos e atualizações, de hardware e/ou software.

3.5.2. Os técnicos da equipe de suporte de 2º Nível da CONTRATADA deverão atuar nas dependências da CONTRATANTE.

3.5.3. Os tipos de serviços a serem prestados pelo Suporte Técnico Local incluem, mas não se limitam a:

3.5.3.1. Suporte aos sistemas operacionais: Windows 2008, Windows 2012, Windows XP/Vista, Windows 7, Windows 8 e Windows 10;

3.5.3.2. Suporte a Redes (LAN e WAN);

3.5.3.3. Suporte a Internet/Intranet;

3.5.3.4. Suporte a impressão;

3.5.3.5. Suporte a E-mail;

- 3.5.3.6. Suporte ao Active Directory;
- 3.5.3.7. Suporte a Hardware;
- 3.5.3.8. Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- 3.5.3.9. Suporte a Sistemas Administrativos;
- 3.5.3.10. Suporte a Sistemas Judiciais (Instalação, Configuração e Operação Básica, de acordo com os scripts de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE);
- 3.5.3.11. Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Antivírus, Adobe Reader e etc;
- 3.5.3.12. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- 3.5.3.13. Serviços de gestão de usuários e grupos;
- 3.5.3.14. Montagem e manutenção básica preventiva de equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- 3.5.3.15. Assistência técnica a estações de trabalho e notebooks (verificações simples e troca de componentes defeituosos fornecidos pela CONTRATANTE);
- 3.5.3.16. Deslocamento de equipamentos para atualização de parque, instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do TRT, em todo o Estado de Alagoas.

3.5.4. Os serviços de suporte técnico local serão prestados no horário das 07:30 às 15:30h, nas diversas unidades do TRT localizadas no Estado de Alagoas.

3.5.4.1. Durante o período de vigência do contrato, poderá o correr a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela CONTRATADA, respeitado o direito da CONTRATADA de requerer o reequilíbrio contratual nestas situações, caso necessário.

3.5.5. Os chamados serão encaminhados para a CONTRATADA através do sistema de gerenciamento de serviços de TI - SGS.

3.5.6. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT.

3.5.7. A CONTRATADA deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.

3.5.8. Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma, poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.

3.5.9. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

3.5.10. São atribuições do Suporte Técnico Local:

3.5.10.1. Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições.

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

3.5.10.2. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT.

3.5.10.3. Seguir o fluxo do processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT.

3.5.10.3.1. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT.

3.5.10.3.2. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal, refletindo as modificações na SGS.

3.5.10.4. Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros.

3.5.10.4.1. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação, o script utilizado, item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

3.5.10.5. Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT.

3.5.10.6. Elaborar procedimentos e documentações para guiar o atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT.

3.5.10.7. Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do TRT, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.

3.5.10.8. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

3.5.10.9. Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível. Resolver o incidente utilizando este diagnóstico.

3.5.10.10. Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, softwares de rede de comunicação de dados; cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, realizar atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.

3.5.10.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.

3.5.10.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e eventos especiais promovidos pelo TRT, conforme demanda estimada **no item 10 deste documento**.

3.5.10.12.1. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante as duas horas iniciais da sessão do Tribunal, contadas a partir dos 15 (quinze) minutos que antecedem seu início.

3.5.10.12.2. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante todo o evento especial realizado pelo TRT, quando solicitado.

3.5.10.12.3. **A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo TRT com antecedência mínima de 72 horas corridas.**

3.5.10.12.4. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.

3.5.10.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.

3.5.10.13.1. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da CONTRATADA deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.

3.5.10.14. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos

em garantia ou cobertos por contrato de manutenção, para os quais caberá à CONTRATADA apenas as atividades de transporte, configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo TRT.

3.5.10.15. Realizar o transporte de ativos de TI do TRT caso haja a necessidade para a resolução de um chamado de suporte técnico, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação, sempre com autorização do responsável da área.

3.5.10.15.1. O transporte de equipamentos terá a finalidade de apoiar o atendimento de incidentes e demandas que exigem a movimentação destes ativos entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e o usuário final.

3.5.10.15.2. Os deslocamentos, veículos e materiais utilizados para este fim serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.5.10.15.3. O transporte se dará sempre entre a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT e o local onde se encontra o usuário final.

3.5.10.16. Não haverá pontos de reserva técnica de equipamentos fora das instalações do edifício Sede do TRT, na cidade de Maceió.

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

3.5.10.18. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

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

3.6. Requisitos de Capacitação dos Funcionários da CONTRATADA

3.6.1. A CONTRATADA deverá promover treinamento e atualização dos profissionais que atuam nas atividades contratadas, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente, inclusive no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do Tribunal.

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

3.6.1.2. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, devendo ser comprovados por meio de certificados.

3.6.1.3. Após a implantação dos serviços, sua execução não poderá ser afetada durante o período de realização de treinamentos.

3.6.1.4. Os referidos treinamentos não deverão acarretar ônus para o TRT.

3.6.2. Os profissionais da CONTRATADA, envolvidos na execução dos serviços, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT.

3.6.3. Quanto à capacitação nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT:

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

3.6.3.1.1. Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007.

3.6.3.1.2. Técnicas e habilidades de atendimento telefônico e presencial ao cliente, para o fornecimento de um serviço de excelência ao usuário da CONTRATANTE (conforme exigido em contrato, bem como, outras diretrizes adicionais);

3.6.3.1.3. Regras de comportamento e disciplina;

3.6.3.1.4. Sigilo profissional;

3.6.3.1.5. Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);

3.6.3.1.6. Instalação e configuração do Windows;

- 3.6.3.1.7. Redes baseadas no Windows;
- 3.6.3.1.8. Arquitetura e tecnologia de redes;
- 3.6.3.1.9. Boas práticas em segurança da informação;
- 3.6.3.1.10. Visão geral do Active Directory;
- 3.6.3.1.11. Gerenciamento de Desktop;
- 3.6.3.1.12. Instalação e administração de impressoras;
- 3.6.3.1.13. Instalação de hardware e drivers;
- 3.6.3.1.14. Funcionalidades do Microsoft Office.

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

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

3.6.3.3. Carga horária mínima: deve satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

3.6.3.4. O ambiente tecnológico para a realização dos treinamentos será disponibilizado pela CONTRATADA, contendo computadores e equipamento de projeção, para permitir a exposição de material teórico e aplicação de exercícios práticos.

3.6.3.5. Perfil do instrutor: instrutores capacitados da CONTRATADA no conteúdo abordado no item e servidores indicados pelo TRT, conforme detalhado neste documento.

3.6.3.5.1. O conteúdo referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT, assim como as regras mínimas de atendimento requeridas, serão fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT.

3.6.3.6. Frequência dos treinamentos: treinamento inicial para a implantação da solução, treinamentos eventuais condicionados a troca de funcionários, treinamentos semestrais para atualização, bem como treinamentos excepcionais em caso de redesenho do fluxo de processo ou migração tecnológica com alterações de alto impacto.

3.6.3.7. Modalidade e metodologia: exposição de material teórico e exercícios práticos.

3.6.3.8. Deverá haver alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais da empresa CONTRATADA e a equipe de TI do TRT, visando uniformizar o conhecimento acerca da infraestrutura tecnológica do Tribunal, processos e procedimentos.

3.7. Requisitos Legais

3.7.1. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRT.

3.7.2. O ambiente físico da CONTRATADA e o serviço de atendimento da Central de Serviços 1º Nível deverá estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

3.8. Requisitos de Manutenção

3.8.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A CONTRATADA deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar em ônus ao TRT.

3.8.2. Caso o item 5 seja contratado, e durante toda a execução do contrato, deverá ser mantida a mesma ferramenta de gerenciamento de serviços (SGS), em sua versão mais estável e compatível com as características definidas no Anexo II do Termo de Referência.

3.8.2.1. Caso haja imperiosa necessidade de mudança da ferramenta, deverão ser seguidos os procedimentos de implantação definidos neste documento e obedecidos o planejamento e prazos definidos pela CONTRATANTE para a migração, em comum acordo com o TRT.

4. Requisitos Temporais – Fases do Contrato

4.1.1. O prazo para início dos serviços deverá ser de, no máximo, 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato.

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

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

4.1.4. Os critérios de aceitação de cada fase da implantação estão detalhados na tabela abaixo em forma de indicadores e valor mínimo aceitável:

Id	Fase (produto ou serviço)	Prazo	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Reunião inicial- kick off	7 dias a partir da assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica	<ul style="list-style-type: none">• Preposto apresentado• Ações gerais de implantação levantadas e definidas• Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo de todos os funcionários da CONTRATADA que trabalharão na execução do contrato.
2	Projeto de Implantação do Serviço	02 semanas a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none">• I1-Quantidade de artefatos entregues / Total de solicitados * 100;	<ul style="list-style-type: none">• Documento de escopo do projeto• Estrutura Analítica do Projeto• Cronograma elaborado e aprovado contendo todas as atividades para implantação, prazos e responsáveis.• I1 = 100%.
3	Ativação do serviço	02 meses a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none">• I2-Quantidade de pessoas treinadas / Quantidade total da equipe * 100;• I3-Quantidade de processos analisados/ Quantidade total de processos * 100.	<ul style="list-style-type: none">• Processos, procedimentos e instruções levantados e analisados/revisados.• Melhorias realizadas nos processos, procedimentos e instruções• Migração, cadastro e carga de dados realizada• Equipe estruturada

				<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento preliminar realizado • I2 > 90%; • I3 >90%
4	Implantação básica do serviço	01 meses a partir da ativação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • I4-Quantidade de processos completados/ Quantidade total de processos *100 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura completa implantada • Processos e procedimentos especificados • Equipe treinada • Usuários de TI treinados • Divulgação realizada • I2 = 100% • I3 = 100% • I4 =100%
5	Estabilização da solução	03 meses a partir da implantação básica do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • I5-Quantidade de chamados abertos na Central de Serviços / Quantidade total de chamados *100 • I6- Quantidade de processos alterados / Quantidade total de processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação • Processos refinados e melhorados • I5 > 90% • I6 > 10%
6	Operação definitiva	A partir da Estabilização da Solução até o Encerramento do Contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo transcorrido de 3 meses a partir da Implantação básica do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação definitiva • I5 = 100%

4.1.5. Quanto à Reunião Inicial:

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

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

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

4.1.6. Quanto ao Projeto de Implantação do Serviço:

4.1.6.1. Uma equipe composta por representantes da CONTRATADA, incluindo seu gerente de projetos, elaborará o projeto de implantação, em comum acordo com a CONTRATANTE, definindo todas as etapas, atividades, responsáveis e prazos envolvidos na implantação do serviço. Neste documento deverão constar:

4.1.6.2. Cronograma de implantação e evolução da solução;

4.1.6.3. Detalhamento da solução em cada fase;

4.1.6.4. Detalhamento dos recursos de infraestrutura, incluindo os links de comunicação, necessários para a execução do serviço;

4.1.6.5. Detalhamento dos recursos humanos que serão empregados, contendo o quantitativo de funcionários para cada papel exigido, em cada localização;

4.1.6.6. Salários aplicados a cada perfil profissional e sua correlação com os acordos de classe e dissídios coletivos e definições relacionadas;

- 4.1.6.7. Demais informações necessárias para descrever a execução do objeto licitado.
- 4.1.6.8. O prazo máximo para a entrega será de 02 semanas a partir da assinatura do contrato.

4.1.7. Quanto à Ativação da Solução:

4.1.7.1. Nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de:

4.1.7.1.1. Levantamento das informações do ambiente atual do TRT em relação aos processos, atividades, procedimentos e instruções de trabalho;

4.1.7.1.1.1. Nessa fase deverão ser contemplados os processos de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas.

4.1.7.1.2. Análise das informações levantadas;

4.1.7.1.3. Proposição de melhorias ou especificações complementares nos procedimentos, documentações, bem como em outros artefatos necessários para a implantação do serviço, de acordo com as boas práticas de mercado relacionadas, quando couber;

4.1.7.1.4. Estruturação da equipe da Central de Serviços e Suporte Técnico Local;

4.1.7.1.5. Implantação da infraestrutura básica, compreendendo aspectos físicos, elétricos e lógicos;

4.1.7.1.6. Treinamento das equipes de atendimento na ferramenta utilizada e nos processos;

4.1.7.1.7. Treinamento das equipes da empresa CONTRATADA no ambiente de TI do TRT, necessário para a execução do contrato;

4.1.7.1.8. Apresentação do projeto do ambiente de alta disponibilidade e do plano de contingência para aprovação pela equipe do TRT.

4.1.7.2. O prazo para conclusão desta fase **é de 02 meses a partir da assinatura do contrato.**

4.1.8. Quanto à Implantação Básica do Serviço:

4.1.8.1.1. Nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de:

4.1.8.1.2. Implantação da estrutura completa;

4.1.8.1.3. Definição dos tipos de relatórios gerenciais;

4.1.8.1.4. Treinamento extensivo da equipe da Central de Serviços e de Suporte Técnico Local;

4.1.8.1.5. Divulgação da Central de Serviços aos usuários de TI do TRT através de workshops e materiais informativos.

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

4.1.8.3. O período total de implantação da Central de Serviços e do Serviço de Suporte de 2º Nível compreenderá o montante de 90 (noventa) dias, desde a assinatura do contrato.

4.1.8.3.1. Ao final deste prazo, após a homologação e aceitação da fase de Implantação Básica do Serviço, a CONTRATANTE irá emitir o **Termo de Liberação de Início dos Serviços**, conforme modelo em anexo neste Termo de Referência, para o início da prestação dos serviços continuados e pagamento do serviço de implantação realizado.

4.1.8.3.2. O pagamento das prestações mensais terá início no mês subsequente da emissão do referido termo, quando da prestação efetiva dos serviços contratados.

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

4.1.9. Quanto à Estabilização da Solução:

4.1.9.1. Nesta fase terá início o monitoramento do serviço através de relatórios gerenciais emitidos pela CONTRATADA, a partir do qual poderão ser implementados ajustes para a melhoria da operação dos serviços contratados.

4.1.9.2. Durante este período a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se fizerem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, nos procedimentos executados, bem como em todos os aspectos que afetam a prestação dos serviços.

4.1.9.3. A CONTRATADA deverá manter, durante este período, a quantidade mínima de profissionais constante de sua proposta.

4.1.9.4. Os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, conforme escala detalhada em seção posterior neste documento.

4.1.9.5. Para o caso de aditamento de prazo contratual, não haverá uma nova fase de estabilização da solução.

4.1.9.6. Os relatórios gerenciais a serem entregues pela CONTRATADA têm por objetivo relatar a qualidade do serviço, sendo emitidos mensalmente.

4.1.9.6.1. Deverão tratar não somente da aferição dos níveis mínimos de serviço, como também da frequência de incidentes, análise de tendências, análises estatísticas, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

4.1.9.6.2. O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes.

4.1.9.7. O prazo para a conclusão desta etapa é de 03 meses a partir da implantação básica do serviço.

4.1.10. Quanto à Operação Definitiva:

4.1.10.1. Esta fase compreende o período a partir da conclusão da fase de estabilização até o encerramento do contrato. Todos os níveis de serviço estarão obrigatoriamente vigentes, no seu valor integral.

4.1.11. Da substituição da solução de gerenciamento de serviços de TI

4.1.11.1. Caso haja necessidade de implantação de nova solução de gerenciamento de serviços de TI, ambas as partes apoiarão o processo de implantação fornecendo todas as informações necessárias e participando da migração conforme disposto abaixo:

4.1.11.1.1. Prestar todas as informações necessárias para configuração do novo ambiente;

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

4.1.11.1.3. Participar do processo de implantação da nova ferramenta.

4.1.11.2. Após a implantação de nova ferramenta, terá início uma nova fase de Estabilização da Solução para adaptação à ferramenta, na qual os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, durante o período de 15 (quinze) dias corridos.

4.1.11.3. Decorrido este período, volta-se à fase de Operação definitiva.

4.1.12. Da transição contratual

4.1.12.1. A CONTRATADA deverá entregar o Plano de Transferência de Conhecimento, ocasião de futura Transição Contratual, até o início da fase de Operação definitiva da Central de Serviços, que estabelecerá as formas de transferência de conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA.

4.1.12.2. Nos últimos três meses de vigência da contratação, deverá ser realizado o repasse das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no Plano de Transferência de Conhecimento.

4.1.12.3. O repasse de conhecimento deverá ocorrer por intermédio de eventos formais, nos quais devam ser repassados os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes.

5. Requisitos de Segurança

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

5.2.A CONTRATADA não deve permitir que dados ou informações do TRT, aos quais tenham acesso seus funcionários, sejam retirados das dependências do Tribunal não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

5.3.A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT.

5.4.O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, conforme modelo em anexo neste TR, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança Vigentes, bem como **todos os funcionários da CONTRATADA envolvidos na execução do objeto contratual deverão assinar o Termo de Ciência da Declaração de Sigilo** e das Normas de Segurança, os quais deverão ser entregues à CONTRATANTE na ocasião da reunião inicial, bem como a cada mudança/troca de funcionários.

5.5.Serão credenciados os funcionários da CONTRATADA que venham a prestar serviço nas dependências do TRT, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.

5.6.Os equipamentos da empresa CONTRATADA que venham a ser instalados no TRT em decorrência do contrato deverão ser identificados utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

5.7.A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

5.8. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

5.9.A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

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

5.11. O link de comunicação de dados para o acesso aos computadores da rede da CONTRATANTE deverá dispor de recursos de segurança (VPN) e interligar a Central de Serviços ao TRT.

6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

7.1.1. A CONTRATANTE indicará, para uso dos técnicos da CONTRATADA, ferramenta automatizada de solução de gerenciamento de serviços de TI - SGS, alinhada ao ITIL v3, para ser utilizada no controle dos atendimentos.

7.1.1.1. Caso a solução seja do próprio CONTRATANTE (caso não seja contratado o item 5 do objeto), os técnicos da CENTRAL DE SERVIÇOS farão acesso à ferramenta por meio do link de comunicação fornecido pela CONTRATADA para esse fim;

7.1.1.2. Caso a solução seja aquela prevista no item 5 do objeto desta ação, conforme definido no Anexo II deste Termo de Referência, a CONTRATADA definirá a forma de acesso de seus técnicos à solução.

7.2. Quanto à rede de telefonia:

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

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

7.2.1.2. Sistema de telefonia com recursos de PABX;

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

7.2.1.4. Sistema eletrônico de gravação e os encargos;

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

7.2.2. O detalhamento dos requisitos técnicos da rede de telefonia está descrito no **item 2.1 deste documento.**

7.3. Quanto aos equipamentos para operacionalização:

7.3.1. Os equipamentos para operacionalização dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando, a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, telefone celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, carrinhos para transporte de equipamentos, entre outros.

7.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará a estrutura dos postos de trabalho aos técnicos de Suporte Técnico Local de 2º Nível e ao Preposto, quando justificadamente necessário e em quantidade compatível com as atividades executadas, com cadeira, microcomputador completo, bancada e terminal telefônico ou softphone, nos padrões técnicos e de mobiliário similares ao utilizados pelos servidores de TIC do TRT.

7.3.3. A CONTRATANTE disponibilizará uma impressora a ser compartilhada pelos funcionários da CONTRATADA, destinada exclusivamente à impressão de documentos relacionados à movimentação patrimonial e ao atendimento de chamados, sendo vedado o seu uso para impressão de material pessoal ou relacionado à gestão administrativa da CONTRATADA.

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

8. Requisitos de Projeto e Implementação

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

8.1.1. Procedimentos de comunicação, contemplando o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução do processo de atendimento;

8.1.2. Procedimentos operacionais padrão (POP's) para os serviços realizados em 1º nível, classificados como elegíveis;

8.1.3. Procedimentos gerais de atendimento, contemplando os procedimentos/scripts de atendimento geral, com o objetivo de padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviço;

8.1.4. Procedimentos de troubleshooting, para atendimento da Central de Serviços.

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

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

9. Requisitos de Equipe

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

- 9.1.1. Técnicas de resolução de problemas;
- 9.1.2. Prática de auto estudo e pesquisa;
- 9.1.3. Trabalho em equipe;
- 9.1.4. Foco em resultados;
- 9.1.5. Comprometimento (prazos e qualidade);
- 9.1.6. Comportamento ético;
- 9.1.7. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 9.1.8. Usar linguagem adequada;
- 9.1.9. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 9.1.10. Administrar conflitos.

9.2. Os papéis definidos nesta contratação são não cumulativos, ou seja, uma pessoa não poderá assumir mais de um papel, salvo nas hipóteses previstas na especificação detalhada de cada um dos papéis.

9.3. O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos e suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, será de responsabilidade da CONTRATADA.

9.4. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes novos a todos os profissionais que atuarem nas dependências do TRT, inclusive ao preposto e supervisores, conforme descrição e periodicidade definidas na tabela abaixo, submetendo-os previamente à aprovação do CONTRATANTE, resguardado o direito do CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.

Tipo	Qtd. Inicial	Periodicidade	Especificações
Terno completo (terninho no caso de colaboradora do sexo feminino)	2	Semestral	Terno completo, composto de 1 (um) paletó para colaborador do sexo masculino ou 1 (um) terninho para colaboradora do sexo feminino e 1 (uma) calça social, compostos de lã fria super 100, com viscose ou similar, na cor preta.
Gravata (dispensável para colaboradora do sexo feminino)	2	Semestral	Gravata social vertical, em tecido jacquard 100% poliéster, na cor preta.
Camisa	3	Semestral	Estilo social, manga comprida, em tecido 100% algodão, na cor cinza claro, com logomarca da CONTRATADA bordada na parte frontal, de forma visível.
Calça	2	Semestral	Calça social comprida, confeccionada em tecido Oxford ou lã fria super 100, na cor preta.
Par de sapatos	1	Semestral	Tipo social, de couro, solado de borracha e na cor preta.
Par de meias	3	Semestral	Tecido 100% algodão, na cor preta.
Cinto	1	Semestral	Modelo social, de couro, na cor preta.

9.4.1. O terno completo e gravata deverão ser fornecidos **apenas** para os colaboradores que irão acompanhar as sessões e eventos do Tribunal. Para esses funcionários, fica dispensado o fornecimento da calça social avulsa.

9.4.2. O primeiro fornecimento deverá ocorrer em até 2 dias úteis contados a partir do início da execução do contrato.

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

9.4.4. As quantidades e periodicidade foram definidas de acordo com a durabilidade média das vestimentas.

9.4.5. A exigência de uniformes para os funcionários da CONTRATADA se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente formal de trabalho do Tribunal.

9.5. A empresa CONTRATADA deverá dispor de profissional com certificação ITIL v3 Expert durante toda a vigência contratual, que possa orientar a equipe de profissionais que atuam nesta contratação nas melhores práticas preconizadas pelo ITIL, que estarão sendo seguidas pelos fluxos de processo implantados no TRT, especialmente nos processos de Central de Serviços, Incidentes e Requisições de Serviços.

9.6. Preposto da CONTRATADA:

9.6.1. A CONTRATADA designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.6.2. As atividades do preposto deverão ser realizadas de forma **presencial na Sede do TRT**, em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

9.6.3. Compete ao preposto da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

9.6.3.1. Atuar como ponto de contato e apoio entre a equipe de fiscalização do contrato da CONTRATANTE e a CONTRATADA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.6.3.2. Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o TRT;

9.6.3.3. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;

9.6.3.4. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATADA sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço;

9.6.3.5. Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;

9.6.3.6. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;

9.6.3.7. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

9.6.3.8. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

9.6.3.9. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

9.6.3.10. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;

9.6.3.11. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

9.6.3.12. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

9.6.3.13. Supervisionar a execução dos serviços contratados como um todo;

9.6.3.14. Emitir e reportar os relatórios e níveis de serviço da Central de Serviços e trabalhar em conjunto com o cliente para a busca de melhorias na Central de Serviços e no ambiente do TRT.

9.6.3.14.1. O papel desse profissional é fundamental no processo de melhoria contínua do serviço prestado pela CONTRATADA;

9.6.3.15. Apresentar os relatórios e trabalhar junto ao Gestor do Contrato (TRT), para as análises de tendência e tratamento de redução de chamados, por meio de reuniões semanais e mensais;

9.6.3.16. Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços contratados;

9.6.3.17. Definir, em conjunto com servidores do Tribunal Regional do Trabalho, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;

9.6.3.18. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;

9.6.3.19. Realizar, para suas equipes, eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetem os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes.

9.6.4. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

9.6.4.1. Experiência comprovada na implantação de Central de Serviços na função de gerente em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT;

9.6.4.2. Experiência mínima de 03 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;

9.6.4.3. Certificação ITIL Foundation V3;

9.6.4.4. Certificação HDI : Support Center Manager (antigo Help Desk Manager)

9.7. Gerente do Projeto:

9.7.1. O gerente do projeto deverá gerenciar todas as fases do **projeto de implantação da Central de Serviços no TRT.**

9.7.2. Deverá participar da elaboração do projeto de implantação da Central de Serviços, definido neste Termo de Referência **na seção 4 - Requisitos Temporais.**

9.7.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

9.7.3.1. Experiência comprovada em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do PMI (PMBOK);

9.7.3.2. Certificação PMP Project Management Professional.

9.8. Equipe da Central de Serviços (1º Nível)

9.8.1. A contratada deverá organizar e definir os requisitos mínimos de experiência da equipe remota que atuará na Central de Serviços do TRT, de forma a atender plenamente as atribuições e níveis de serviço estabelecidos neste documento.

9.8.1.1. Por se tratar de prestação de serviço definido por métricas específicas (chamados e níveis de serviço) e executado fora das dependências do TRT, não serão estabelecidos neste documento os papéis, conhecimentos e habilidades dos profissionais envolvidos na execução das atividades previstas para a Central de Serviços.

9.8.2. Caberá à equipe da Central de Serviços:

9.8.2.1. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de atendimento de 1º nível, focando na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários;

9.8.2.2. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades da Central de Serviços, informando ao TRT, via preposto, qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;

9.8.2.3. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos

contratualmente estabelecidos;

9.8.2.4. Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;

9.8.2.5. Publicar no sistema de gestão de chamados e informar imediatamente às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e aos demais interessados, via preposto, a ocorrência de incidentes críticos;

9.8.2.6. Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;

9.8.2.7. Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação, via preposto, o prazo para resolução de incidentes;

9.8.2.8. Coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços de telessuporte ou suporte local;

9.8.2.9. Coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de service desk;

9.8.2.10. Registrar, classificar e encaminhar problemas encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de problemas definido pelo TRT;

9.8.2.11. Fornecer, via preposto, sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TRT, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

9.8.2.12. Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;

9.8.2.13. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte.

9.8.2.14. Fazer o primeiro atendimento do chamado;

9.8.2.15. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.

9.9. Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local:

9.9.1. As atividades deste profissional deverão ser realizadas na Sede do TRT, durante todo o horário de funcionamento da Central de Serviços.

9.9.2. Compete ao Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

9.9.2.1. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

9.9.2.2. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica alocada pela CONTRATADA para a realização dos serviços contratados;

9.9.2.3. Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência a fim de atender os níveis de serviços estabelecidos;

9.9.2.4. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

9.9.2.5. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local;

9.9.2.6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;

9.9.2.7. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;

9.9.2.8. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;

9.9.2.9. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;

9.9.2.10. Propor ao TRT mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.

9.9.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

9.9.3.1. Curso superior completo na área de Informática, Engenharia, Administração de Empresas ou em outra área com especialização na área de TI com carga horária mínima de 360 horas;

9.9.3.2. Conhecimentos de sistemas operacionais (Windows e Linux);

9.9.3.3. Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;

9.9.3.4. Curso ITIL Foundation for Service Management (não é exigido curso oficial)

9.9.3.5. Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)

9.9.3.6. Possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows (versão 7, 8 ou 10).

9.9.3.7. Experiência comprovada de no mínimo 2 anos na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT.

9.9.4. O Preposto poderá acumular o papel de Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local, desde que atenda aos requisitos de experiência e conhecimento definidos para as duas funções.

9.10. Técnico de Suporte de 2º Nível:

9.10.1. As atividades deste profissional deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, durante todo o horário de funcionamento da Central de Serviços.

9.10.2. Compete ao Técnico de Suporte 2º Nível da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

9.10.2.1. Atender os chamados de suporte técnico não resolvidos pelo 1º nível e encaminhados pelo TRT para resolução pelo 2º nível contratado, conforme Catálogo de Serviços de TI;

9.10.2.2. Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT;

9.10.2.3. Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;

9.10.2.4. Avaliar o desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;

9.10.2.5. Manter informada a área competente sobre mudanças nos itens de configuração do TRT;

9.10.2.6. Executar atividades de remoção e transporte de equipamentos de microinformática e comunicação de dados;

9.10.2.7. Instalar acessórios e expansões (módulos de memória, disco rígido, placas de fax, placas de rede etc);

9.10.2.8. Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT;

9.10.2.9. Configurar sistemas operacionais, aplicativos de colaboração, sistema de arquivos, impressoras, sistemas administrativos e judiciais em estações de trabalho;

9.10.2.10. Realizar backup dos dados dos equipamentos em manutenção;

9.10.2.11. Recuperar arquivos através de softwares específicos;

9.10.2.12. Desativar e ativar pontos de rede.

9.10.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

9.10.3.1. Possuir no mínimo o ensino médio completo e Curso de Formação Técnica na área de informática com no mínimo 220 horas;

- 9.10.3.2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico local em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT;
- 9.10.3.3. Experiência mínima de 06 (seis) meses em instalação montagem e manutenção de micros (componentes internos do PC, Unidades Periféricas), impressoras e software (setup, antivírus etc);
- 9.10.3.4. Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
- 9.10.3.5. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows);
- 9.10.3.6. Conhecimentos técnicos em Microsoft Office, BrOffice, Internet explorer e Antivírus;
- 9.10.3.7. Conhecimento em projetos e implantação de cabeamento estruturado;
- 9.10.3.8. Curso HDI Desktop Support Technician – DST (no mínimo 30% dos técnicos de suporte local);
- 9.10.3.9. Possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows (versão 7, 8 ou 10).
- 9.11. A empresa CONTRATADA terá um **prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato** para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos neste Termo de Referência, com indicação de datas e carga horária.
- 9.12. Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da CONTRATADA deverão ser comprovados através de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como através dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 9.13. O TRT se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm pela CONTRATADA.

10. Informações para dimensionamento da solução

10.1. A tabela a abaixo detalha os quantitativos de ativos, usuários e chamados para cada uma das localidades a serem atendidas pela CONTRATADA. Estes números são estimativas circunstanciais do momento, podendo haver pequenas alterações conforme a necessidade do Tribunal.

	Unidade	Endereço Unidade	Distância da Sede (KMs)	Usuários	CPUs	Notebooks	Monitores	Impressoras Laser	Impressoras Multifuncionais	Chamados / Mês (1º e 2º Níveis)
1	Sede	Av. da Paz, 2076 - Centro	0	558	685	52	1370	140	55	971
2	Arapiraca	Rua da Samaritana, S/N - Rosa Cruz	120	16	20	20	40	4	2	7
3	Atalaia	Loteamento Sta. Inês, S/N - AL 410 - Vila José Paulino	50	12	19	1	38	12	4	12
4	Coruripe	Rua Lindolfo Simões, nº 329, Centro	80	8	15	1	30	4	2	3
5	Palmeira dos Índios	Rua Deputado J. Duarte, s/n	133	9	17	1	34	4	2	7
6	Penedo	Av. Getúlio Vargas, 541	160	13	17	1	34	5	2	13
7	Porto Calvo	Rodovia AL 101 Norte, s/n, KM 100 - Fazenda Breguede	101	11	17	1	34	9	4	5
8	Santana do Ipanema	Rua Dr. Arsênio Moreira, 335	61	12	17	1	34	4	2	16
9	São Luiz do Quitunde	Rodovia AL 413 s/n, Pindoba	204	10	15	1	30	4	2	6
10	São Miguel dos Campos	Avenida Pedro Fernandes da Costa, s/n - Centro	63	25	38	2	76	4	2	21
11	União dos Palmares	Rua José Terto Jacinto, 119 - Cohab Velha	83	26	34	2	68	4	2	19
	Totais Estimados			700	894	83	1788	194	79	1080

10.2. Quantitativo de Usuários

10.2.1. A quantidade aproximada de usuários internos de TI do TRT é de **700**, distribuída nas diversas unidades que compõem a estrutura do Tribunal.

Local	Quantidade aproximada de usuários
Grupo 1 – Maceió - AL	558
Grupo 2 – Interior do Estado de Alagoas (Arapiraca, Atalaia, Coruripe, Palmeira dos Índios, Penedo, Porto Calvo, São Luiz do Quitunde, Santana do Ipanema, São Miguel dos Campos e União dos Palmares)	142

10.3. Chamados Registrados no Cenário Atual

10.3.1. Conforme dados constantes na ferramenta atual de controle de chamados de suporte, a média mensal de chamados registrados é de 1080. Sua distribuição pelos níveis de suporte e regiões do Estado de Alagoas encontra-se disposta na tabela abaixo.

Nível de Suporte	Qtd de Chamados
Central de Serviços – 1º nível – Capital e Interior	750
Suporte técnico local - 2º nível - Capital	300
Suporte técnico local - 2º nível - Interior	30

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

10.3.2.1. Atual inexistência de suporte técnico a sistemas legados, administrativos e judiciais, pelo Service Desk;

10.3.2.2. Eventual contato direto entre usuários e técnicos de TI das diversas áreas de atuação, os quais resolvem os chamados sem registro na ferramenta de controle de chamados;

10.3.2.3. Um chamado registrado para várias demandas, onde o correto seria um chamado para uma demanda;

10.3.2.4. Sobrecarga dos pontos de atendimento telefônico, gerando longas filas de espera. Os usuários muitas vezes desistem de esperar e procuram meios alternativos de resolver seu incidente.

10.3.3. Considerando o padrão atual de mercado, que indica uma relação de 1,5 chamados por máquina/usuário (segundo a Consultoria Gartner Group), calcula-se uma média de 1080 chamados/mês para 700 usuários.

10.3.3.1. A análise comparativa entre o quantitativo genérico de mercado e a demanda atualmente registrada no TRT demonstra uma pequena distorção entre os valores. Mesmo assim, a Proponente deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados ora exibida, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, bem como outras informações decorrentes da visita técnica obrigatória detalhada neste Termo de Referência,

que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

10.4. Ambiente Tecnológico do TRT

10.4.1. Softwares e Sistemas Aplicativos

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

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

Categoria	Sistema / Software
7.3.1. Software básico (sistema operacional)	Microsoft Windows XP Pro Microsoft Windows Vista Pro Microsoft Windows 7 Pro 64 bits Microsoft Windows 8 Pro 64 bits
7.3.2. Sistemas judiciais e suporte aos aplicativos do TRT	AUD DEJT – Diário Eletrônico Folha de Pagamento SAPJ1 SAPJ2 PJE PROAD Emissão de GRU IAC – Informações Administrativas de Controle Malote Digital Notificador do Malote Digital PROAD – Processo Administrativo Eletrônico RH SPA – Processo Administrativo SMP – Material e Patrimônio SUCJT 2.4c Oracle Dev 6 / Update Patch 16 (Runtime) Oracle Client 11g R2 + ODAC WEB – Portal Internet e Intranet
7.3.3. Automação de escritório	OpenOffice / LibreOffice / BrOffice 3 Microsoft Office 2013 Pro Microsoft Office 2013 Standard Microsoft Office 2003 Pro Microsoft Office 2003 Standard Microsoft Visio Pro DigiSigner

	Adobe Reader PDF Creator PDF Split and Merge
7.3.4. Navegação internet	Microsoft Internet Explorer Mozilla Firefox Google Chrome
7.3.5. Software aplicativo comercial	Automatos Service Manager Adobe Acrobat Standard Adobe Creative Suite CS3 Adobe Photoshop CS2 Adobe Photoshop CS4 Autodesk Autocad CorelDRAW Microsoft Project 2003 Standard
7.3.3. Outros (utilitários diversos)	7-Zip Audacity Automatos Infrastructure Manager AV Kaspersky Endpoint Security BgInfo Java JRE (Java Runtime Environment) Charismatics Flash Player SafeNet Cadeias de Certificação Digital Componentes .NET 4 Charismatic(token) Digitalização Rede (Samsung 6320) JInitiator PKI Client SafeSign Scanner Samsung (Samsung 4833) ScandAll (Scanner Fujitsu) SmarThru (Samsung 4828) Safenet(token) Safesign(token) UltraVNC VideoLAN VLC Media Player Winrar Winzip

10.5. Parque de Equipamentos

10.5.1. O parque de equipamentos em operação no TRT é composto de microcomputadores, notebooks, impressoras, servidores, roteadores, scanners, entre outros, conforme disposto na tabela abaixo, não estando limitados a estes.

Tipo	Modelo	Qtd
Microcomputadores desktop e notebooks	LENOVO M91P	80
	POSITIVO MASTER D570	415
	POSITIVO MASTER D580	400
	DELL PRECISION T5600	17
	Notebook HP ELITEBOOK 840 GI	82
	Notebook Itautec Infoway W7545	6
	Notebook HP Probook 6470B	41
	Notebook HP Probook 8470P	16
	Notebook HP Elitebook 8060P	46
	Notebook Elitebook 6470P	6
Impressoras	Samsung SCX-4833	40
	Lexmark C748 Color	4
	Samsung M2020W	29
	Samsung ML-3710	46
	Lexmark MS812DN	57
	Lexmark MX711Dhe	79
	Impressora crachá evolys dualys 3	1
	Bematech MP-20 MI	18
	Epson T1110	3
	Impressora código barras Zebra S4M	2
	Plotter T920 HP	1
Scanners	Epson WorkForce Pro GT-S50	18
	Fujitsu FI 6130Z	35
	Fujitsu FI-6140	11
	Kodak I 2600****	137
	HP 4050	1
Nobreaks	SMS Station II 600VA	50
Outros	Projektor	3
	TVs LCD	2
	Equipamento de videoconferência	1
	Switches ativos de vídeo VGA	22
	Lousa interativa Smart Board	2

10.6. Considerações sobre a estimativa do Volume de Bens e Serviços.

10.7. A quantidade de chamados registrada no cenário atual, **conforme detalhamento**

nesta seção 10, poderá estar subestimada em detrimento da dificuldade enfrentada pelo TRT no registro de todas as solicitações dos usuários. Sendo assim, a proponente deverá considerar para calcular a expectativa da demanda, além da informação do quantitativo de chamados, a infraestrutura de hardware e software e quantitativo de usuários do Tribunal, dispostos neste Termo de Referência.

10.7.1. Há uma expectativa de um aumento na quantidade de chamados neste ano de 2016 da ordem de 10%, em decorrência da inclusão do atendimento relacionado a sistema legados e ao sistema PJe/JT, que hoje é executado apenas pelos servidores do órgão, sem registro no atual sistema de gerenciamento de chamados.

10.8. Alterações nas necessidades previstas e mudanças no cenário tecnológico poderão implicar em ajustes nestes quantitativos estimados, que poderão ser modificados, caso necessário, a critério do TRT, respeitados os valores globais do contrato.

10.9. Quanto aos deslocamentos programados de equipamentos, a estimativa é de:

10.9.1. Decorrente de alteração de layout de Vara do Trabalho/ Unidade do TRT: uma vez ao mês;

10.9.2. Decorrente de atualização do parque de equipamentos: 30% do parque ao ano.

10.10. Quanto às manutenções preventivas nos equipamentos de TI, a estimativa é de realização a cada 2 vezes por ano, normalmente aplicado às impressoras, com foco na limpeza e conservação dos equipamentos fora da garantia.

10.11. Quanto ao acompanhamento das sessões do Tribunal e das Turmas, estima-se uma quantidade mensal de 12 sessões mensais, cada uma com duração média de 04 (quatro) horas, realizadas nas dependências da Sede do TRT, sendo que o atendente deverá permanecer na sala de sessão por um período mínimo de duas horas, contados a partir dos 15 minutos que antecedem o início da sessão.

10.12. Quanto ao acompanhamento de eventos promovidos pelo TRT, estima-se uma **quantidade semestral de quatro eventos passíveis de suporte técnico de TI presencial em tempo integral** (até 8 horas por evento).

11. Forma de acompanhamento do contrato (Plano de Trabalho)

11.1. Início da prestação dos serviços

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

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

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

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

11.1.5. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a Reunião Inicial para discussão, apresentação da documentação e preparação para o processo de implantação do serviço, conforme disposto **na seção 4 - Requisitos Temporais deste documento**

11.1.6. A prestação dos serviços deverá ser iniciada após a conclusão da implantação do serviço, e da configuração e disponibilização do acesso ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC – SGS, caso este seja contratado.

11.1.7. Após o período de implantação da Central de Serviços pela CONTRATADA, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços, conforme modelo em anexo neste TR, para o início da prestação dos serviços.

11.2. Execução e acompanhamento contratual

11.2.1. A CONTRATADA deverá utilizar a SGS definida pela CONTRATANTE para todo e qualquer registro de chamado técnico.

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

11.2.3. A CONTRATADA executará o serviço dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados.

11.2.4. Quando do fechamento do chamado, deverão ser documentadas no registro correspondente na ferramenta de Gestão de Atendimento as informações abaixo:

11.2.4.1. As ações praticadas pelos profissionais;

11.2.4.2. Eventual irregularidade surgida no atendimento ou a impossibilidade de concluí-lo;

11.2.4.3. Data e hora do início e término do atendimento;

11.2.4.4. Identificação do técnico que efetuou o atendimento;

11.2.4.5. Identificação do servidor do TRT que acompanhou o atendimento.

11.2.5. O chamado somente poderá ser encerrado quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante.

11.2.6. Um suporte encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções.

11.2.7. A CONTRATADA deverá elaborar **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**, devendo constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O formato deste relatório será definido em conjunto, CONTRATANTE e CONTRATADA, no início da execução contratual. No seu conteúdo deverá constar, no mínimo, as informações referentes a:

11.2.7.1. Qualidade e desempenho dos serviços prestados, devendo constar entre outras informações os indicadores/metras de níveis de serviços acordados e alcançados, as estatísticas de atendimento, de desempenho dos técnicos de atendimento, das reclamações e soluções;

11.2.7.2. Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

11.2.7.3. Demais informações relevantes para a gestão contratual.

11.2.8. O Relatório de Posicionamento Mensal deverá ser entregue ao TRT até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, padronizado conforme acordado entre as partes.

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

11.2.9.1. Volume e Porcentagem de chamados por:

11.2.9.1.1. Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;

11.2.9.1.2. Forma de abertura de chamados;

11.2.9.1.3. Tipo de chamado;

11.2.9.1.4. Prioridade;

11.2.9.1.5. Categoria;

11.2.9.1.6. Localidade;

- 11.2.9.1.7.Unidade Organizacional;
- 11.2.9.1.8.Nível em que foi solucionado;
- 11.2.9.1.9.Grupo solucionador;
- 11.2.9.1.10. Técnico de atendimento

11.2.9.2. Índices de telefonia

- 11.2.9.2.1.Quantidade e tempos médios de ligações recebidas, atendidas e abandonadas;
- 11.2.9.2.2.Quantidade e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas e sem sucesso.

11.2.9.3. Níveis de Serviço do atendimento:

- 11.2.9.3.1.Relatórios que detalhem o volume utilizado para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços.
- 11.2.9.3.2.Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis, incluindo aqueles resolvidos pela área interna da CONTRATANTE.
- 11.2.9.3.3.Tempos de solução dos chamados por níveis de atendimento e por fornecedores externos.

11.2.9.4. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições resolvidos em cada nível de atendimento, por:

- 11.2.9.4.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- 11.2.9.4.2.Forma de abertura de chamados;
- 11.2.9.4.3.Tipo de chamado;
- 11.2.9.4.4.Prioridade;
- 11.2.9.4.5.Categoria;
- 11.2.9.4.6.Localidade;
- 11.2.9.4.7.Unidade Organizacional;
- 11.2.9.4.8.Técnico de atendimento

11.2.9.5. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições encaminhados para os Grupos Solucionadores, por:

- 11.2.9.5.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- 11.2.9.5.2.Forma de abertura de chamados;
- 11.2.9.5.3.Tipo de chamado;
- 11.2.9.5.4.Prioridade;
- 11.2.9.5.5.Categoria;
- 11.2.9.5.6.Localidade;
- 11.2.9.5.7.Unidade Organizacional;
- 11.2.9.5.8.Técnico de atendimento

11.2.9.6. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições reabertos, por:

- 11.2.9.6.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- 11.2.9.6.2.Forma de abertura de chamados;
- 11.2.9.6.3.Tipo de chamado;
- 11.2.9.6.4.Prioridade;
- 11.2.9.6.5.Categoria;
- 11.2.9.6.6.Localidade;

- 11.2.9.6.7. Unidade Organizacional;
- 11.2.9.6.8. Nível em que foi solucionado
- 11.2.9.6.9. Grupo solucionador;
- 11.2.9.6.10. Técnico de atendimento

11.2.9.7. Análise de tendências, análise estatística;

11.2.9.8. Índice de rotatividade de pessoal.

11.2.10. O TRT nomeará servidor para desempenhar o papel de gestor do contrato, para fiscalização da execução contratual.

11.2.10.1. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA por intermédio do seu preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

11.2.11. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto.

11.2.12. Em caso de divergências entre o relatório apresentado pela empresa CONTRATADA e aquele constante no SGS, prevalecerão as informações constantes no sistema da CONTRATANTE, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, nos termos deste Termo de Referência, aplicando as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e das obrigações contratuais.

11.2.13. O valor mensal a ser pago será aquele definido em pregão, reduzido de eventuais glosas eventualmente aplicadas em função do não cumprimento dos níveis de serviço definidos neste documento e as retenções tributárias legais.

11.3. Entrega, Avaliação e Recebimento

11.3.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada dentro do prazo proposto pela CONTRATADA em sua proposta comercial, contados a partir da assinatura do contrato, **não podendo exceder a 90 dias corridos.**

11.3.2. O contrato terá a vigência de **30 (trinta) meses**, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57 inciso II da lei 8.666/93 e alterações posteriores.

11.3.2.1. Os serviços serão prestados de forma contínua, durante todo o período do contrato.

11.3.2.2. O interesse na prorrogação do contrato deverá ser manifestado pelas partes com pelo menos 90 dias de antecedência do término da vigência do contrato.

11.3.3. Deverão ser realizadas reuniões mensais de acompanhamento e refinamento, para discutir o relacionamento contratual e a maneira como o contrato vem sendo executado.

11.3.3.1. Durante a reunião, serão apresentados e discutidos os relatórios gerenciais emitidos pela CONTRATADA, assim como os relatórios do sistema de controle de chamados.

11.3.3.2. As reuniões deverão ser realizadas preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE, com a participação do gestor do contrato no TRT, preposto da CONTRATADA e supervisor do serviço da CONTRATADA.

11.3.4. Na reunião de acompanhamento mensal, a CONTRATADA deverá entregar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e a fatura/nota fiscal de prestação dos serviços.

11.3.4.1. A CONTRATANTE efetuará o recebimento provisório dessa documentação e avaliará preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias a serem implementadas, entre outras questões relacionadas à execução do objeto.

11.3.5. Reuniões diversas poderão ser agendadas, conforme necessidade identificada pelas partes, para discutir questões relativas ao serviço contratado.

12. Metodologia de Avaliação da Qualidade - Níveis Mínimos de Serviço

12.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste documento.

12.2. Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.3. O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa CONTRATADA serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência /cobertura, segurança e efetividade do atendimento.

12.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**.

12.5. Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo CONTRATANTE e CONTRATADA, sem ônus adicionais ao TRT.

12.6. O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

12.7. A empresa CONTRATADA deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

12.7.1. Os níveis mínimos de serviço para o atendimento dos **INCIDENTES TÉCNICOS** de forma remota e local (solução do chamado), por grupo de atendimento estão listados abaixo, mencionados em horas úteis contadas **a partir da abertura do chamado**:

Níveis Mínimos de Serviço para Resolução de INCIDENTES TÉCNICOS					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		NMS Prioritário	NMS Normal	NMS Prioritário	NMS Normal
1	SEDE	30 min	2h	15 min	30 min
	Fórum Quintela Cavalcanti	30 min	2h	15 min	30 min
	Gráfica	30 min	2h	15 min	30 min
	Engenharia	30 min	2h	15 min	30 min
2	Arapiraca	10h	24h	15 min	30 min
	São Miguel dos Campos	10h	24h	15 min	30 min
	Porto Calvo	10h	24h	15 min	30 min
	Penedo	10h	24h	15 min	30 min
	Atalaia	10h	24h	15 min	30 min
	União dos Palmares	10h	24h	15 min	30 min
	Santana do Ipanema	10h	24h	15 min	30 min
	São Luiz do Quitunde	10h	24h	15 min	30 min
	Palmeira dos Índios	10h	24h	15 min	30 min
	Coruripe	10h	24h	15 min	30 min

12.7.2. Os níveis mínimos de serviço para o atendimento das **REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS** de forma remota e local (solução do chamado), por grupo de atendimento estão listados abaixo, mencionados em horas úteis contadas a partir da **abertura do chamado ou do horário agendado para realização do serviço solicitado**:

Níveis Mínimos de Serviço para Resolução de REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS			
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial	Atendimento Remoto
		NMS Normal	NMS Normal
1	SEDE	4h	1 h
	Fórum Quintela Cavalcanti	4h	1 h
	Gráfica	4h	1 h
	Engenharia	4h	1 h
2	Arapiraca	24h	1 h
	São Miguel dos Campos	24h	1 h
	Porto Calvo	24h	1 h
	Penedo	24h	1 h
	Atalaia	24h	1 h
	União dos Palmares	24h	1 h
	Santana do Ipanema	24h	1 h
	São Luiz do Quitunde	24h	1 h
	Palmeira dos Índios	24h	1 h
	Coruripe	24h	1 h

12.7.3. Serão considerados chamados prioritários aqueles cuja criticidade do serviço seja classificada como alta, no Catálogo de Serviços, e cujo impacto na organização seja classificado como alto. Estima-se um volume de chamados prioritários inferior a 5% do total mensal.

12.7.4. Os níveis mínimos de serviço do Atendimento Presencial do Grupo 2 (Interior) foram definidos de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE e a permitir que a CONTRATADA possa planejar adequadamente os deslocamentos, agrupando um volume razoável de chamados e reduzindo assim os custos envolvidos.

12.8. Os indicadores de desempenho estão listados na tabela abaixo.

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

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

12.8.1.2. Fase 2: compreende ao segundo e terceiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

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

Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Percentual de ligações com tempo de espera até 30 seg. – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera da fila para ser atendido até 30 segundos com base no total de ligações mensais	Ind1 = $(TLA / (TLR - TAU)) \times 100$ TLA = total de ligações atendidas em até 30 seg. TLR = total de ligações recebidas pela Central TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg.	70%	80%	95%
2	Percentual máximo de abandono – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25seg e antes de ser atendido pela Central	Ind2 = $(TAB/TLR) \times 100$ TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg TLR = total de ligações recebidas pela Central	15%	10%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	Ind3 = $(TCR / TCF) \times 100$ TCR = total de chamados elegíveis reabertos TCF = total de chamados elegíveisfechados	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade, com base no total de chamados elegíveis	Ind4 = $(TCER/ TCEG) \times 100$ TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos	70%	80%	90%
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecidos de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting.	Ind5 = $(TCNEE / TCNER) \times 100$ TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do período de tempo estabelecido TCNER = total de chamados não elegíveis registrados	70%	80%	95%
6	Percentual dos chamados encaminhados via web cujo tempo de primeiro atendimento seja de até 5 minutos	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	Ind6 = $(TCEEW / TCEEWT) \times 100$ TCEEW = total de chamados encaminhados por email ou via web com tratamento inicial dentro do período de tempo estabelecido TCEEWT = total de chamados encaminhados por email ou via web	70%	80%	95%
7	Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços 1º Nível	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base na pesquisa de satisfação. (Escala: excelente, muito bom, bom, ruim e péssimo).	Ind7 = $(TROB / TPCS) \times 100$ TROB = total de respostas "excelente", "muito bom" e "bom" em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central TPCS = total de perguntas eferentes ao atendimento da Central O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês	75%	85%	95%

8	Índice de Chamadas Ocupadas	Percentual máximo de ligações que não são completadas por indisponibilidade da linha (chamadas ocupadas)	Ind8 = (NCHO / TCH) * 100 NCHO = Número de ligações não completadas devido à linha ocupada TCH = Total de chamadas	6%	5%	4%
9	Índice de resolução de chamados de suporte técnico de 2º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual de chamados de suporte técnico de 2º nível resolvido dentro do nível mínimo de serviço exigido por localidade	Ind9 = (TCR / TCRG) x 100 TCR = total de chamados de suporte técnico de 2º nível resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade	75%	85%	95%
10	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês	Ind10 = (TCR / TCF) x 100 TCR = total de chamados de suporte técnico reabertos TCF = total de chamados de suporte técnico fechados	15%	10%	5%
11	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento do Suporte Técnico Local com base na pesquisa de Satisfação. (Escala: excelente, muito bom, bom, ruim e péssimo).	Ind11 = (TROB / TPST) x 100 TROB = total de respostas "excelente", "muito bom" e "bom" em relação às perguntas referentes ao Suporte Técnico TPST = total de perguntas referentes ao Suporte Técnico	75%	85%	95%
12	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses – Suporte Técnico Local	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Suporte Técnico Local 2º nível	Ind13 = (NPD / TP) * 100 NPD = Número de profissionais desligados sem justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses	25%	20%	15%

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

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

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

12.8.5. Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A CONTRATADA sofrerá **glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 30% do valor mensal do contrato.**

12.8.5.1. Excedido o percentual máximo, a CONTRATADA estará sujeita às penalizações e sanções previstas em contrato.

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

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

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

12.8.9. Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto, ou por responsabilidade de CONTRATANTE.

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

12.8.11. A graduação de glosas é aplicada ao número e grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.

ID	Evento	Graduação			Glosa	
		Até 10%	Até 20%	Até 40%		
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Central de Serviços						
1	Deixar de atender ao indicador Ind1	15	30	60	Desconto Fatura	na
2	Deixar de atender ao indicador Ind2	15	30	60	Desconto Fatura	na
3	Deixar de atender ao indicador Ind3	15	30	60	Desconto Fatura	na
4	Deixar de atender ao indicador Ind4	15	30	60	Desconto Fatura	na
5	Deixar de atender ao indicador Ind5	15	30	60	Desconto Fatura	na
6	Deixar de atender ao indicador Ind6	15	30	60	Desconto Fatura	na
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Suporte Técnico Local						
7	Deixar de atender ao indicador Ind7	15	30	60	Desconto Fatura	na
8	Deixar de atender ao indicador Ind8	15	30	60	Desconto Fatura	na
9	Deixar de atender ao indicador Ind9	15	30	60	Desconto Fatura	na
10	Deixar de atender ao indicador Ind10 (por região)	15	30	60	Desconto Fatura	na
11	Deixar de atender ao indicador Ind11	15	30	60	Desconto Fatura	na
12	Deixar de atender ao indicador Ind12	15	30	60	Desconto Fatura	na
13	----- ---					
Quanto aos descumprimentos gerais						
ID	Evento	Graduação			Glosa	
		1ª	2ª	3ª		

14	Permitir situação que possibilide de causar físico, lesão corporal consequências letais, ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação executar contratados, por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
18	Permitir a empregado sem uniforme, sujo, manchado apresentado, por dia.	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar determinado pela CONTRATANTE, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e TRT utilizados, e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de cumprir determinação formal ou CONTRATANTE, por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

	suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.				
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a CONTRATADA, por ocorrência identificada.	Advertênci a	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertênci a	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	Advertênci a	Advertênci a	5	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)	Advertênci a	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	Advertênci a	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	2	5	10	Desconto na fatura
35	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de e-mails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível – URA e do distribuidor automático de chamadas – DAC, desde que estes recursos estejam disponíveis.	5	10	15	Desconto na fatura
36	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertênci a	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

13. Considerações finais

13.1. Em caso de omissão ou divergência entre as especificações previstas neste documento e os termos do contrato decorrente da ação, prevalecerá o disposto neste anexo técnico.

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA –
ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - SGS

1. Da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC - SGS

1.1. Integra o item 5 do objeto a ser fornecido pela CONTRATADA, nos termos definidos neste documento, o serviço de acesso à Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC - SGS, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, na modalidade de software como serviço ou nuvem.

1.2. O serviço será dimensionado em função do número de usuários agentes contratados (servidores do TRT solucionadores de chamados).

1.3. A solução ofertada será a mesma a ser utilizada por todos os funcionários da CONTRATADA na execução do contrato decorrente desta ação.

1.4. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura, licenciamento, manutenção, suporte e atualização necessários ao adequado funcionamento da solução ofertada.

2. Requisitos de habilitação técnica da SGS

2.1.1. A SGS deverá ser capaz de implementar as atividades e papéis previstos no framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versão 3 ou superior abaixo relacionados:

2.1.1.1. Cumprimento de Requisição;

2.1.1.2. Gerenciamento de Incidente;

2.1.1.3. Gerenciamento de Problemas;

2.1.1.4. Gerenciamento de Mudanças;

2.1.1.5. Gerenciamento de Liberação e Implementação;

2.1.1.6. Gerenciamento de Conhecimento;

2.1.1.7. Gerenciamento de Configuração de Ativo e Serviço;

2.1.1.8. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

2.1.1.9. Gerenciamento de Nível de Serviço.

2.1.2. Para fins de comprovação do item anterior, a CONTRATADA deverá apresentar, na proposta comercial, obrigatoriamente, o Certificado PinkVerify V3 ou superior para os 9 (nove) processos desta contratação, válido, emitido pela entidade Pink Elephant Inc., para a solução a ser disponibilizada.

2.1.2.1. Será admitida a cópia autenticada do certificado exigido no item anterior, ou ainda reprodução do site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), na qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação.

2.1.3. Se o produto certificado através da PINK ELEPHANT V3 para os 9 (nove) processos exigidos for uma suíte, composta por um conjunto de produtos ou módulos de softwares integráveis, a CONTRATADA deverá fornecer acesso à solução completa com todos esses componentes para atender integralmente os 9 (nove) processos certificados exigidos;

2.1.4. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;

2.1.5. Caso solicitado pela CONTRATANTE, deverão ser disponibilizados e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB;

3. Requisitos da Interface da SGS

3.1.1. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada

via navegador e compatível com Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

3.1.2. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

3.1.3. A solução deve:

3.1.3.1. Permitir a integração com E-MAIL para abertura e acompanhamento de incidentes;

3.1.3.2. Exibir o CMDB na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;

3.1.3.3. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's);

3.1.3.4. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;

3.1.3.5. Permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;

3.1.3.6. Fornecer diferentes grupos com visões detalhadas do evento, componentes e sistemas;

3.1.4. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;

3.1.4.1. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TI;

3.1.4.2. A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;

3.1.4.3. A solução deve permitir que o usuário final defina a disposição e a visibilidade dos itens de layout disponíveis para seu perfil, ajustando os layouts pré-definidos de interface;

3.1.4.4. A solução deve permitir que o analista defina a disposição e a visibilidade dos itens para seu perfil;

3.1.4.5. A solução deve permitir distribuir os usuários cadastrados entre os grupos ou perfis definidos;

3.1.5. A solução deve garantir que todas as personalizações e configurações realizadas sejam automaticamente portadas para novas versões em caso de atualização, reinstalação ou upgrade, dispensando a necessidade de migrações ostensivas e onerosas;

3.1.6. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;

3.1.7. Os formulários disponíveis de cada disciplina de gestão devem permitir a entrada de dados através de código de barras ou web service;

3.1.8. A solução deve permitir abrir mais de uma janela simultânea, permitindo que o usuário alterne entre as informações dispostas entre as disciplinas de gestão;

3.1.9. Deve ser permitido alinhar todas as janelas lado-a-lado, para maximizar a diversidade de informações visualizadas;

4. Requisitos técnicos da SGS

4.1.1. A solução deve ter capacidade **multitenant**, de forma que uma instalação centralizada seja capaz de atender a diferentes instituições, sem interferência das personalizações de uma instituição nos demais, **inclusive quanto às rotinas de backup e recuperação de dados, e sem que os usuários tenham acesso às informações de instituições às quais não pertençam**;

4.1.2. A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes,

problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;

4.1.3. A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

4.1.3.1. Nome e sobrenome;

4.1.3.2. Ramal;

4.1.3.3. E-mail;

4.1.3.4. Unidade Administrativa (lotação);

4.1.3.5. Situação do usuário – ativo, aposentado, cedido (fora de sede), etc.

4.1.4. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;

4.1.5. A solução deverá oferecer nativamente um sistema de ajuda para o usuário, cuja pesquisa deve permitir a apresentação de tópicos referentes ao contexto atual;

4.1.6. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;

4.1.7. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;

4.1.7.1. A limitação do tamanho dos arquivos deverá ser configurável pelo administrador da ferramenta

4.1.8. A solução deve oferecer suporte multilíngue, incluindo suporte Unicode, para a correta apresentação dos dados de eventos do processo de gestão de serviços;

4.1.9. **A CONTRATADA deve disponibilizar um ambiente de testes, com as mesmas configurações do ambiente em produção, para que as personalizações da solução e alterações em sua base de dados e atualizações de versão possam ser testadas e validadas antes da implantação em ambiente de produção, alinhado com os conceitos do Gerenciamento de Mudanças da biblioteca ITIL V3;**

4.2. Requisitos de integração com outras ferramentas

4.2.1. A ferramenta deverá utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;

4.2.2. Para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;

4.2.3. A ferramenta deverá fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;

4.2.4. A ferramenta deverá permitir a integração com tablets e smartphones, provendo interface WEB para abertura, acompanhamento e acionamento em campo de incidentes e requisições de serviço para usuários finais e analistas por meio desses dispositivos;

4.2.4.1.1. A interface para dispositivos móveis também deve permitir que usuários finais acessem o catálogo de serviços para o disparo de requisições de serviços a partir de smartphones e tablets;

4.2.5. A ferramenta deverá permitir a integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração (ITAM), mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;

4.2.6. A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas de e-mail padrão de mercado, para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TI ou outros usuários da solução;

4.2.7. A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

4.2.8. A solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;

4.2.9. A solução deve oferecer integração nativa com o serviço de telefonia através de interfaces de telefonia padrão de mercado;

5. Requisitos Funcionais da SGS

5.1. Além dos requisitos funcionais definidos nos subitens abaixo, a solução ofertada pela CONTRATADA deve atender integralmente a todos os demais requisitos e recomendações do ITIL V3 para as disciplinas detalhadas abaixo, exigência esta que deverá ser comprovada com a proposta e o fornecimento integral da solução principal, mais eventuais módulos ou ferramentas adicionais, devidamente certificados PINK ELEPHANT V3 para o respectivo processo.

5.2. Da Função Central de Serviços

5.2.1. Função cujo objetivo é prover um ponto único de contato entre o usuário final do TRIBUNAL e a área de TI da CONTRATANTE;

5.2.2. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;

5.2.3. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;

5.2.4. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;

5.2.5. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;

5.2.6. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;

5.2.7. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;

5.2.8. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;

5.2.9. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;

5.2.10. A solução proposta deverá implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);

5.2.11. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE, através do protocolo SMTP;

5.2.12. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;

5.2.13. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;

5.2.14. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de

codificação (linguagem de programação);

5.2.15. A solução deve permitir que administradores definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TI.

5.3. Do Gerenciamento de Cumprimento de Requisição

5.3.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;

5.3.2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário;

5.3.3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;

5.3.4. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;

5.3.5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;

5.3.6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;

5.3.7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;

5.3.8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

5.3.9. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições;

5.3.10. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;

5.3.11. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;

5.3.12. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas;

5.3.13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;

5.3.14. A solução deve permitir e facilitar a análise de requisições de serviço para identificar métricas;

5.3.15. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas;

5.3.16. A solução deve facilitar a criação de regras de negócio para requisições específicas ou grupos de requisições, para automatizar processos, tarefas, notificações, etc;

5.3.17. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os SLAs estabelecidos;

5.3.18. A solução deve medir a demanda atual para um serviço específico e suas requisições;

5.3.19. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;

5.3.20. A solução deve identificar automaticamente os Incidentes e Problemas relacionados à Requisição;

5.3.21. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;

5.3.22. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;

5.3.23. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;

5.3.24. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;

5.3.25. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice-versa;

5.3.26. A solução deverá possuir funcionalidade de autoatendimento (self-help), onde o USUÁRIO poderá obter respostas para questionamentos comuns e serviços de suporte de forma imediata e automatizada;

5.3.27. A solução deverá permitir a criação de categorias e, pelo menos, três níveis de subcategorias de requisições de serviços, inclusive suportando categorias restritas aos USUÁRIOS finais, isto é, categorias a serem utilizadas apenas pelo pessoal de TI;

5.3.28. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;

5.3.29. A interface deve permitir a alteração da instância do fluxo da requisição já em andamento quando necessário (alteração do processo em tempo de execução);

5.4. Do Gerenciamento de Incidente

5.4.1. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

5.4.1.1. Por telefone (CTI e central de serviços);

5.4.1.2. Por e-mail;

5.4.1.3. Pela web (intranet/internet);

5.4.1.4. Através de ferramentas externas de monitoramento, gerenciamento de rede, etc;

5.4.2. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e Perfis;

5.4.3. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;

5.4.4. O preenchimento de um registro de incidente deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados;

5.4.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;

5.4.6. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;

5.4.7. A solução deve permitir autopopular campos baseado na entrada parcial de texto, como, por exemplo, autopopular as informações completas de contatos com o usuário através da digitação de parte de seu nome de usuário da rede;

5.4.8. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir um mecanismo que não permita a inclusão de detalhes incorretos em campo autopopulado;

5.4.9. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC, categoria do Incidente, Localização, Usuário Afetado, etc;

5.4.10. A solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;

5.4.11. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário;

5.4.12. Para critérios específicos de um Incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a

abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;

5.4.13. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;

5.4.14. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes (Incident Matching) automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;

5.4.15. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração nativa com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;

5.4.16. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário;

5.4.17. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado (incidente/problema/mudança), e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;

5.4.18. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;

5.4.19. **A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Master" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente master;**

5.4.20. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente master for fechado;

5.4.21. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);

5.4.22. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;

5.4.23. A solução deve permitir o drill down (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;

5.4.24. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times resolvedores, através de e-mail, etc.;

5.4.25. O Gerenciamento de Incidentes deve ter a capacidade de autoescalação de Incidentes próximos de atingir os prazos previstos em SLA/OLA/UC;

5.4.26. A solução deve ser capaz de notificar as equipes e os gestores através de e-mail, etc.;

5.4.27. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a prioridade, categoria, IC, SLA;

5.4.28. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;

5.4.29. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;

5.4.30. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;

5.4.31. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro;

5.4.32. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail e sua exportação para fontes de dados externas;

- 5.4.33. O ambiente Web deve permitir ter múltiplas janelas abertas e tantos registros de Incidente/Problema/Mudança quantos necessários para um mesmo usuário, sem restrições;
- 5.4.34. A solução deve facilitar o monitoramento e registro automático da disponibilidade da equipe de suporte em vários períodos;
- 5.4.35. Se um registro de incidente/problema/mudança for atribuído para um membro da equipe atualmente indisponível, esse registro deverá ser direcionado para outro membro da equipe que esteja disponível;
- 5.4.36. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;
- 5.4.37. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;
- 5.4.38. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para a atribuição inicial ou subsequente, baseado no conteúdo do Incidente/Problema/Mudança;
- 5.4.39. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;
- 5.4.40. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;
- 5.4.41. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;
- 5.4.42. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
- 5.4.43. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;
- 5.4.44. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE;
- 5.4.45. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
- 5.4.46. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
- 5.4.47. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
- 5.4.48. A solução deve garantir que usuários apenas registrem incidentes para a partição lógica a que pertencem;
- 5.4.49. A solução deve automaticamente sugerir ações apropriadas para resolver imediatamente um incidente ou permitir consulta a base de conhecimento na mesma tela do incidente, baseado no conteúdo informado pelo usuário, através de janelas ou seções dentro da mesma janela do incidente;
- 5.4.50. A solução deve ser capaz de criar hyperlinks em documentos da base de conhecimento;
- 5.4.51. A solução deve permitir o estabelecimento da função Central de Serviço para o Gerenciamento de Incidentes no modelo SPOC, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
- 5.4.52. A solução deve permitir associar ou incluir múltiplos objetos no formulário de registro de um Incidente/Problema/Mudança, para que sejam visualizados no próprio formulário;
- 5.4.53. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 5.4.54. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
- 5.4.55. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TI afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado;
- 5.4.56. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de

Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;

5.4.57. **A solução deve facilitar a geração de relatórios através de assistentes ou ferramentas especializadas, de forma gráfica, sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação ou modelagem de dados;**

5.4.58. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;

5.4.59. A solução deve facilitar o fechamento de Incidente/Problema/Mudança, utilizando códigos de categorização de fechamento parametrizáveis;

5.4.60. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice-versa;

5.4.61. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;

5.4.62. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;

5.4.63. **Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/ Problemas/ Mudanças**

5.4.63.1. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;

5.4.63.2. A solução deve ter a capacidade de notificar por E-mail o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido;

5.4.63.3. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;

5.4.63.3.1. Este histórico deve ser pesquisável;

5.4.63.3.2. O histórico do ticket deve estar no formulário do ticket;

5.4.63.4. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;

5.4.63.5. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;

5.4.63.6. A solução deve possuir atividades de atualização de registros pré-definidas, baseadas em permissões;

5.4.63.6.1. Estas atividades devem incluir, pelo menos, atividades de Resolução e Fechamento, baseadas em permissões de usuário;

5.4.63.6.2. A solução deve permitir criar atividades personalizadas pelo usuário, e que novas ações sejam criadas, não sendo restrita ao conjunto de atividades fornecidas pelo fabricante (hard coded);

5.4.63.7. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário;

5.4.63.8. A solução deve possuir atividades de interrupção e reinício do cronômetro do SLA;

5.4.63.9. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. "erro do usuário", "falta de patch corretivo", etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha;

5.4.63.10. A solução deve ser capaz de registrar códigos de cobrança e custos associados ao fechamento (resolução) do incidente/problema/mudança, para um eventual Gerenciamento Financeiro;

5.4.63.11. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final;

5.4.63.12. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem;

- 5.4.63.13. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário;
- 5.4.63.14. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução;
- 5.4.63.15. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o SLA associado a ele, do ponto de parada, ou a critério da CONTRATANTE;
- 5.4.63.16. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento "how to's" e resolução de problemas comuns);
- 5.4.63.17. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças elencados dos itens anteriores, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
- 5.4.63.17.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
- 5.4.63.17.2. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;
- 5.4.63.17.3. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados;
- 5.4.63.17.4. No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;
- 5.4.63.17.5. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;
- 5.4.63.17.6. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto e rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou redistribuição;
- 5.4.63.17.7. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme grau (no mínimo 4) de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE;
- 5.4.63.17.8. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

5.5. Gerenciamento do Catálogo de Serviço

- 5.5.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 5.5.2. A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução;
- 5.5.3. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de negócio, associando os ICs que o suportam;
- 5.5.4. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;
- 5.5.5. Permitir o relacionamento dos serviços de TI do CONTRATANTE com seus respectivos usuários;
- 5.5.6. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
- 5.5.7. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;
- 5.5.8. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;
- 5.5.9. A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

5.6. Gerenciamento de Problema

5.6.1. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:

5.6.1.1. Telefone;

5.6.1.2. E-mail;

5.6.1.3. Pela web (intranet e internet);

5.6.2. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões;

5.6.3. A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças;

5.6.4. O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados;

5.6.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;

5.6.6. A solução deve permitir autopopular campos baseado na entrada parcial de texto, como, por exemplo, autopopular as informações completas de contatos com o usuário através da digitação de parte de seu nome de usuário da rede;

5.6.6.1. O Gerenciamento de Problemas deve possuir um mecanismo de auditoria e conciliação que permita atualizar detalhes incorretos do campo autopopulado baseado em permissões do usuário, que mantenha o registro de discrepâncias para futuras validações;

5.6.7. A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, SLA e time inicial de suporte;

5.6.7.1. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário;

5.6.8. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema;

5.6.9. A solução deve possuir janelas de alerta do tipo pop-up, disparadas de acordo com regras personalizáveis para notificar, por exemplo, mas não limitado a, erros conhecidos, usuários chave, etc;

5.6.9.1. Os alertas devem poder ser disparados por e-mail para usuários pré-definidos.

5.6.10. A solução deve ter a capacidade de visualizar registros semelhantes, históricos ou atuais, baseado em critérios selecionados pelo usuário;

5.6.11. A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de registro do Problema, sem a necessidade de fechar o registro;

5.6.12. A solução deve oferecer a possibilidade de agilizar o registro de Problemas através de modelos pré-definidos;

5.6.13. **A solução deve possuir a capacidade de associar múltiplos registros repetidos de problemas e resolvê-los como um grupo;**

5.6.14. A solução deve possuir a capacidade de drill down (refinamento de consulta) em campos populados do registro de problema, para visualizar detalhes adicionais sobre o seu conteúdo;

5.6.15. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado;

5.6.16. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do SLA/OLA/UC e alertar ao time e à gestão por e-mail;

5.6.17. Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, SLA, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual;

5.6.17.1. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando;

5.6.18. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando

ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas;

5.6.19. Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas;

5.6.20. Deve ser permitida a impressão dos detalhes do registro de Problema, sem sair do registro de Problema;

5.6.21. A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas;

5.6.22. Tanto no ambiente cliente (Windows) e Web deve ser possível ter múltiplas janelas abertas, com tantos registros abertos quantos necessários;

5.6.23. Deve ser possível atribuir Problemas de e para múltiplos times de suporte simultaneamente;

5.6.24. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema;

5.6.24.1. Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão;

5.6.24.2. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões;

5.6.25. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu;

5.6.26. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário;

5.6.26.1. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal;

5.6.27. A solução deve sugerir automaticamente o SLA apropriado, baseado em regras pré-definidas;

5.6.28. Deve ser possível alterar o SLA sugerido baseado em configurações de permissão;

5.6.29. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem;

5.6.30. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos;

5.6.31. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas;

5.6.32. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, através de indicadores de desempenho;

5.6.33. A solução deverá permitir a **monitoração e o rastreamento** de problemas;

5.6.34. **Atualização e Resolução de Problemas**

5.6.34.1. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças elencados neste documento, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:

5.6.34.1.1. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;

5.6.34.1.2. A solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;

5.6.34.1.3. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;

5.6.34.1.4. Deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;

5.6.34.1.5. A solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for

fechado;

5.6.34.1.6.A solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal;

5.7. Gerenciamento de Mudança

5.7.1. A solução deve permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:

5.7.1.1. Telefone;

5.7.1.2. E-mail;

5.7.1.3. Web;

5.7.2. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões;

5.7.3. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas;

5.7.4. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança;

5.7.5. Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças;

5.7.6. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos;

5.7.7. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados;

5.7.8. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;

5.7.9. A solução deve permitir autopopular campos baseado na entrada parcial de texto, como, por exemplo, autopopular as informações completas de contatos com o usuário através da digitação de parte de seu nome de usuário da rede;

5.7.9.1. O Gerenciamento de Mudanças deve possuir um mecanismo de auditoria e conciliação que permita atualizar detalhes incorretos do campo autopopulado baseado em permissões do usuário, que mantenha o registro de discrepâncias para futuras validações;

5.7.10. A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, SLA, time inicial de atendimento;

5.7.10.1. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário;

5.7.11. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança;

5.7.12. A solução deve disparar alertas através de janelas pop-up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc;

5.7.13. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos;

5.7.14. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos;

5.7.15. Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças;

5.7.16. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos;

5.7.17. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo;

5.7.18. A solução deve oferecer a possibilidade de drill down (refinamento de consulta) na

informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais;

5.7.19. A solução deve permitir o envio de e-mail ao usuário e ao time de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada;

5.7.20. A solução deve permitir a escalção automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do SLA/OLA/UC, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail;

5.7.21. Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, ICs, SLA, etc, baseado em permissões;

5.7.21.1. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem, mudou o que, quando;

5.7.22. A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário;

5.7.23. Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança;

5.7.24. A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM;

5.7.25. A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas;

5.7.26. No ambiente cliente (Windows) e Web, deve ser possível ter múltiplas janelas com registros de requisições de mudança abertas consumindo apenas uma licença de uso para o usuário atual;

5.7.27. A solução deve permitir registrar a disponibilidade do time de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida;

5.7.28. Deve ser possível atribuir requisições de mudança de e para diversos times de suporte;

5.7.29. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para o atendimento inicial e subsequente, baseado nas informações da requisição de mudança;

5.7.30. Deve ser possível restringir a atribuição de requisições de mudança para indivíduos membros de times de suporte, baseado em configuração de permissões de acesso;

5.7.31. A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu;

5.7.32. A solução deve permitir associar um SLA à Requisição de Mudança;

5.7.32.1. O SLA pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão;

5.7.33. A solução deve sugerir automaticamente o SLA associado, baseado em regras pré-definidas;

5.7.34. O SLA sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão;

5.7.35. Deve ser possível associar processos de trabalho (workflows) pré-definidos automaticamente, baseado nas informações da requisição de mudança;

5.7.35.1. A solução deve permitir que o processo de trabalho seja manualmente alterado;

5.7.36. Usuários devem ser capazes de registrar requisições de mudança apenas para a partição lógica a que pertencem;

5.7.37. A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas;

5.7.38. A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança;

5.7.39. A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL V3;

5.7.40. A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário;

- 5.7.41. A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação;
- 5.7.42. A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação;
- 5.7.43. Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças;
- 5.7.44. A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout);
- 5.7.45. A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos;
- 5.7.46. A solução deve permitir a personalização de relatórios, incluindo a habilidade de construir relatórios personalizados baseados nos múltiplos atributos de um registro;
- 5.7.47. A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários;
- 5.7.48. A solução deve garantir que o CMDB seja mantido atualizado através da integração nativa do Gerenciamento de Mudanças com o Gerenciamento de Ativos e Configuração, de forma que a conclusão de uma mudança que tenha um IC associado garanta a atualização das informações do IC no CMDB;
- 5.7.48.1. A solução deve permitir que ICs sejam associados à requisição de mudança;
- 5.7.49. A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
- 5.7.49.1. O processo de trabalho deve atender o nível de tarefas e registros, permitindo automatizar ações como, mas não limitado a, a atualização de registros do CMDB;
- 5.7.50. A solução deve permitir a identificação do impacto e da utilização de recursos para uma mudança implementada;
- 5.7.51. A solução deverá permitir a **monitoração e o rastreamento de mudanças**;
- 5.7.52. **Atualização e Resolução da Mudança**
- 5.7.52.1. Relativamente à Atualização e Resolução da Mudança a solução deve atender aos mesmos requisitos de atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças elencados neste documento.

5.8. Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço

- 5.8.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados;
- 5.8.2. A solução deve oferecer a capacidade de download e upload de informações a partir de fontes externas para o CMDB, para população de dados e consultas e extração de informações;
- 5.8.3. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:
- 5.8.3.1. Manter atualizadas características da configuração de ativos;
- 5.8.3.2. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
- 5.8.3.3. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos, com representação gráfica;
- 5.8.3.4. Manter atualizadas as informações financeiras e de custos de ativos;
- 5.8.3.4.1. As informações financeiras e de custos devem representar ambos o valor inicial de aquisição e o valor atual do ativo;
- 5.8.3.4.2. As informações financeiras de custos devem permitir o registro do valor de descarte (alienação) do ativo, para controle do ciclo de vida do ativo e indicação do momento no tempo em

que orçamento deverá ser previsto para substituição;

5.8.3.5. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como por exemplo datas de garantia e de manutenção;

5.8.3.6. Manter o registro da equipe de suporte responsável para o direcionamento automático de incidentes e requisições de serviço que afetem o ativo;

5.8.3.7. Possuir histórico de mudanças do ativo cadastrado (quem, quando, valor antigo, valor novo);

5.8.3.8. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;

5.8.3.9. Permitir auditoria e atualização do status do ativo;

5.8.3.10. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta;

5.8.3.11. Permitir a associação de licenças de software com capacidade de auditoria;

5.8.3.12. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;

5.8.4. A solução deve permitir a criação manual de itens de configuração a partir de modelos pré-definidos (templates), para agilizar o preenchimento de informações e criação de relacionamentos entre ativos;

5.8.5. A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos;

5.8.6. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição;

5.8.7. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade;

5.8.8. Deve ser possível particionar as informações de infraestrutura baseado em critérios definidos pelo usuário;

5.8.8.1. Este particionamento deve ser baseado em estruturas funcionais ou organizacionais para definição automática de departamentos e localizações;

5.8.8.2. A visualização de informações deve ser automaticamente restrita a usuários da partição específica;

5.8.8.3. Deve ser possível definir usuários que sejam membros, logo, visualizem, múltiplas partições de informação;

5.8.9. A solução deve ser capaz de facilitar o gerenciamento de todo o ciclo de vida do ativo, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;

5.8.10. A solução deve permitir o registro e gerenciamento dos itens de configuração físicos e lógicos da organização, tais como, mas não limitado a, serviços, sistemas, hardware, software, documentos, máquinas virtuais, clusters, etc;

5.8.11. A solução deve permitir a definição pelo usuário de atributos personalizáveis para itens de configuração, tais como, mas não limitado a, número de série, patrimônio, versão, localização, carga, taxa de depreciação, etc;

5.8.11.1. A visualização e as permissões de criação, alteração, ou exclusão de atributos devem ser controladas com base em segurança definida por perfil de usuário e regras de negócio;

5.8.12. A solução deve permitir a validação e a reconciliação automática de dados de itens de configuração para garantir, por exemplo, a utilização de nomenclaturas e convenções padrão para a criação de itens de configuração ou federação de dados para fontes externas;

5.8.13. A solução deve permitir o estabelecimento de relacionamentos entre itens de configuração definidos pelo usuário, tais como, mas não limitado a, pai/filho, ponto-a-ponto, upstream/downstream, instalado em, hospeda, compõe, depende de, etc;

5.8.14. A solução deve permitir a definição de status personalizáveis pelo usuário para os itens

de configuração, para o gerenciamento do ciclo de vida do IC, tais como, mas não limitados a, planejado, pedido, comprado, em desenvolvimento, em teste, implementação, produção, em manutenção/reparo, obsoleto, aposentado, etc;

5.8.15. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados;

5.8.15.1. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário;

5.8.15.2. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade;

5.8.16. A solução deve permitir gravar uma linha de base do item de configuração (snapshot) para manutenção da informação histórica e permitir reverter o item de configuração ao estado anterior, conforme as definições da biblioteca ITIL V3;

5.8.17. A solução deve suportar a federação e reconciliação de dados com fontes de dados externas, para permitir manter as informações de ativos em bases de dados distintas da CMDB;

5.8.18. A solução deve permitir, através de comparações automatizadas, a verificação dos itens de configuração contra o ambiente físico atual;

5.8.19. A solução deve facilitar a associação de registros de ICs com o conteúdo na fonte de uma biblioteca definitiva de mídias (DSL);

5.8.20. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração;

5.8.21. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB;

5.8.22. A solução deve facilitar a classificação e o cálculo de criticidade e impacto para o Gerenciamento de Incidentes, baseada no item de configuração associado ao incidente;

5.8.23. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB;

5.8.24. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento, apresentando graficamente toda sua árvore de relacionamento com outros itens de configuração;

5.8.25. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB;

5.8.26. A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados;

5.8.27. A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TI sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças;

5.8.28. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMS associadas a um mesmo item de configuração;

5.8.29. As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TI, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares;

5.8.30. A solução deve permitir o registro e acompanhamento de entidades externas, como fabricantes, fornecedores e prestadores de serviço, incluindo a capacidade de associar contratos de apoio (UC) com regras claras de tempos de atendimento e resolução de incidentes apontados sobre os ativos;

5.8.31. A solução deve permitir que incidentes registrados para itens do CMDB sejam

encaminhados a estes fabricantes, fornecedores e prestadores de serviço externos;

5.8.32. Para estas entidades, a solução deve permitir o registro das informações de contato, sendo endereço de e-mail um atributo obrigatório, de forma a automatizar o encaminhamento de incidentes, problemas e mudanças para solução;

5.8.33. A solução deve permitir reportar sobre a qualidade geral dos serviços prestados por entidades externas, baseado nas informações de contratos associados entre ativos e entidades;

5.8.34. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento;

5.8.34.1. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do Incidente, sempre que um registro for feito para um item de configuração que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor;

5.8.35. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes;

5.8.36. A solução deve permitir a integração com ferramentas de monitoramento, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade;

5.8.37. Possibilitar a definição e implementação de políticas de distribuição de agentes para os equipamentos identificados como sendo "não gerenciados" pelo mecanismo de "discovery contínuo";

5.8.38. Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da solução (manager e agents), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes;

5.8.39. A definição dos valores atribuídos aos parâmetros configurados na(s) política(s) de configuração pode ser centralizada (só pode ser alterada no gerenciador da solução) ou localizada (possibilitando a alteração de valores nos agentes);

5.8.40. A distribuição de políticas de configuração deve poder ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes;

5.8.41. Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN);

5.8.42. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows);

5.8.43. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc);

5.8.44. Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado;

5.8.45. Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário;

5.8.46. Permitir inventariar os arquivos de configuração do sistema, assim como qualquer arquivo do tipo ASCII, com possibilidade de efetuar a restauração destes arquivos na máquina inventariada;

5.8.47. Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop;

5.8.48. Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, o tamanho de arquivos, a data de criação do arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal;

- 5.8.49. Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações;
- 5.8.50. Permitir a categorização dos softwares;
- 5.8.51. Permitir a identificação da existência de arquivos com extensões específicas (por exemplo: todos os arquivos com extensões MP3, AVI e MPEG);
- 5.8.52. Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado;
- 5.8.53. Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente;
- 5.8.54. Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma ativa, onde além da coleta de dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas, pode ser definido também o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, pode-se enviar uma mensagem de alerta para o usuário ou então bloquear o uso da aplicação até que existam licenças disponíveis no ambiente que permitam tal utilização;
- 5.8.55. Permitir o agendamento dos inventários de Hardware, Software e da coleta de dados externos (templates) de forma independente, possibilitando execução de tais módulos em momentos distintos, de acordo com a necessidade determinada pelo administrador da solução;
- 5.8.56. Possibilitar a execução e o agendamento de scripts diversos (BAT, shell, etc.) nas estações inventariadas via agente de inventário, independentemente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução;
- 5.8.57. Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário);
- 5.8.58. **Distribuição de software**
- 5.8.58.1. Permitir a definição de múltiplos catálogos de software;
- 5.8.58.2. Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa - bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos;
- 5.8.58.3. Possibilitar a distribuição de pacotes de softwares para estações e/ou servidores individuais, grupos de estações e/ou servidores ou então para todas as estações e/ou servidores gerenciados;
- 5.8.58.4. Possibilitar o acompanhamento da distribuição dos pacotes de softwares, exibindo graficamente este acompanhamento de execução das instalações/desinstalações;
- 5.8.58.5. Implementar mecanismo de checkpoint/restart, que garante controle de integridade no processo de transferência do pacote de software, permitindo assim a posterior retomada de uma distribuição a partir do último ponto de parada íntegro verificado pela solução - em caso de interrupção no processo de distribuição;
- 5.8.59. **Controle remoto**
- 5.8.59.1. A CONTRATADA deverá utilizar o software de controle remoto fornecido pela CONTRATANTE, ou fornecer software próprio para esta finalidade, sem custos adicionais e desde que haja anuência da CONTRATANTE, e com as seguintes características mínimas:
- 5.8.59.1.1. Agentes devem possuir suporte para execução em plataformas Windows XP ou posterior e Linux;
- 5.8.59.1.2. Permitir o controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto;
- 5.8.59.1.3. Prover informações sobre o status do agente na estação;
- 5.8.59.1.4. Permitir a administração de usuários quanto ao acesso às políticas de segurança para controle remoto, para permitir que usuários executem o acesso remoto ao agente de acordo com as funções que foram definidas como disponíveis para estes usuários;
- 5.8.59.1.5. Implementar diferentes tipos de sessão de controle remoto, permitindo:

5.8.59.1.6.Sessões sem bloqueio de mouse e teclado em ambas as pontas (controlador e controlado);

5.8.59.1.7.Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlador (apenas visualização do controlador);

5.8.59.1.8.Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlado (apenas visualização do controlado);

5.8.59.1.9.Sessões com bloqueio de mouse e teclado, mais o envio de uma mensagem (configurável) para o monitor do equipamento controlado informando sobre a operação de controle remoto no equipamento (o equipamento controlado não pode visualizar as tarefas executadas durante a sessão de controle remoto);

5.8.60. **Gerenciamento de patches**

5.8.60.1. Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.

5.8.60.2. Prover sistema de relatórios do tipo "web-based" (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.

5.8.61. **Gerenciamento de Licença de Software**

5.8.62. Deve ser capaz de utilizar informações de prova de uso (inventário de software) coletadas de forma automática por ferramentas de mercado especializadas para este fim ou mesmo de forma manual, e mantidas em banco de dados ou arquivos como por exemplo planilhas em MS-Excel;

5.8.63. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias, parceiros, etc;

5.8.64. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores, etc;

5.8.65. Deve possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade (ou não-conformidade) no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso (contratos e licenciamento de software);

5.8.66. Deve possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações;

5.8.67. Referente aos contratos de licenciamento de softwares, deverá permitir cadastrar e manter as informações sobre dados de aquisição, necessários para provar a propriedade em situações de auditoria externa de software: ordem de compra, número da fatura, data da compra, tipo de licença (termo ou perpétua), datas de efetivação e término;

5.8.68. Referente aos contratos de licenciamento de softwares, deverá permitir cadastrar e manter as informações sobre direitos de produto, de forma a determinar quais os produtos associados ao contrato: nome do produto, release, caminho para upgrade, cobertura de cláusulas de "backward" e/ou "forward", manutenção;

5.8.69. Referente aos contratos de licenciamento de softwares, deverá permitir cadastrar e manter as informações sobre direitos de uso, os quais definem quais as autorizações de uso do software objeto do contrato (termos e condições): modelo de licenciamento, restrições de instalação, quantidade de licenças contratadas;

5.8.70. Referente aos contratos de licenciamento de softwares, deverá permitir cadastrar e manter as informações sobre chaves de licença (license keys), usadas para possíveis referências futuras bem como para a execução da reconciliação de softwares;

5.8.71. Referente aos contratos de licenciamento de softwares, deverá permitir cadastrar e manter as informações sobre documentação comprovatória, permitindo armazenar informações que garantam a prova de propriedade, incluindo a localização e registro da fatura para compra do software, documentação e manuais originais do software, contratos de licenças;

5.8.72. Deverá possuir mecanismo de geração de relatórios de análise de conformidade, alertas,

nivelamento, dentre outros, mecanismo este baseado em tecnologia BI;

5.8.73. Deve prover dashboard via interface web para acesso às informações sobre o status das análises de conformidade de uso das licenças de software;

5.8.74. Deve permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV;

5.8.75. Deve ser capaz de gerar os seguintes alertas relacionados a questões de conformidade sobre o uso de licenças de softwares:

5.8.75.1. Licenças encerradas

5.8.75.2. Licenças encerrando

5.8.75.3. Manutenção encerrada

5.8.75.4. Manutenção encerrando

5.8.75.5. Aproximação da data de pagamento da manutenção

5.8.76. Deve permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos "stand-alone", suites, bundles, subscrições e serviços;

5.8.77. Deve possibilitar o relacionamento entre os diversos tipos de produto de software (por exemplo, os componentes de uma suíte, os produtos contidos em uma subscrição);

5.8.78. Deve permitir a categorização dos releases de software descobertos, de forma a permitir uma possível exclusão, da análise de conformidade de licenças de software, daquelas aplicações para as quais não há necessidade de tal verificação;

5.9. Gerenciamento de Fornecedor

5.9.1. A solução deve ser capaz de manter registros atualizados de fornecedores, inclusive suas informações de contato para automação de notificações;

5.9.2. A solução deve ser capaz de registrar diferentes tipos de prestadores de serviço;

5.9.3. A solução deve ser capaz de registrar detalhes do contrato com o prestador de serviço, tais como, mas não limitado a:

5.9.3.1. Data de assinatura do contrato;

5.9.3.2. Data de início;

5.9.3.3. Data prevista de renegociação;

5.9.3.4. Vigência do contrato;

5.9.3.5. Período de faturamento (mensal, trimestral, semestral, anual, entre outros);

5.9.4. O registro do prestador de serviços deve permitir a associação de diversos acordos, referentes aos diversos níveis de infraestrutura (servidores, desktops, impressoras, etc);

5.9.5. A solução deve ser capaz de registrar eventos de manutenção em ICs por prestadores de serviço;

5.9.6. A solução deve ser capaz de monitorar o cumprimento dos acordos por prestadores de serviço;

5.9.7. A solução deve ser capaz de sugerir o prestador de serviço indicado para manutenções, baseado em informações do evento (incidente/problema/mudança);

5.9.8. A ferramenta deve possibilitar destacar no tempo total do atendimento, o tempo de SLA do 4º nível (fornecedor), permitindo que as informações relativas a este atendimento sejam cadastradas e alimentadas na solução.

5.9.9. Prover informações completas sobre totais gastos, bem como o que será gasto, com um fornecedor durante um determinado período. A solução deve também ter a capacidade de exibir todos os ativos, pessoas, documentos e/ou notas relacionadas a um determinado fornecedor;

5.9.10. Gerenciar informações detalhadas sobre o contrato, incluindo o número do contrato, os

negociadores, notas, datas de início e término, status, ativos relacionados e quaisquer outros contratos/adendos relacionados;

5.9.11. Permitir vincular imagens digitalizadas ou eletrônicas aos contratos gerenciados;

5.9.12. Deve ser capaz de atribuir e controlar múltiplos custos e pagamentos a um contrato;

5.9.13. Relacionar todas as acordos pertinentes, pessoas, notas, anexos e custos relacionados com contratos de fornecedores para entender o negócio;

5.9.14. Prover mecanismo que possibilite o controle de todas as alterações efetuadas no contrato, permitindo assim a identificação das alterações executadas ao longo do tempo (“quando”, “o que” e “por quem”);

5.10. Gerenciamento de Liberações e Distribuição

5.10.1. A solução deve permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, por exemplo, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;

5.10.2. A solução deve permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, tais como, por exemplo, mas não limitado a, ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para a determinação de todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;

5.10.3. A ferramenta de Gerenciamento de Liberações e Distribuição deve ser nativamente integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software/Mídias (DSL);

5.10.4. A solução deve permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de licenças;

5.10.5. A ferramenta deve permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;

5.10.6. A ferramenta deve facilitar a identificação flexível e o controle sobre todos os aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.;

5.10.7. A ferramenta deve facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;

5.10.8. A solução deve permitir definir e tornar obrigatório o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;

5.10.9. A solução deve permitir o versionamento de pacotes de Liberação;

5.10.10. A solução deve possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;

5.10.11. A integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração deve garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes;

5.10.12. A ferramenta de Gerenciamento de Liberação e Distribuição deve permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;

5.10.13. A ferramenta deve garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças;

5.10.14. A ferramenta de Gerenciamento de Liberações e Distribuição deve permitir a gestão de modelos diferentes de liberações, tais quais Liberações de alta escala ou distribuições faseadas;

5.11. Gerenciamento de Nível de Serviço

5.11.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;

5.11.2. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível operacional (OLA) e registrar seus detalhes;

5.11.3. A solução deve ser capaz de estabelecer contratos de apoio (UC) e registrar seus

detalhes;

5.11.4. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;

5.11.5. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;

5.11.6. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;

5.11.7. A solução deve ser capaz de monitorar e medir todos os escopos de acordo simultaneamente;

5.11.8. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail, etc.;

5.11.9. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;

5.11.9.1. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;

5.11.10. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;

5.11.11. A solução deve permitir associar acordos em diferentes níveis organizacionais e de infraestrutura, não apenas para serviços (ex., acordos para ICs, acordos para departamentos, acordos para serviços, acordos para cargos, etc);

5.11.11.1. A solução deve ser capaz de selecionar dinamicamente o acordo mais apropriado para cada situação, baseado em critérios do evento;

5.11.12. A solução deve garantir o monitoramento dos prazos não apenas do SLA, firmado entre Ti e usuários finais, mas também entre equipes (OLA) e prestadores de serviço externos (UC);

5.11.12.1. A medição de prazos deve ser insumo para a composição de indicadores de performance gráficos, exibidos em painéis do tipo dashboards;

5.11.13. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações;

5.11.14. A solução deve permitir que eventos sejam disparados e a contagem de seus prazos iniciados através da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos, quando do atingimento dos limites definidos;

5.11.15. A solução deve gerenciar o agendamento e controle das revisões e repactuações dos acordos;

5.11.16. A solução deve permitir o monitoramento de contratos e acordos de prestadores de serviços com prestadores quarterizados;

5.11.17. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados;

5.11.18. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;

5.11.19. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;

5.11.20. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA considerando os horários de atendimento dos grupos e descartando o tempo do status "Pendência do Usuário", conhecido também como "Suspensão dos Chamados";

5.11.21. A solução deve permitir a automação do Gerenciamento de Incidentes para a escalção automática e notificação, baseado nos tempos de resposta e resolução;

5.11.22. A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços;

5.11.23. A solução deve garantir a integração nativa entre o Gerenciamento de Níveis de Serviço com o Gerenciamento de Mudanças, garantindo que a execução de mudanças siga tempos pré-definidos;

5.11.24. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;

5.11.25. A ferramenta deverá oferecer funcionalidades de Gerenciamento de Organizações, permitindo:

5.11.25.1. A definição de Classificação Hierárquica (Categoria), como organização, unidade de negócio, unidade administrativa, secretaria, coordenadoria, divisão e seções;

5.11.25.2. A definição da estrutura hierárquica de organizações de empresas, clientes e fornecedores, registrando informações como localização, gerente responsável e categoria.

5.12. Gerenciamento de Conhecimento

5.13. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;

5.13.1. A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;

5.13.2. A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;

5.13.3. A ferramenta deve permitir a importação e/ou integração com outras bases de conhecimento externas;

5.13.4. A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;

5.13.5. A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;

5.13.6. A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;

5.13.7. A ferramenta deve permitir associar artigos de conhecimento a Incidentes/Problemas/Mudanças, de forma obrigatória (personalizável);

5.14. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;

5.15. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;

5.16. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

5.17. A solução deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo);

5.18. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

5.19. A solução deve implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;

5.20. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;

5.21. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;

5.22. A solução deve permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança;

5.23. A solução deve permitir a criação e a manutenção de associações (links) entre artigos de conhecimento relevantes;

5.24. A solução deve disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no Portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas;

5.25. A solução deve permitir a implantação de fóruns para disseminação de conhecimento;

5.26. A solução deve permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais;

5.27. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;

5.28. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;

5.29. A solução deve facilitar a identificação de artigos e informações redundantes e duplicadas, sejam estas identificadas em um único registro ou em múltiplos registros de conhecimento;

5.30. A solução deve permitir o ranking de uso das informações de conhecimento e identificar, automaticamente, as necessidades não atendidas por conhecimento;

5.31. A solução deve automatizar a notificação de todos os interessados quando da criação de novos artigos de conhecimento/soluções, quando aplicáveis a eles;

5.32. A solução deve possuir uma interface fácil e iterativa para a consulta a base de conhecimento, tanto para o analista quanto para o usuário final;

5.33. A solução deve permitir o ordenamento dos dados e documentos utilizando diferentes parâmetros de pesquisa, plataformas aplicáveis, tipo de tecnologia, etc;

5.34. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;

5.35. A solução deve permitir o arquivamento de artigos de conhecimento que não sejam mais relevantes;

5.36. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações;

5.37. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;

5.38. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;

5.39. A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:

5.39.1. Permitir múltiplos repositórios de conhecimento;

5.39.2. Permitir a consulta em múltiplos repositórios;

5.39.3. Permitir a consulta em conteúdos armazenados em múltiplos formatos;

5.39.4. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;

5.39.5. Automatizar a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais;

5.39.6. Rastrear, automaticamente, quantas vezes um artigo ou informação de conhecimento foi utilizado;

5.39.7. Permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil e manter esta informação para automaticamente elaborar o ranking de artigos quanto à sua relevância;

5.40. Funcionalidades Adicionais

5.40.1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

5.40.1.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;

5.40.1.2. Permitir pesquisa à base de chamados por equipamento, localização, categorização, grupo resolvidor, usuário, técnico, datas e palavras chaves na descrição, entre outros argumentos correlatos;

- 5.40.1.3. Executar a pesquisa no conteúdo de arquivos anexos aos eventos, ações, itens e procedimentos de conhecimento;
- 5.40.1.4. Permitir que administradores escalem a quantidade de informação pesquisável e regulem a performance da consulta para ajuste às necessidades do negócio;
- 5.40.1.5. Permitir que resultados sejam ordenados por relevância;
- 5.40.1.6. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
- 5.40.1.7. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
- 5.40.1.8. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);
- 5.40.2. O motor de pesquisa deve permitir o agendamento de manutenções, incluindo:
 - 5.40.2.1. Permitir definir e exibir janelas de manutenções;
 - 5.40.2.2. Oferecer avisos de indisponibilidade do serviço durante períodos de manutenção;
- 5.40.3. A Solução deve permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat;
- 5.40.4. A solução deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um USUÁRIO ADMINISTRADOR da solução. A solução deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários;
- 5.40.5. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.
- 5.40.6. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):
 - 5.40.6.1. A solução deverá possuir ferramenta gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários;
 - 5.40.6.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;
 - 5.40.6.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
 - 5.40.6.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);
 - 5.40.6.5. A solução deve permitir que diversos processos de autorização sejam disparados dinamicamente, dependendo do tipo e características do evento;
 - 5.40.6.6. Cada processo de trabalho deve ser capaz de possuir um ou vários estágios principais;
 - 5.40.6.7. Cada estágio do processo de trabalho deve ser capaz de conter uma ou várias tarefas, que podem ser atribuídas a diversos times de suporte, simultaneamente e dinamicamente;
 - 5.40.6.8. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
 - 5.40.6.9. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;
 - 5.40.6.10. A definição de um processo de trabalho composto de diversos estágios e tarefas deve permitir a montagem do fluxo através de arrastar-e-soltar;
 - 5.40.6.11. A ferramenta de desenho de processo deve incluir, nativamente:
 - 5.40.6.11.1. Tarefas de autorização de processo;
 - 5.40.6.11.2. Tarefas de decisão que dinamicamente alterem, ou invoquem um processo completamente novo;
 - 5.40.6.11.3. Chamadas a outros processos e subprocessos;

5.40.6.11.4. Rotas;

5.40.6.12. Todas as tarefas desenhadas devem ter a capacidade de alteração dinâmica, baseado em critérios e informações do evento;

5.40.6.13. A solução deve permitir definir tarefas obrigatórias e tarefas opcionais no fluxo de trabalho;

5.40.6.14. A solução deve ser capaz de progredir automaticamente de estágio a estágio do processo modelado, a partir da interpretação gráfica do desenho do processo, executando cada uma das tarefas do estágio, até que todo o processo seja concluído;

5.40.6.15. Cada processo deve incluir a capacidade de ter estágios disparados por agendamento.

5.40.6.16. A ferramenta de desenho deve oferecer uma interface gráfica, que suporte o gerenciamento de modelos e processos padrão;

5.40.6.16.1. O desenho de novos processos ou a personalização dos processos existentes, deve ser realizada preferencialmente de recursos drag-n-drop;

5.40.6.17. A solução deve oferecer também um recurso de análise de impacto dos processos que permita visualizar o calendário de eventuais interferências entre instâncias de processos de trabalho, de forma gráfica;

5.40.6.17.1. A solução deve oferecer a possibilidade de resolução de conflitos;

5.40.6.17.2. A solução deve facilitar a mitigação de riscos das mudanças de TI, alertando sobre os conflitos e apresentando as janelas de manutenção sobre ativos de TI;

5.40.6.18. Capacidade de exportar os workflows em diferentes formatos (tais como jpg, png, pdf, svg, bpm);

5.40.6.19. Suportar acessibilidade para utilização da solução por deficientes visuais.

5.41. Personalização e Permissões:

5.41.1. **A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;**

5.41.2. **A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;**

5.41.3. **A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;**

5.41.4. **A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;**

5.41.5. **A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;**

5.41.6. **A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;**

5.41.7. **A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;**

5.41.8. **A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;**

5.41.9. **A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);**

5.41.10. **A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;**

5.41.11. **A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa;**

5.41.12. **A solução deve permitir definir que menus e formulários estarão disponíveis para o perfil de segurança e permissões, sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;**

5.41.13. A solução deve permitir definir os formulários e padrões de cores de fundo no nível do indivíduo.

6. Procedimentos de implantação da SGS

6.1. Implantação dos Processos e alimentação de dados na ferramenta (software)

6.1.1. Os processos a serem implantados e informações a serem cadastradas pela CONTRATADA na SGS serão fornecidos pela CONTRATANTE;

6.1.2. A implantação se dará em etapas distintas de acordo com as definições **abaixo**:

Id	Fase (produto ou serviço)	Prazo	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Reunião inicial- kick off	7 dias a partir da assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto apresentado • Ações gerais de implantação levantadas e definidas • Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo de todos os funcionários da CONTRATADA que trabalharão na execução do contrato.
2	Projeto de Implantação do Serviço	02 semanas a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • I1-Quantidade de artefatos entregues / Total de solicitados * 100; 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de escopo do projeto • Estrutura Analítica do Projeto • Cronograma elaborado e aprovado contendo todas as atividades para implantação, prazos e responsáveis. • I1 = 100%.
3	Ativação do serviço	02 meses a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • I2-Quantidade de pessoas treinadas COI / Quantidade total da equipe * 100; • I3-Quantidade de processos analisados e implantados/ Quantidade total de processos planejados * 100. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processos, procedimentos e instruções levantados, analisados, revisados e documentados (4 processos iniciais – Requisição, Incidentes, Problemas e Catálogo de Serviços). • Melhorias realizadas nos processos, procedimentos e instruções. • Migração, cadastro e carga de dados realizada. • Processos implantados na SGS (4 iniciais) • Capacitação Operacional I realizada • I2 > 90%; • I3 >90%
4	Implantação básica do serviço	01 meses a partir da ativação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • I4-Quantidade de processos completados/ Quantidade total de processos *100 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura completa implantada. • Usuários de TI treinados • Divulgação realizada • I2 = 100% • I3 = 100% • I4 =100%
5	Estabilização da solução	03 meses a partir da implantação básica do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • I5-Quantidade de chamados abertos na SGS / Quantidade total de chamados *100 • I6- Quantidade de processos alterados / Quantidade total de processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação • Processos, procedimentos e instruções levantados, analisados, revisados e documentados (5 processos ITIL restantes). • Melhorias realizadas nos processos, procedimentos e instruções.

			<ul style="list-style-type: none"> • I7-Quantidade de pessoas treinadas COII / Quantidade total da equipe * 100; • 	<ul style="list-style-type: none"> • Migração, cadastro e carga de dados realizada. • Processos implantados na SGS (5 restantes) • Processos iniciais refinados e melhorados • Capacitação Operacional II realizada • I5 > 90% • I6 > 10%
6	Operação definitiva	A partir da Estabilização da Solução até o Encerramento do Contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo transcorrido de 3 meses a partir da Implantação básica do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Solução em operação definitiva • I5 = 100%

6.1.2.1. A primeira fase, a ser concluída até o término da **etapa 4 - Implantação básica do serviço**, deverá contemplar as seguintes disciplinas:

- 6.1.2.1.1. Cumprimento de Requisição;
- 6.1.2.1.2. Gerenciamento de Incidente;
- 6.1.2.1.3. Gerenciamento de Problemas;
- 6.1.2.1.4. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- 6.1.2.1.5. Realização da Capacitação Operacional I.

6.1.2.2. A segunda fase, a ser concluída até o término da **etapa 5 - Estabilização da solução**, deverá contemplar as seguintes disciplinas:

- 6.1.2.2.1. Gerenciamento de Conhecimento;
- 6.1.2.2.2. Gerenciamento de Mudanças;
- 6.1.2.2.3. Gerenciamento de Liberação e Implementação;
- 6.1.2.2.4. Gerenciamento de Configuração de Ativo e Serviço;
- 6.1.2.2.5. Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 6.1.2.2.6. Realização da Capacitação Operacional II.

6.1.3. Todos os processos a serem implantados serão aderentes às disciplinas da ITIL - IT Infrastructure Library V3, e compatíveis com soluções certificadas, conforme exigido neste documento;

6.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir melhorias nos processos fornecidos, que serão avaliadas pela CONTRATANTE;

6.1.5. As alterações sugeridas pela CONTRATADA serão implantadas somente após a aprovação da CONTRATANTE, que irá validar se a mudança trará melhorias significativas no processo já desenvolvido;

6.1.6. Em caso de alteração não aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar o processo original;

6.1.7. Cabe à CONTRATADA atualizar, a qualquer tempo, durante a vigência contratual, os processos em caso de alteração;

6.1.8. A CONTRATADA é responsável por todas as customizações e modificações necessárias em sua solução para implantar os processos exigidos neste documento.

6.2. Acompanhamento do Projeto de implementação

6.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para implantação da função Central de Serviços e todos os demais processos previstos em cada etapa;

6.2.2. Durante toda a etapa de implantação, deverão ocorrer reuniões semanais de coordenação entre o representante designado pela CONTRATANTE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA, onde será acompanhado o cronograma detalhado de atividades da Implantação.

6.2.3. Antes de cada reunião (exceto a primeira), a CONTRATADA deverá preparar relatório de progresso que contenha, pelo menos, as seguintes informações:

6.2.3.1. Pontos de controle alcançados com sucesso;

6.2.3.2. Atividades em atraso com relação ao cronograma, incluindo motivos de eventuais atrasos, impacto em outras atividades previstas ou em curso e impacto no cronograma final;

6.2.3.3. Novos riscos identificados ao longo da Implantação.

6.2.3.4. Dos artefatos a serem produzidos

6.2.3.5. Para cada etapa do cronograma concluída, deverão ser apresentados pela CONTRATADA:

6.2.3.5.1. O Relatório de Acompanhamento da Implantação, contendo a relação de serviços executados na etapa, os itens previstos **na seção 6.15 deste documento**, e a assinatura do gestor técnico do TRT responsável pelo acompanhamento dos serviços;

6.2.3.5.2. A relação de servidores capacitados, acompanhada da lista de presença assinada e dos respectivos certificados de treinamento, quando aplicável;

6.2.4. Do pagamento dos serviços realizados

6.2.4.1. Os serviços de implantação serão realizados em duas parcelas, sendo:

6.2.4.1.1. 50% do valor do item 4 da licitação ao final da etapa 4 - Implantação básica do serviço, do cronograma definido no item 6 deste documento;

6.2.4.1.2. 50% do valor do item 4 da licitação ao final da etapa 5 - Estabilização da solução, do cronograma definido no item 6 deste documento;

6.2.4.2. O pagamento estará condicionado à entrega de todos os artefatos previstos no subitem anterior, e sujeito aos procedimentos de pagamento previstos no item 7 do Termo de Referência ao qual este anexo está vinculado.

6.3. Diretrizes gerais

6.3.1. A CONTRATADA deverá realizar parametrizações, customizações e cargas de dados nas ferramentas componentes da solução de modo que estas se tornem totalmente compatíveis com os processos mapeados, diretrizes e fluxos definidos e entregues pela CONTRATANTE;

6.3.1.1. As informações a serem cadastradas na solução serão fornecidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA em formato definido em comum acordo.

6.3.1.2. A CONTRATADA será responsável por cadastrar e manter atualizadas todas as informações relacionadas a chamados (requisições, incidentes, problemas), ativos, serviços e conhecimentos durante todo o ciclo de vida da contratação.

6.3.2. A CONTRATADA deverá realizar a integração da autenticação da solução com a base de usuários utilizada na CONTRATANTE;

6.3.3. A CONTRATADA deverá implementar na solução os indicadores definidos no mapeamento de processos a ser entregue pela CONTRATANTE, e também aqueles previstos nos níveis de serviço desta contratação;

6.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar na SGS todos os relatórios de acompanhamento da execução contratual e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

6.3.4. A CONTRATADA deverá implementar e preencher o Catálogo de Serviços e o CMDB, com todos os seus relacionamentos, e de acordo com as definições da CONTRATANTE, que participará da atividade suportando a CONTRATADA;

6.3.5. A CONTRATADA deverá criar e customizar os formulários e/ou telas até 50 (cinquenta) requisições de serviços diferentes, entre serviços de negócio e serviços técnicos, a serem disponibilizadas aos usuários desses serviços através da solução, tais como solicitações de aplicativos, reset de senhas, criação de conta de acesso, remanejamento de máquinas, instalação de

máquina nova, criação de máquina virtual, backup de base de dados, liberação de ponto de rede, criação de regra de firewall e outras;

6.3.5.1. Os formulários e telas poderão variar seu grau de complexidade de acordo com cada tipo de requisição;

6.3.6. A CONTRATANTE fornecerá o catálogo de serviços e documentação associada, devendo em conjunto com a CONTRATADA definir os dados para cada um dos 50 (cinquenta) tipos de requisição de serviço previstos. Essas requisições serão identificadas durante a implantação.

6.4. Implantação da função de Central de Serviços

6.4.1. A Central de Serviços será o ponto central de contato para tratamento dos clientes, usuários e todos os assuntos relacionados aos usuários de TI da CONTRATANTE;

6.4.2. Configurar os níveis de atendimento (1º, 2º, 3º e 4º níveis);

6.4.3. A Central de Serviços deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface;

6.4.4. O atendente deve ter em sua(s) tela(s), todos os seguintes itens:

6.4.4.1. Campos de abertura de novo Incidente, Problema, Mudança e Solicitação de Serviço;

6.4.4.2. Informações de contato do usuário/cliente;

6.4.4.3. ICs associados ao usuário/cliente;

6.4.4.4. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário/cliente;

6.4.4.5. Histórico das solicitações de serviços solicitadas pelo usuário/cliente.

6.4.4.6. Scripts e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado;

6.4.4.7. Alertas sobre o status do usuário (usuário vip, usuário móvel);

6.4.4.8. Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (Incident Matching);

6.4.4.9. Informações do ANS (SLA);

6.4.4.10. Lista de usuários afetados (além do principal e notificante);

6.4.4.11. Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados;

6.4.5. O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens, para cada tipo de Evento (Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças):

6.4.5.1. Ações tomadas sobre o Evento, explicitando quem tomou a ação e quando;

6.4.5.2. Eventos (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual;

6.4.5.3. Itens de Configuração associados;

6.4.5.4. Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento;

6.4.5.5. Recurso nativo de acionamento do Evento (encaminhamento, fechamento, interrupção do cronômetro do SLA);

6.4.5.6. Recurso nativo para exportação das informações do registro para, pelo menos, três dos seguintes formatos: PDF, HTML, CSV, XLS, TXT, DOC e XML;

6.4.5.7. Recurso nativo para acesso a ferramentas de auxílio a análise e diagnóstico (análise gráfica da infraestrutura, fluxo gráfico do processo de atendimento, gerenciador de disponibilidade, recursos humanos para atendimento);

6.4.5.8. Recurso nativo para pesquisa direta na base de conhecimento;

6.4.6. A Central de Serviços deve ser configurada para prover um mecanismo de filas separadas para Incidente, Solicitação de Serviço e Problema;

6.4.7. A Central de Serviços deve ser configurada para identificar usuários e clientes críticos ao negócio e colocá-los em uma fila de atendimento separada dos demais;

- 6.4.8. A Central de Serviços deve ser configurada para disponibilizar uma visualização gráfica de todos os incidentes, solicitações de serviços e problemas identificando quais apresentam atrasos em prazos pré-estabelecidos;
- 6.4.9. A solução deverá ser configurada para possibilitar a configuração de envio de e-mail na criação, resolução, encerramento e/ou mudança de status dos chamados;
- 6.4.10. A CONTRATADA deverá configurar a Central de Serviços para que sempre ao fechamento de um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços seja obrigatório o preenchimento (referenciação) de um documento de Conhecimento com informações de resolução ou a escolha de um documento de Conhecimento existente;
- 6.4.11. A CONTRATADA deve configurar no mínimo 6 (seis) áreas de Conhecimento para armazenamento dos documentos com um fluxo de trabalho (workflow) de aprovação e publicação do Conhecimento por área, conforme definido pela CONTRATANTE;
- 6.4.12. A CONTRATADA deve configurar a visibilidade das áreas de Conhecimento criadas;
- 6.4.13. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviços para publicar, em um portal HTTP (com possibilidade de impressão de relatórios também), no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho:
- 6.4.13.1. Quantidade de chamados realizados no período;
 - 6.4.13.2. Média Diária de incidentes em aberto;
 - 6.4.13.3. Desempenho geral – Total de incidentes abertos em todos os níveis;
 - 6.4.13.4. Número de incidentes por dia da semana (Diário e Semanal);
 - 6.4.13.5. Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível) – último trimestre;
 - 6.4.13.6. Desempenho de todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível) – Último trimestre (chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc);
 - 6.4.13.7. Percentual de Solução em todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível), por analista, ordem decrescente de percentual;
 - 6.4.13.8. Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (em 4 níveis: excelente, satisfatório, regular, ruim), em cada nível (1º, 2º, 3º e 4º Nível);
 - 6.4.13.9. Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado;
 - 6.4.13.10. Tempo médio de atendimento;
 - 6.4.13.11. Tempo médio de resolução;
 - 6.4.13.12. Percentual de incidentes, solicitações, problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado.
 - 6.4.13.13. Percentual de problemas recorrentes;
 - 6.4.13.14. Percentual de incidentes que geraram problemas.
 - 6.4.13.15. Média de incidentes por problema;
 - 6.4.13.16. Percentual de incidentes, problemas e solicitações escalados;
 - 6.4.13.17. Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo;
 - 6.4.13.18. Tempo médio entre falhas (MTBF) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos;
 - 6.4.13.19. Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos;
 - 6.4.13.20. Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;
 - 6.4.13.21. Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;
 - 6.4.13.22. Distribuição dos TIPOS de atendimento – Os 10 mais chamados;
 - 6.4.13.23. Distribuição de chamados por Softwares – Os 5 mais;

- 6.4.13.24. Distribuição de chamados por Hardware – Os 5 mais;
- 6.4.13.25. Relação dos chamados por Unidade Organizacional (departamento ou lotação) – Os 10 mais;
- 6.4.13.26. Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido;
- 6.4.13.27. Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme SLAs);
- 6.4.13.28. Tempo médio para escalar um chamado elegível ;
- 6.4.13.29. BACKLOG de incidentes;
- 6.4.14. A CONTRATANTE poderá solicitar a configuração de outros tipos de indicadores/relatórios adicionais (no mínimo 20 (vinte) até 40 (quarenta)), os quais deverão ser configurados pela CONTRATADA;
- 6.4.15. A CONTRATADA deve configurar a emissão periódica de relatório com os citados indicadores de desempenho, publicados no portal em formato HTTP (para possível publicação na Intranet da CONTRATANTE) e PDF.
- 6.4.16. **A CONTRATADA deve criar os perfis abaixo relacionados:**
- 6.4.16.1. Operador de monitoração:**
- 6.4.16.1.1. Responsável pelo acompanhamento dos alarmes gerados pela ferramenta de monitoração e transferências de incidentes ao Analista Nível 1;
- 6.4.16.2. Analista Nível 1:**
- 6.4.16.2.1. Responsável por todo o contato com o cliente (ponto único de contato);
- 6.4.16.2.2. Atendimento e acompanhamento dos incidentes reportados pelos clientes ou monitoração, durante todo o seu ciclo de vida;
- 6.4.16.3. Analista Nível 2:**
- 6.4.16.3.1. Responsável pela resolução de incidentes não solucionados pelo Analista Nível 1;
- 6.4.16.4. Analista Nível 3:**
- 6.4.16.4.1. Responsável pela resolução de incidentes não solucionados pelo Analista de Nível 1 ou 2;
- 6.4.16.5. Especialista de TI ou Fornecedor Externo (ou nível 4):**
- 6.4.16.5.1. Responsável pelo atendimento dos incidentes em quarto nível;
- 6.4.16.5.2. Responsável pelo atendimento a problemas e detecção de causa-raiz;
- 6.4.16.5.3. Responsável pelo atendimento a equipamentos de TIC em garantia / assistência técnica;
- 6.4.16.6. Gerente de Incidentes e Problemas:**
- 6.4.16.6.1. Responsável pelo acompanhamento técnico e administrativo de todos os incidentes e problemas;
- 6.4.16.6.2. Responsável pelo acompanhamento dos acordos operacionais e de nível de serviço impactados pelos incidentes e problemas;
- 6.4.16.7. Gerente da Central de Serviços;**
- 6.4.16.7.1. Responsável pelo acompanhamento de todos os indicadores de desempenho da Central de Serviços;
- 6.4.16.7.2. Responsável pela criação de usuários clientes, analistas, áreas de atendimento, prioridade de todas as configurações necessárias na Central de Serviços;
- 6.4.16.7.3. Responsável por alguma etapa dentro de um fluxo de trabalho (workflow);
- 6.4.17. Assim, a CONTRATADA deverá efetuar a criação de todos os seguintes perfis de acesso da solução de Gerenciamento de Serviços:
- 6.4.17.1. Operador de monitoração
- 6.4.17.2. Analista Nível 1

- 6.4.17.3. Analista Nível 2
- 6.4.17.4. Analista Nível 3
- 6.4.17.5. Analista Nível 4 – Especialista
- 6.4.17.6. Analista Nível 4 – Fornecedor
- 6.4.17.7. Gerente de Incidentes e Problemas
- 6.4.17.8. Gerente da Central de Serviços
- 6.4.17.9. Prestador de Serviço Terceirizado

6.5. Implantação do Gerenciamento do Catálogo de Serviço

- 6.5.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;
- 6.5.2. Implantar o Catálogo de Serviço na Solução de acordo com o Plano de Projeto e o Cronograma Detalhado;
- 6.5.3. A implantação do catálogo deve ser baseada em ferramenta que permita a visualização gráfica da hierarquia do serviço em diferentes visões:
 - 6.5.3.1. Visão do usuário: hierarquia do catálogo conforme sua publicação no portal de autoatendimento;
 - 6.5.3.2. Visão técnica: capacidade de exibir os sistemas e IC's dos quais dependem ou os quais dão suporte ao serviço;
 - 6.5.3.3. A modelagem dos serviços deve gerar a visualização gráfica da hierarquia automaticamente;
 - 6.5.3.4. A hierarquia deve ser composta, no mínimo, de grupo de serviços, serviços e oferta de serviço;
 - 6.5.3.5. A definição de um serviço deve permitir determinar o SLA associado ao serviço, o processo disparado quando da requisição, o formulário personalizado para entrada de dados que será utilizado quando da requisição, custos e valores de venda de serviços para um eventual gerenciamento financeiro de serviços, a demanda máxima permitida para o serviço e a permissão de visualização e consumo do serviço;
- 6.5.4. O Catálogo de Serviços, com todas as suas informações, deve ficar disponível em formato HTTP, visualizado por intermédio de um navegador, na mesma interface da Central de Serviços;
- 6.5.5. Implantar níveis de segurança e visibilidade dos serviços do Catálogo;
 - 6.5.5.1. Os usuários e clientes devem ter acesso somente às informações que serão divulgadas em seu perfil;
- 6.5.6. Deve ser possível abrir requisição de serviço por intermédio do Serviço publicado no Catálogo;
- 6.5.7. O Gerente da Central de Serviços deverá ter acesso a alterar e incluir Serviço;

6.6. Implantação do Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço

- 6.6.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;
- 6.6.2. A CONTRATADA deve instalar e configurar uma Solução para descoberta (discovery) da infraestrutura (itens de inventário de TI) da CONTRATANTE, de forma a popular automaticamente o CMDB;
- 6.6.3. Os agentes da solução serão instalados em todos os servidores e estações de trabalho;
- 6.6.4. O serviço de instalação dos módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos desta disciplina deverá abranger todos os ativos de TI e máquinas clientes da CONTRATANTE, respeitando o número de licenças para cada Tribunal;

6.6.5. Caberá à CONTRATADA distribuir e instalar os agentes dos módulos e/ou ferramentas em todos os ativos de TI e máquinas clientes, quando aplicável, além de solucionar eventuais incidentes e problemas oriundos da instalação em todo o parque do TRIBUNAL;

6.6.6. A CONTRATADA irá realizar a descoberta dos Itens de Configuração envolvidos em 3 (três) serviços indicados pela CONTRATANTE, por intermédio de agentes, descobrindo no mínimo os seguintes itens:

6.6.6.1. Sistemas Operacionais;

6.6.6.2. Bancos de Dados;

6.6.6.3. Aplicações instaladas;

6.6.7. Os itens de configuração descobertos automaticamente devem ser organizados no CMDB, permitindo o mapeamento das dependências, demonstrando graficamente o relacionamento entre os Itens de Configuração descobertos, com no mínimo os relacionamentos da tabela abaixo:

IC de origem	IC de destino	Tipo de relacionamento
Servidor	Servidor	Comunica com
Servidor	Disco rígido	Contém
Servidor	Sistema de arquivos	Contém
Servidor	Componente de aplicação	Hospeda
Cluster	Servidor	Contém
Cluster	Cluster	Failover
Servidor	Serviços	Executa
Servidor físico	Servidor virtual	Parente
Servidor virtual	Servidor físico	Virtual de
Componente de aplicação	Servidor	Comunica com
Componente de aplicação	Serviço	Usado por
Serviço	Componente de aplicação	Contém
Componente de aplicação	Componente de aplicação	Usa
Cluster	Servidor	Contém

6.6.8. Além dos itens descobertos automaticamente a CONTRATADA irá adicionar itens de configuração, indicados pela CONTRATANTE, de forma manual, sempre que solicitado, configurando os relacionamentos entre os mesmos;

6.6.9. A CONTRATADA deve demonstrar uma visualização hierárquica dos IC's cadastrados de forma que se identifique visualmente os relacionamentos entre os mesmos;

6.6.10. O mapa gráfico de relacionamentos deve ser montado automaticamente, a partir da associação dos IC's;

6.6.11. A CONTRATADA deve configurar a ferramenta de forma que o CMDB (Banco de Dados de Gerência de Configuração) esteja integrado nativamente com o Gerenciamento de Incidentes, Problema, Mudança e Requisição de Serviço.

6.6.12. A CONTRATADA deverá configurar no mínimo 5 (cinco) perfis de visualização à console de operação da solução;

6.6.13. A CONTRATADA deve realizar integração de autenticação das soluções com a autenticação do Tribunal compatível com LDAP e AD;

6.6.14. A solução deve ter apenas um agente instalado;

6.6.15. A CONTRATADA deve configurar visualização do inventário de hardware e software por intermédio de interface web, disponível para visualização em navegador padrão, no mínimo Internet Explorer e Firefox;

6.6.16. **Implantação de Descobrimto e inventário de ativos**

6.6.16.1. A CONTRATADA deve instalar o agente de inventário em todas as estações de trabalho e servidores de rede gerenciada;

6.6.16.2. Realizar inventário agendado de acordo com políticas definidas pela CONTRATANTE;

6.6.16.3. Realizar inventário online de acordo com políticas definidas pela CONTRATANTE;

6.6.16.4. Configurar, no mínimo, 10 (dez) alertas que serão enviados caso haja alteração da configuração de hardware do ativo. Ex.: diminuição de memória RAM de estação de trabalho;

6.6.16.5. Realizar o inventário inicial de todo o parque de estações de trabalho e servidores;

6.6.16.6. Configurar, no mínimo 5 (cinco) visualizações dos ativos descobertos e inventariados;

6.6.16.7. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:

6.6.16.7.1. Estações de trabalho agrupadas por sistema operacional;

6.6.16.7.2. Servidores de rede agrupados por sistema operacional;

6.6.16.7.3. Alterações de hardware dos últimos X dias (nº de dias definido pela CONTRATANTE);

6.6.16.7.4. Alterações de software dos últimos X dias (nº de dias definido pela CONTRATANTE);

6.6.16.7.5. Estações de trabalho agrupadas por quantidade de memória RAM instalada;

6.6.16.7.6. Servidores de rede agrupados por quantidade de memória RAM instalada.

6.6.17. **Implantação da distribuição de software**

6.6.17.1. Configurar no mínimo 5 (cinco) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;

6.6.17.2. Preparar pacotes de instalação remota de softwares escolhidos pelo Tribunal;

6.6.17.3. Realizar a instalação remota dos pacotes de software, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

6.6.17.4. Disponibilizar uma interface WEB como repositório de software, onde o usuário possa realizar uma instalação automática de acordo com as permissões definidas pelo tribunal;

6.6.17.5. Para o repositório de software deve ser criado no mínimo 5 (cinco) perfis de acesso e 5 (cinco) agrupamentos de softwares a serem disponibilizados;

6.6.17.6. Configurar a ferramenta para realizar instalação remota de imagem do Sistema Operacional Microsoft Windows 7, utilizando inicialização pela rede. A ferramenta deve fazer todas as operações de entrega e controle da imagem, podendo utilizar imagem gerada por outro software;

6.6.17.7. Realizar a instalação do Sistema Operacional Microsoft Windows 7 em no mínimo 5 (cinco) estações de trabalho definidas pelo Tribunal, por intermédio da imagem gerada na ferramenta, PARA FINS DE VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO;

6.6.17.8. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:

- 6.6.17.9. Total de instalações realizadas com sucesso nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo;
- 6.6.17.10. Total de instalações com falha nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo;
- 6.6.17.11. Instalações realizadas por analista. Utilizar o usuário autenticado na ferramenta como agrupador.

6.6.18. Implantação do controle remoto

- 6.6.18.1. Configurar no mínimo 5 (cinco) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
- 6.6.18.2. Configurar no mínimo 5 (cinco) perfis de usuários clientes, que terão diferentes permissões de acesso de controle do analista que irá utilizar o acesso remoto. Ex.: Controle total, Somente ver tela (usuário move mouse), Controle compartilhado, Acesso não visível ao usuário, Acesso com gravação de sessão;
- 6.6.18.3. Configurar limite de uso de banda de rede para acesso remoto que será definido pelo Tribunal;
- 6.6.18.4. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:
- 6.6.18.5. Acessos remotos realizados nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo, agrupados por analista e clientes;

6.6.19. Implantação do gerenciamento de patches

- 6.6.19.1. Configurar no mínimo 2 (dois) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
- 6.6.19.2. Configurar a aplicação de patches para Sistemas Operacionais Linux, Microsoft Servers e Clients;
- 6.6.19.3. Configurar horário de download e aplicação de patches definidos pelo Tribunal;
- 6.6.19.4. Configurar a solução para realizar rollback de aplicação de patches que não foram realizados com sucesso;
- 6.6.19.5. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:
 - 6.6.19.5.1. Patches instalados nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo;
 - 6.6.19.5.2. Patches aguardando aprovação nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo
 - 6.6.19.5.3. Rollback realizados nos últimos 05 (cinco) dias no mínimo, por falha na aplicação de patch.
- 6.6.20. Implantação do Gerenciamento de Licenças de software deve contemplar no mínimo, as seguintes implementações:
 - 6.6.20.1.1. Configurar no mínimo 02 (dois) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
 - 6.6.20.1.2. Fazer análise de licenças de software integrada ao gerenciamento de inventário;
 - 6.6.20.1.3. Implementar o gerenciamento da licença em até 03 (três) softwares indicados pela CONTRATANTE, devendo gerar os relatórios de conformidade com a base de inventário;
 - 6.6.20.1.4. A CONTRATANTE poderá solicitar a implementação de até 5 (cinco) outras configurações adicionais relacionadas ao Gerenciamento de Licenças de software.

6.7. Implantação do Gerenciamento de Fornecedor

- 6.7.1. A CONTRATADA deverá efetuar o cadastramento das seguintes informações na solução:
 - 6.7.1.1. No mínimo 03 (três) Tipos de Contatos;
 - 6.7.1.2. Todos os contratos ativos;
- 6.7.2. A CONTRATADA deverá demonstrar integração das funcionalidades de Gerenciamento de Contratos de Fornecedores com a base de Gestão de Ativos;

6.7.3. A CONTRATANTE poderá solicitar a implementação de até 5 (cinco) outras configurações adicionais relacionadas ao Gerenciamento de Fornecedor, para fins de validação da solução.

6.8. Implantação do Gerenciamento de Incidente

6.8.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.8.2. Parametrizar e personalizar a solução para os fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de incidentes, atendendo as funcionalidades obrigatórias;

6.8.3. Elaborar e gerar relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados conforme subitem anterior;

6.8.4. Configurar na ferramenta repositório para listas de verificação que serão utilizadas no atendimento de 1º nível;

6.8.5. A Central de Serviços deve receber alerta de incidentes através de um portal de autoatendimento ou por e-mail e registrá-los, atribuir-lhe um departamento de serviço ou técnico de primeiro nível de acordo com o tipo de incidente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;

6.8.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de incidentes de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE;

6.8.7. Configurar a interface para atendimento de todos os níveis definidos pela CONTRATANTE;

6.8.8. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviço para abrir Incidente de forma automática por intermédio de alertas enviados pela ferramenta de monitoramento, escolhidos pela CONTRATANTE;

6.8.9. O número de Incidentes na Central de Serviço deve ficar disponível para a visualização e consulta no console de monitoramento;

6.8.10. Configurar a interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome do usuário ou cliente e tenha disponível, na mesma tela, as seguintes informações:

6.8.10.1. Informações de contato do usuário/cliente;

6.8.10.2. ICs associados ao usuário/cliente;

6.8.10.3. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário;

6.8.11. Configurar na ferramenta as regras de autoescalação (funcional e hierárquica) de chamados de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;

6.8.12. Configurar a ferramenta para emitir alertas, caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pela CONTRATANTE;

6.8.13. A Gerência de Incidentes deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:

6.8.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de incidente

6.8.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de incidente

6.8.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de incidentes

6.8.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para incidentes

6.8.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para incidentes

6.8.14. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, no mínimo, as seguintes informações:

6.8.14.1. Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por solicitante, equipe, atendente e responsável;

6.8.14.2. Prazo para expirar o SLA de atendimento;

6.8.14.3. Incidentes atrasados.

6.9. Implantação do Cumprimento de Requisição de Serviço

- 6.9.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;
- 6.9.2. A CONTRATADA deve configurar no mínimo 6 (seis) scripts de autoatendimento a serviços padrão, que permita a execução sem intervenção do atendente;
- 6.9.3. As Requisições de Serviço serão tratadas na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviço);
- 6.9.4. A Central de Serviços deve disponibilizar uma interface web HTTP para abertura e acompanhamento de requisições de serviço pelos usuários e cliente;
- 6.9.5. A Central de Serviços deve receber requisições de serviço por e-mail, registrá-las, atribuir-lhe um atendente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;
- 6.9.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de solicitações de acordo com regras pré-estabelecidas;
- 6.9.7. A CONTRATADA deve configurar os fluxos de trabalho (workflow) na Central de Serviços, utilizando a ferramenta de fluxo de trabalho, para todos os serviços incluídos no processo de Cumprimento de Requisição;
- 6.9.8. Todos os pontos de decisão nos fluxos de trabalho (workflow) devem ser alertados ao responsável pela decisão por e-mail e pela interface web da Solução;
- 6.9.9. A CONTRATADA deve configurar formulários que capturem as informações necessárias para processos decisórios nos fluxos de trabalho (workflow);
- 6.9.10. A configuração dos formulários não deve exigir mais do que especificar um código identificador para o campo, seu nome, seu tipo de dados e tamanho;
- 6.9.11. A CONTRATADA deve configurar as regras de auto escalação (funcional e hierárquica) de requisições de serviço de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;
- 6.9.12. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, no mínimo, as seguintes informações:
- 6.9.12.1. Quantidade de requisições abertas, agrupadas por solicitante, equipe, atendente e responsável;
- 6.9.12.2. Etapa onde a requisição se encontra dentro do fluxo de trabalho (workflow);
- 6.9.12.3. Requisições atrasadas identificando qual etapa dentro do fluxo de trabalho (workflow) causou o atraso e o responsável pela etapa;
- 6.9.13. A Gerência de Requisições de Serviço deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:
- 6.9.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) tipos de processos para as requisições;
- 6.9.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de requisições;
- 6.9.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de requisições;
- 6.9.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para requisições;
- 6.9.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para requisições.
- 6.9.14. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de requisições de serviço com indicadores de:
- 6.9.14.1. número de requisições de serviço atendidas dentro do SLA;
- 6.9.14.2. tempo médio de atendimento por status, serviço, impacto e categoria;
- 6.9.14.3. percentual de satisfação do cliente por serviço;
- 6.9.14.4. número de requisições de serviço por status, serviço, impacto e categoria.

6.10. Implantação do Gerenciamento de Mudança

- 6.10.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser

implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.10.2. A CONTRATADA deve implantar na Solução no mínimo 6 (seis) fluxos de trabalho (workflow) para mudanças emergenciais e 6 (seis) fluxos de trabalho (workflow) para mudanças normais, para fins de validação da solução;

6.10.3. Os fluxos devem ser implantados na ferramenta de forma que todos os passos sejam controlados, registrados e alertados;

6.10.4. Os fluxos devem conter estruturas de decisão de acordo com o processo definido pela CONTRATANTE com o apoio da CONTRATADA;

6.10.5. Para desenvolver o fluxo deve-se contar com uma ferramenta gráfica (não serão aceitos fluxos por intermédio de scripts);

6.10.6. A CONTRATADA deverá implantar um calendário de mudanças que mostre de forma gráfica todas as etapas a serem executadas pelas mudanças programadas;

6.10.7. O calendário deve ser visualizado na mesma Solução de Central de Serviços em formato web, por intermédio de navegador;

6.10.8. O calendário deve prover diferentes níveis de zoom de visualização da linha de tempo;

6.10.9. O calendário de mudanças deve permitir exibir e resolver conflitos entre mudanças, quando estas forem programadas simultaneamente sobre o mesmo IC ou sistema de IC's, ou quando forem planejadas fora das janelas de manutenção;

6.10.10. A CONTRATADA deve configurar a integração de mudanças com o CMDB de forma que ao programar-se a mudança sejam identificados todos os Itens de Configuração (IC's) afetados pela mesma.

6.10.11. A Gerência de Mudanças deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:

6.10.11.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) tipos de processos de Mudanças

6.10.11.2. Criação de, no mínimo, 10(dez) categorias de Mudanças

6.10.11.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de Mudanças

6.10.11.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para Mudanças

6.10.11.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para Mudanças.

6.10.12. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de mudanças, com indicadores de:

6.10.12.1. número de mudanças autorizadas, planejadas e emergenciais;

6.10.12.2. porcentagem de mudanças com falhas;

6.10.12.3. número de mudanças rejeitadas por motivo;

6.10.12.4. taxa de sucesso da mudança;

6.10.12.5. média de tempo para implementar a mudança de acordo com a urgência, prioridade e tipo de mudança;

6.10.12.6. percentual de precisão na estimativa de tempo de mudanças;

6.10.12.7. percentual de satisfação do USUÁRIO pelo serviço entregue e evidências das autorizações do pessoal de TI e dos gestores por sistema por ambiente.

6.11. Implantação do Gerenciamento de Problema

6.11.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.11.2. Os problemas serão tratados na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviço);

6.11.3. A CONTRATADA deve configurar uma estrutura de nomenclatura e armazenamento do problema na Solução;

- 6.11.4. A CONTRATADA deve configurar a abertura de um Problema por meio de um ou mais Incidentes, mantendo o histórico de relacionamentos entre Problema e Incidente;
- 6.11.5. A CONTRATADA deve configurar a Solução para que seja obrigatório o armazenamento da Causa-Raiz e Solução de Contorno ou Solução Definitiva no momento do fechamento do Problema;
- 6.11.6. A CONTRATADA deve configurar a ferramenta para que na interface de Problema seja possível visualizar os ICs afetados pelo Problema e seus relacionamentos, inclusive de forma gráfica;
- 6.11.7. A Gerência de Problemas deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:
- 6.11.7.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de Problema
 - 6.11.7.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de Problemas
 - 6.11.7.3. Criação de, no mínimo, 10 (dez) Causa Raiz de Problemas
 - 6.11.7.4. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de Problemas
 - 6.11.7.5. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para Problemas
 - 6.11.7.6. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para Problemas
- 6.11.8. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de problemas, com indicadores de:
- 6.11.8.1. número de problemas por status, serviço, impacto e categoria;
 - 6.11.8.2. número problemas resolvidos por grupo;
 - 6.11.8.3. tempo para resolução de problemas x tempo estimado;
 - 6.11.8.4. percentual de problemas tratados dentro do SLA).

6.12. Implantação do Gerenciamento de Liberação e Implantação

- 6.12.1. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução do da Implantação do Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- 6.12.2. Todos os processos desta gerência fornecidos pela CONTRATANTE devem ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;
- 6.12.3. Configurar a Solução de Central de Serviços para suportar o planejamento das liberações;
- 6.12.4. Implantar um fluxo de trabalho para no mínimo 6 (seis) liberações definidas pela CONTRATANTE, para fins de validação da solução, com no mínimo:
- 6.12.4.1. Política de aprovação das liberações;
 - 6.12.4.2. Interface de acompanhamento das liberações;
 - 6.12.4.3. Interface para auditoria das liberações;
 - 6.12.4.4. Fluxo de auditoria de hardware e software após finalização das liberações;
- 6.12.5. Exibir estágios de liberações no calendário de mudanças integrado com o CMDB, respeitando as janelas de manutenção dos IC's envolvidos;
- 6.12.6. Registro na Central de Serviços do local de armazenamento de softwares autorizados;
- 6.12.7. Gerenciar expectativas dos clientes e usuários dos serviços de TI com respeito às liberações, por intermédio de pesquisas de satisfação, que serão enviadas antes e depois das liberações.

6.13. Implantação do Gerenciamento do Nível de Serviço

- 6.13.1. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento do Nível de Serviço;
- 6.13.2. Todos os processos desta gerência fornecidos pela CONTRATANTE devem ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.13.3. Configurar na Solução de Central de Serviços o Acordo de Nível de Serviço para o mínimo de 5 (cinco) serviços escolhidos pela CONTRATANTE:

6.13.3.1. Configurar o índice global do Serviço;

6.13.3.2. Configurar o índice de cada ativo envolvido no Serviço que impacte no índice global do Serviço;

6.13.3.3. Configurar os índices de acordos internos de serviços (ANO – Acordo de Nível Operacional ou OLA) que impactem no índice global do Serviço;

6.13.3.4. Configurar os índices dos contratos de terceirização (CA – Contratos de Apoio ou UC) que impactem no índice global do Serviço;

6.13.3.5. Configurar alertas para prevenção de rompimento de acordos e contratos com limites configuráveis que serão estabelecidos pela CONTRATANTE;

6.13.4. Deve-se configurar 6 (seis) alertas disparados quando o Serviço atingir diferentes níveis de indisponibilidade e degradação;

6.13.5. Os alertas serão enviados para o(s) e-mail(s) indicado pela CONTRATANTE;

6.13.6. Configurar o painel de atendimento da Central de Serviços de forma que o atendente identifique os indicadores de níveis de serviço que podem ser afetados por um Incidente ou Requisição de Serviço. Deve ser configurado para exibição na tela de atendimento sem a necessidade de consultar nova tela para obter essa informação;

6.13.7. Configurar um Painel de Controle onde sejam exibidas no mínimo, as seguintes informações:

6.13.7.1. Gráfico com indicação percentual da disponibilidade Serviço.

6.13.8. A CONTRATADA deve configurar a emissão mensal de relatório com os níveis de serviços alcançados em formato HTTP (para possível publicação na Intranet) e PDF;

6.14. Implantação do Gerenciamento do Conhecimento

6.14.1. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento do Conhecimento;

6.14.2. Propor o processo de trabalho prático para a execução da disciplina de gerenciamento do conhecimento, que após aprovada pela CONTRATANTE deverá ser implementada na ferramenta;

6.14.3. Customizar o fluxo de trabalho com todas as atividades e papéis necessários para a criação, atualização, aprovação e publicação de conteúdo na base de conhecimento;

6.14.4. Incluir na base de conhecimento os artigos de conhecimento, a serem fornecido pela CONTRATANTE, e realizar os relacionamentos necessários;

6.14.5. Configurar os perfis de acesso dos técnicos da CONTRATANTE (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

6.14.6. Implantar 1(um) fórum de disseminação do conhecimento, para fins de validação da solução.

6.15. DOCUMENTAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.15.1. Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação da solução (Etapa 02), Documentação Completa da Implantação da Solução, com no mínimo, os seguintes itens:

6.15.1.1. Roteiros e manuais necessários para a configuração e implantação da Solução;

6.15.1.2. Documentação completa das APIs e Web Services fornecidos pela Solução;

6.15.1.3. Manuais do gerador de relatórios com todas as informações necessárias para a confecção de novos relatórios;

6.15.1.4. Documento contendo o desenho funcional da Solução;

6.15.1.5. Documento contendo o desenho técnico da Solução;

6.15.1.6. Documento contendo a relação de todas as customizações e parametrizações realizadas em todos os processos, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e a documentação de mapeamento de processos da CONTRATANTE;

6.15.1.7. Roteiros de homologação da Solução;

6.15.1.8. Documento de procedimentos de **disaster recovery**,

6.15.1.9. Manual de operações da Solução, que deverá conter políticas e procedimentos de, no mínimo:

6.15.1.9.1.Backup e restore da Solução;

6.15.1.9.2.Upgrade da Solução;

6.15.1.9.3.Avaliação da disponibilidade operacional da Solução;

6.15.1.9.4.Gerenciamento de segurança da Solução;

6.15.1.10. Manual com as melhores práticas de operação e manutenção da Solução.

6.16. Do perfil profissional dos responsáveis pela implantação

6.16.1. As qualificações e requisitos mínimos de experiência exigidos dos profissionais que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA para executar os serviços de implantação objeto desta Contratação são descritos a seguir.

Profissional	Perfil exigido	
	Certificações ou Cursos de Formação	Experiência
Consultor técnico especialista na solução	<ul style="list-style-type: none"> Nível Superior completo em qualquer área; Possuir certificação ITIL v3 no mínimo Foundation; Ser certificado pelo fabricante da solução no(s) produto(s) a ser(em) utilizado(s) na prestação de serviços, contemplando-se qualificações para administrar, customizar, parametrizar e configurar o software; 	<ul style="list-style-type: none"> Possuir experiência em serviços de implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TI baseados nas melhores práticas do ITIL V3 em soluções de ITSM (Information Technology Service Management).
Instrutor de treinamento	<ul style="list-style-type: none"> Possuir a certificação ITIL V3 FOUNDATIONS; Ser certificado pela fabricante da solução principal ou ter realizado curso de especialização no software proposto, contemplando as atividades de administração, parametrização e configuração do software; 	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de ter ministrado treinamento(s) em pelo menos (2) duas empresas clientes, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.

6.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar tantos profissionais (com o perfil descrito) quantos forem necessários, de modo a suportar com eficiência e efetividade a implantação do projeto, evitando deficiências ou comprometimento das entregas.

6.18. Em caso de substituição de profissional, a CONTRATADA deverá comprovar que o novo profissional possui perfil igual ou superior ao do substituído. O desligamento e a disponibilização do novo profissional deverão ocorrer sem prejuízo ao cumprimento dos cronogramas.

6.19. Exceto para os profissionais que prestarão os serviços de capacitação (instrutores), a CONTRATADA deverá apresentar, no momento da assinatura do Contrato, ou no momento de

eventual(is) substituição do(s) profissional(is) as certificações e todas as declarações de experiência de todos os demais profissionais alocados na execução dos serviços especificados. Em caráter excepcional, será aceito que a comprovação das certificações dos profissionais se dê em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

6.20. Das rotinas de backup e recuperação

6.20.1. A CONTRATADA deverá realizar backup diário incremental e um backup completo (full) semanal, contemplando todos os dados e informações registrados na SGS.

6.20.1.1. Os arquivos resultantes das rotinas de backup deverão ser transmitidos durante o período noturno para uma área de FTP disponibilizada pela CONTRATANTE para esse fim;

6.20.1.2. Ainda que a instância da SGS seja compartilhada com outras instituições atendidas pela CONTRATADA, os dados armazenados no arquivo de backup devem se restringir àqueles pertencentes à CONTRATANTE, e também àqueles de configuração necessários ao seu adequado funcionamento.

6.20.2. A CONTRATADA deverá executar **semestralmente**, por solicitação e com acompanhamento dos técnicos da CONTRATANTE, pelo menos procedimento de restauração completa da solução em uma instância de teste, a fim de garantir que as rotinas de backup estejam sendo realizadas adequadamente.

6.20.2.1. O primeiro procedimento do teste de restauração deverá ser realizado ao final da etapa 5 de instalação (Estabilização da solução).

6.20.2.2. Ao final do procedimento de recuperação, a SGS deverá funcionar em sua plenitude, com todos os dados, informações, customizações e permissões de acesso existentes no momento de realização do backup recuperado.

7. Da Capacitação na solução ofertada

7.1. O serviço de capacitação será composto dos módulos de Capacitação Operacional I e II, que devem consistir na oferta de treinamentos presenciais com abordagem prática voltada a todos os requisitos funcionais da solução CONTRATADA.

7.2. Quando acionada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comparecer, na figura do seu representante legal, à reunião técnica preparatória, que deverá acontecer em comum acordo entre as partes, onde serão definidos detalhes sobre o(s) treinamento(s);

7.3. O módulo de Capacitação Operacional I deverá ser concluído até o final da etapa 4 – Implantação Básica do Serviço, definida no item 5 do Termo de Referência.

7.4. O módulo de Capacitação Operacional II deverá ser concluído até o final da etapa 5 – Estabilização da Solução, definida no item 5 do Termo de Referência.

7.5. A Capacitação Operacional I e II refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais relacionados aos processos implementados, conforme especificados neste documento;

7.6. O serviço de Capacitação deverá ser realizado utilizando ferramenta idêntica à fornecida pela Prestadora de Serviço, inclusive quanto à versão;

7.7. O serviço de capacitação deverá ser realizado nas dependências do Tribunal;

7.8. O fabricante poderá prestar os serviços de Capacitação com equipe própria ou por meio da rede credenciada de parceiros oficiais de treinamento da solução ofertada;

7.9. Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático oficial, o fornecimento de certificado(s) com carga horária, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

7.10. Cada Capacitação deverá ser realizada em dias úteis consecutivos, com duração máxima de 4 (quatro) horas de instrução diária, até completar a carga horária mínima adiante especificada, para cada tipo de Capacitação;

7.11. As datas e locais para realização do(s) treinamento(s) serão acordados entre o Tribunal CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos para realização e conclusão dos programas de Capacitação (Operacional I / II).

7.12. À Prestadora de Serviço compete:

7.12.1. A instalação e a configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;

7.12.2. O fornecimento, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, do material didático (oficial do fabricante) individual de cada aluno (apostilas, livros, CD's, entre outros), incluindo todo o conteúdo programático do(s) treinamento(s) oficial(is) presencial;

7.12.3. O fornecimento para o Tribunal CONTRATANTE, no início da prestação dos serviços de capacitação, dos recursos de treinamento para auto-estudo (e-learning), no mínimo, para os usuários finais da solução, disponibilizado totalmente em língua portuguesa, incluindo o conteúdo programático mínimo e com acesso livre a todos os usuários internos pela plataforma web;

7.12.4. A disponibilização de Instrutores certificados pelo fabricante da solução adquirida, bem como com experiência em treinamentos similares, cuja comprovação se dará por intermédio da apresentação de declaração e documentos originais, ou cópias autenticadas, assinados pelos tomadores de serviço, quando se aplicar, comprobatórios das seguintes exigências de qualificação:

7.12.4.1. Possuir a certificação ITIL V3 FOUNDATIONS;

7.12.4.2. Ser certificado pela fabricante da solução principal ou ter realizado curso de especialização no software proposto, contemplando as atividades de administração, parametrização e configuração do software;

7.12.4.3. Experiência de ter ministrado treinamento(s) em pelo menos (2) duas empresas clientes, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.

7.12.5. Assegurar o cumprimento do conteúdo programático oficial do curso, conforme estabelecido pelo fabricante;

7.12.6. Coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos e às exigências estabelecidas nestas Especificações.

7.13. À CONTRATANTE compete:

7.13.1. Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste instrumento;

7.13.2. Providenciar os recursos didáticos necessários ao desenvolvimento do(s) curso(s) (quando realizado(s) nas dependências da CONTRATANTE), tais como: equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco;

7.13.3. Indicar os participantes do curso, juntamente com seus nomes completos;

7.13.4. Aplicar avaliação de reação ao final do curso, certificando o cumprimento de todos os requisitos.

7.14. Programa de Capacitação Operacional I e II:

7.14.1. O programa de **Capacitação Operacional I** envolve a oferta de treinamento(s) oficial(is) que aborde(m) de forma prática os seguintes processos:

7.14.1.1. Central de Serviços

7.14.1.2. Gerenciamento de Cumprimento de Requisição

7.14.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços

7.14.1.4. Gerenciamento de Incidentes

7.14.1.5. Gerenciamento de Problemas

7.14.2. O programa de **Capacitação Operacional II** envolve a oferta de treinamento(s) oficial(is) que aborde(m) de forma prática os seguintes processos:

7.14.2.1. Gerenciamento de Conhecimento

7.14.2.2. Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço (incluindo os módulos de Gestão

de Ativos desta solução)

7.14.2.3. Gerenciamento de Mudanças

7.14.2.4. Gerenciamento de Liberação

7.14.2.5. Gerenciamento de Fornecedor

7.14.2.6. Gerenciamento de Nível de Serviço

7.14.3. As capacitações deverão abordar todos os requisitos funcionais da solução CONTRATADA, com o objetivo de formar profissionais capacitados na utilização das funcionalidades acima, bem como, englobar:

7.14.3.1. Descrição de todos os passos envolvidos no respectivo processo ou função;

7.14.3.2. Abordagem prática sobre os principais processos (Operacional I e II);

7.14.3.3. O instrutor deverá simular alguns dos fluxos mapeados nas atividades descritas nos processos;

7.14.3.4. Caso a Solução do fabricante utilize mais de um software/módulo para determinado(s) processo(s) ou recurso, deverá ser fornecido treinamento(s) para todos os softwares envolvidos.

7.14.4. Ao final da Capacitação Operacional I e II, os profissionais treinados deverão estar aptos a:

7.14.4.1. Operar de forma plena a solução, de modo a utilizar os recursos existentes em cada módulo, conforme processos listados acima;

7.14.4.2. Exercer o papel de multiplicador no Tribunal CONTRATANTE, com a finalidade de repassar, aos outros usuários da solução, o conhecimento obtido no treinamento ministrado pela CONTRATADA.

7.14.5. As **Capacitações Operacionais I e II** poderão ser iniciadas a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, dentro das respectivas etapas de implantação previstas no início desta seção e no item 5 do Termo de Referência;

7.14.5.1. As Capacitações Operacionais I e II deverão ser ministradas para turmas diferentes de no mínimo 10 (dez) até 20 (vinte) alunos cada, divididas em módulos de no máximo 4 (quatro) horas diárias, devendo o programa ser composto de treinamento(s) oficial(is) que somado(s), perfarão a duração mínima total de 20 (vinte) a 40 (quarenta) horas para cada turma e cada Capacitação;

7.14.5.2. Quando acionada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comparecer, na figura do seu representante legal, o qual se fará acompanhar por pelo menos um instrutor do(s) curso(s) a ser(em) ministrado(s), à reunião técnica preparatória que deverá acontecer em comum acordo entre as partes, onde serão definidos detalhes sobre a execução da Capacitação Operacional, tais como os cursos disponíveis, material didático, aderência ao conteúdo exigido, participantes elegíveis, cronogramas de turmas, etc.

7.15. Concluídos o(s) treinamento(s) componente(s) de cada Capacitação, a CONTRATADA fornecerá, a cada um dos treinandos, o respectivo certificado de conclusão, por turma, do(s) curso(s) oficial(is) efetuado(s), com a respectiva carga horária cursada;

7.16. Cada treinamento componente do Serviço de Capacitação será avaliado por meio dos critérios adiante (níveis de serviço exigidos):

VARIÁVEIS	INDICADORES	CRITÉRIOS
Desempenho Pessoal	Comprometimento com o treinamento; Relacionamento interpessoal durante o curso; Pontualidade; Horário de realização.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Conteúdo do evento	Aquisição de novos conhecimentos; Aplicabilidade nas atividades diárias; Desenvolvimento do conteúdo; Adequação do conteúdo à realidade do Tribunal; Recursos disponíveis; Cumprimento do Conteúdo.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Instrutor	Domínio do tema; Didática; Clareza; Atenção dos participantes; Estímulo à participação do grupo; Esclarecimento de dúvidas; Administração de imprevistos; Foco na apresentação do tema; Administração do tempo previsto.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Organização do Evento	Horário de realização; Local de realização; Material didático; Recursos audiovisuais; Equipe de apoio.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Avaliação Geral	Aproveitamento do curso; Expectativas; Coerência entre o proposto e o realizado; Adequação do curso em relação às demandas do trabalho.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Conhecimento do Evento	E-mails; Chefia; Outros.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Avaliação da Carga-Horária	Insuficiente; Satisfatória; Excessiva.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Conhecimento anterior do tema e Sugestões, elogios e/ou críticas	Básico; Intermediário; Avançado.	Todos os comentários merecerão atenção.

7.17. A validação e o aceite de cada Capacitação serão realizados em até 5 (cinco) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos correspondente(s) à Capacitação Operacional I e II ou Administrativa, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação estabelecidos para o(s) treinamento(s) relacionado(s);

7.18. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos na tabela de variáveis acima, a CONTRATADA deverá repetir, dentro dos prazos das respectivas etapas de implantação previstas no Termo de Referência, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades, em caso de persistência na insatisfação da Capacitação ou por descumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão da Capacitação;

7.19. A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis após a reunião preparatória, para apresentar, entregar e disponibilizar os cursos de capacitação em formato e-learning para utilização pelos usuários finais da solução, estando sujeita à aplicação das sanções previstas, caso não cumpra os requisitos estabelecidos;

7.20. O pagamento referente aos serviços de capacitação será realizado somente após o aceite definitivo de cada respectiva etapa de implantação.

8. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO

8.1. Os serviços de Suporte Técnico com atualização tecnológica englobam o Serviço de suporte técnico propriamente dito e o Serviço de Atualização Tecnológica.

8.2. O Serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica será prestado pelo período da vigência contratual, a contar do recebimento definitivo da implantação da solução, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

8.3. Farão parte do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica todos os componentes de software que integram a solução, incluindo a funcionalidade de CMDB Discovery, a ferramenta de gestão de ativos, assim como todos os serviços realizados na implantação da SGS, bem como as especificações constantes neste documento.

8.4. Os de suporte técnico de toda a solução devem ser destinados a manter o serviço de acesso à SGS em perfeito estado de funcionamento, compreendendo instalações, configurações, atualizações de software e ajustes necessários à colocação dos recursos em pleno funcionamento, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

8.5. A CONTRATADA deve fornecer um canal para registro de problemas relacionados à SGS, os quais deverão ser solucionados dentro dos prazos estabelecidos neste documento.

8.6. Os serviços de suporte técnico envolvem as principais atividades a seguir:

8.6.1. executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas;

8.6.2. instalar, configurar, atualizar, customizar em nível de configuração e codificação;

8.6.3. avaliar a vulnerabilidade da SGS a eventuais falhas de segurança dos produtos, com o objetivo de indicar as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso necessário;

8.6.4. resolver situações de baixo desempenho do serviço;

8.6.5. elaborar estudos e diagnósticos em relação ao ambiente, à customização, funcionamento e uso dos softwares;

8.6.6. customizar o produto para adequação às necessidades e aos processos de gerenciamento de serviços do Tribunal;

8.6.7. instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções;

8.6.8. apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDB) e as bases de conhecimento do Tribunal com a configuração atual e os procedimentos corretos para operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos softwares;

8.6.9. transferir às pessoas indicadas pelo Tribunal, na forma a ser determinada pelas partes, o conhecimento referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas;

8.6.10. interagir com o Suporte Oficial do Fabricante por meio deste serviço de suporte contratado, por solicitação do Tribunal ou por iniciativa própria, para resolver problemas do serviço;

8.6.11. realizar a instalação e a configuração de novas versões dos produtos, incluindo migração de customizações de uma versão para outra, bem como dos dados referentes ao banco de dados da solução, quando aplicável, após a disponibilização das atualizações tecnológicas;

8.6.12. redesenvolver customizações do software para adaptação à implantação de novas versões do produto, após a disponibilização das atualizações tecnológicas;

8.7. O Serviço de Suporte Técnico será realizado a qualquer tempo, em dias úteis, no horário de expediente do Tribunal CONTRATANTE). As horas incluídas neste período são consideradas horas úteis para definição dos prazos de atendimento e resolução estabelecidos adiante, neste anexo.

8.8. Na comunicação feita pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à CONTRATADA, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:

8.8.1. Anormalidade observada ou necessidade;

8.8.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.

8.8.3. Relatórios técnicos:

8.9. Os chamados técnicos feitos pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão registrados pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

8.10. A CONTRATADA, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão do serviço, informará à Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE em relatório específico, todos os detalhes da execução dos serviços de suporte técnico prestados.

8.11. No relatório técnico deverão constar de forma clara: o diagnóstico do problema ou relato da solicitação ou necessidade da CONTRATANTE, as soluções provisórias, soluções definitivas, hipóteses sob investigação e dados que comprovem o diagnóstico, assim como dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos ou ao atendimento da solicitação de suporte técnico feita pela CONTRATANTE.

9. DAS DEFINIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DA SGS

9.1.1. Níveis de Serviço Exigidos

9.1.2. Os Níveis de Serviço Exigidos (NSE) serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:

9.1.2.1. Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso da solução.

Dias e horas úteis	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
15 (quinze) minutos	1 (uma) hora

9.1.2.2. Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso da solução, estando ainda disponível, porém apresentando problemas.

Dias e horas úteis	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
12 (doze) horas	24 (vinte e quatro) horas

9.1.2.3. Severidade BAIXA: Esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções específicas, alterações de processos de trabalho, esclarecimentos técnicos relativos ao uso, aprimoramento da solução ou quaisquer outras atividades previstas anteriormente no Serviço

de Suporte Técnico. Não haverá abertura de chamados de suporte técnico com esta severidade em sábados, domingos e feriados.

Dias e horas úteis	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
24 (vinte e quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas

9.1.2.4. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

9.1.2.4.1. **Prazo de Atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;

9.1.2.4.2. **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço e a efetiva conclusão da solicitação;

9.1.2.5. A contagem dos prazos para Atendimento e para Solução Definitiva **será contado em horas úteis** e se inicia quando da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela Prestadora de Serviço. O prazo para Solução Definitiva somente é encerrado após a comunicação por parte da Prestadora de Serviço e o aceite pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

9.1.2.6. Os chamados de severidade ALTA não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE. **A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade, por parte da Prestadora de Serviço, e que não tenha sido previamente autorizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades.**

9.1.2.7. Os chamados classificados com severidade MÉDIA, quando não solucionados no prazo definido, poderão ser automaticamente escalados para a severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e solução definitiva do problema, bem como penalidades previstas, serão automaticamente ajustados para o novo nível. A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da Prestadora de Serviço, e que não tenha sido previamente autorizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades.

9.1.2.8. Após concluído o suporte técnico, a Prestadora de Serviço comunicará o fato à equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela prestadora. Nesse caso, a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto.

9.1.2.9. A relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico deverá ser apresentada pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço quando da reunião de alinhamento de expectativas, no início deste Serviço.

9.1.2.10. Por necessidade excepcional de serviço, a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE também poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalação deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente.

9.1.2.11. Sempre que houver quebra dos níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA estará sujeita às glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência.

9.1.2.12. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

10. Metodologia de Avaliação da Qualidade - Níveis Mínimos de Serviço

10.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e

níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste documento.

10.2. Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

10.3. O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa CONTRATADA serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência /cobertura, segurança e efetividade da solução.

10.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.**

10.5. Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo CONTRATANTE e CONTRATADA, sem ônus adicionais ao TRT.

10.6. O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

10.7. A empresa CONTRATADA deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de disponibilidade, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

10.8. Os indicadores de desempenho estão listados na tabela abaixo.

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

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

10.8.1.2. Fase 2: compreende ao segundo e terceiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

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

Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Índice Revisão de Processos da SGS	Percentual máximo de alterações nos processos de gerenciamento de serviços em decorrência de erros na configuração da SGS	Ind1 = (NP/ TP) * 100 NP = Número de processos de gerenciamento revisados na SGS TP = Total de processos de gerenciamento configurados na SGS	80%	40%	10%
2	Índice de disponibilidade da solução de gerenciamento de serviços - SGS	Percentual mínimo de disponibilidade não programada da solução de gerenciamento de serviços – SGS, incluindo toda a infraestrutura relacionada.	Ind2 = (TDSGS / TT) * 100 TDSGS = Tempo de disponibilidade efetiva da SGS, excluídos os tempos de paradas programadas autorizadas pela CONTRATANTE. TT = Tempo total de disponibilidade esperada (24x7).	95%	98%	99,5%
3	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade ALTA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade ALTA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind3 = (TCSAA/TCSA) * 100 TCSAA = Total de chamados de severidade ALTA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSA = Total de chamados de severidade ALTA abertos no período.	70%	80%	95%
4	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade MÉDIA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade MÉDIA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind4 = (TCSMA/TCSM) * 100 TCSMA = Total de chamados de severidade MÉDIA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSM = Total de chamados de severidade MÉDIA abertos no período.	70%	80%	90%
5	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade BAIXA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade BAIXA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind5 = (TCSBA/TCSB) * 100 TCSBA = Total de chamados de severidade BAIXA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSB = Total de chamados de severidade BAIXA abertos no período.	70%	80%	90%

10.9. Caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 60 dias. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

10.10. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento nos casos de indisponibilidade da SGS. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT.

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

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

10.13. Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 30% do valor mensal do contrato.

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

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

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

10.17. Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto, ou por responsabilidade de CONTRATANTE.

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

10.19. A graduação de glosas é aplicada ao número e grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.

ID	Evento	Gradação			Glosa	
		Até 10%	Até 20%	Até 40%		
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – SGS						
1	Deixar de atender ao indicador Ind1	15	30	60	Desconto Fatura	na
2	Deixar de atender ao indicador Ind2	15	30	60	Desconto Fatura	na
3	Deixar de atender ao indicador Ind3	15	30	60	Desconto Fatura	na
4	Deixar de atender ao indicador Ind4	15	30	60	Desconto Fatura	na
5	Deixar de atender ao indicador Ind5	15	30	60	Desconto Fatura	na
Quanto aos descumprimentos gerais						
ID	Evento	Gradação			Glosa	
		1ª	2ª	3ª		
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto fatura	na
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto fatura	na
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto fatura	na
20	Recusar-se a executar determinado pela CONTRATANTE, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto fatura	na
22	Deixar de cumprir determinação formal ou CONTRATANTE, por dia.	Advertência	10	15	Desconto fatura a contar da 2ª ocorrência	na
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto fatura	na
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto fatura a contar da 2ª ocorrência	na

25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a CONTRATADA, por ocorrência identificada.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	2	5	10	Desconto na fatura
36	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

11. Considerações finais

11.1. Em caso de omissão ou divergência entre as especificações previstas neste documento e os termos do contrato decorrente da ação, prevalecerá o disposto neste anexo técnico.

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA –
TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, com sede na Avenida da Paz, 2076 - Centro/ Maceió - Alagoas, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 35.734.318/0001-80, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada Contratada;

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

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

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

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições: Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com

procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

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

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

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

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

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

celebrado entre as partes.

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

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

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

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

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

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

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer

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

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

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

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

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades p revistas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de

responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

IV – Todas as condições, Termos e obrigações ora constituídos serão regidos

pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

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

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

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

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

Cláusula Oitava – DO FORO

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

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

Maceió, _____ de _____ de 20____

De acordo.

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

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA -
MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA E VISTORIA

Atestamos para fins de participação no Pregão N.º ____/20____, que a Empresa
_____ representada pelo Sr.

RG N.º _____ CPF N.º _____ visitou no dia
____/____/____ as ____:____ horas as instalações do Tribunal Regional do
Trabalho da 19ª Região.

Secretaria de Tecnologia da Informação
<Carimbo e assinatura do servidor>

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA -
TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

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

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

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

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA
 MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação

Contrato:		Nº da OS :	
Objeto:			
Contratante:			
Contratada:			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento das definições editalícias, que os serviços (ou bens), relacionados na OS acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo.

Maceió, _____ de _____ de 20_____.

Contratante			
Fiscal Administrativo	Fiscal Técnico	Fiscal Requisitante	Gestor do Contrato
<nome> Matrícula:<matr.>	<nome> Matrícula:<matr.> >	<nome> Matrícula:<matr.> >	<nome> Matrícula:<matr.>

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA
 MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Identificação

Contrato:		Nº da OS :	
Objeto:			
Contratante:			
Contratada:			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento das definições editalícias, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

De Acordo.

Maceió, _____ de _____ de 20_____.

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

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de participação na licitação em epígrafe, que não possuímos em nossos quadros funcionais, empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados a esse Tribunal, conforme determinação contida no art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005)

Maceió, de

de 20__

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO IX do Termo de Referência

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº

DECLARAÇÃO

Declaramos, sob as penas da lei, que não colocamos à disposição do TRT 19ª Região, para o exercício de funções de chefia, empregados que incidam nas hipóteses previstas no art. 4º c/c os arts. 1º e 2º da Resolução n.º 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Maceió, de

de 20__.

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO X do Termo de Referência
TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

Identificação

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratada:	
Contratante:	

Termos

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

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

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

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

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

Maceió, de _____ de 20__.

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

ANEXO XI do Termo de Referência
 MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Nº:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.:	
Contratante (Órgão):			
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 na Contratante.

_____, _____ de _____ de
 20____

CIÊNCIA CONTRATADA Funcionários	CIÊNCIA CONTRATADA Funcionários
_____ <i><Nome></i> Mat.:	_____ <i><Nome></i> Mat.:
_____ <i><Nome></i> Mat.:	_____ <i><Nome></i> Mat.:
_____ <i><Nome></i> Mat.:	_____ <i><Nome></i> Mat.:

**ANEXO XII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E
FORMAÇÃO DE PREÇOS MODELO DE PLANILHA DE CUSTO**

Nº Processo		
Licitação Nº		
Dia	às	horas

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

Identificação do Serviço

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

Mão de Obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

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

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

MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

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

MÓDULO 2 : BENEFÍCIOS MENS AIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, Cesta Básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de Vida, Invalidez e Funeral	
F	Outros (especificar)	
Total Benefícios Mensais e Diários		

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

MÓDULO 3 : INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total - Insumos Diversos		

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

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

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 - 13º Salário

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre sobre 13º (décimo terceiro) salário		
TOTAL			

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade		
TOTAL			-

Submódulo 4.4 Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS		
C	Multa do FGTS s/AP indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 4.1 s/ Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS s/AP trabalhado		
TOTAL DA PROVISÃO PARA RESCISÃO			

SUBMÓDULO 4.5 - CUSTO DO PROFISSIONAL AUSENTE

III.v	Base de Cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL		

Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS	-
4.2	13º Salário	-
4.3	Afastamento Maternidade	-
4.4	Custo da Rescisão	-
4.5	Custo de Reposição Profissional Ausente	-
4.6	Outros (especificar)	-
TOTAL Encargos Sociais e Trabalhistas		-

MÓDULO 5 : CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

V.i	Custos indiretos, tributos e lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	-	-
B	Lucro		
C	Tributos		
D	Módulo 4- Encargos Sociais e Trabalhistas		
	C.1. Tributos federais (especificar)		

	C.2 Tributos estaduais (especificar)				
	C.3 Tributos municipais (especificar)				
CUSTO TOTAL POR EMPREGADO					

Nota 1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.

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

Quadro-resumo de Custo por Empregado

	Mão de obra vinculada à execução contratual (Valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros	
D	Módulo 4- Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)		
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

Quadro-Resumo do valor mensal dos serviços								
Tipo de Serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) =(B x C)	Qtde de postos (E)	Custo de Infra estrutura (F)	Custo de Implantação (G)	Valor total do serviço (F)=(D x E) +(F) + (G)	Valor proposto por empregado (B)
Serviço 1								
Serviço 2								
Serviço 3								
Serviço 4								
Serviço 5								

Quadro demonstrativo do valor global da proposta					
Item	Descrição	Unidade	Qtd	PREÇO POR UNIDADE DO ITEM	PREÇO TOTAL POR ITEM (para 30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	28.125	A	F = A * 28125

2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1	B	$G = B * 30$
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1	C	$H = C * 30$
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1	D	D
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50	E	$I = E * 50$
VALOR GLOBAL DO LOTE PARA 30 MESES					$T = F + G + H + D + I$

ANEXO XIII DO TERMO DE REFERÊNCIA –
TABELA DE RETENÇÃO DOS ENCARGOS SOCIAIS

INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 001, DE 11/04/2013, DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre NF				
Título	VARIAÇÃO RAT AJUSTADA 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
GRUPO A	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
SUBMÓDULO 4.1 - DA IN 02/2008				
MPOG				
RAT:	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,01	21,01	21,01	21,01
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos e Contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Lucro - Art. 3º Res. CNJ (**)				
Taxa da Conta-corrente vinculada (inciso III artigo º IN) (***)				
Total a contingenciar				

(*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa.

(**) O percentual de lucro será efetuado com base na proposta da contratada

(***) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta-corrente vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n. 169/2013.

ANEXO II
Processo nº. 43.735/2014
Pregão Eletrônico Nº008/2017

TABELA DE DISTÂNCIAS ENTRE MACEIÓ E CIDADES DO INTERIOR

Município	Distância de Maceió
Maceió	-
São Miguel dos Campos	64 Km
Arapiraca	133 Km
Palmeira dos Índios	140 Km

ANEXO III

Processo nº. 43.735/2014
Pregão Eletrônico Nº 008/2017

PLANILHA DE DADOS PARA PAGAMENTO E REALIZAÇÃO DE OUTROS ATOS NECESSÁRIOS
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. de Identidade	
Órgão Expedidor	
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 NACIONAL?

- Sim
 Não

ANEXO IV

**Processo nº. 43.735/2014
Pregão Eletrônico Nº008/2017**

MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, com sede na Avenida da Paz, n. 2076, Centro, Maceió/AL, inscrito no CNPJ sob o n. 35.734.318/0001-80, representado pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Federal Presidente deste Tribunal, em face da classificação da proposta apresentada no Pregão Eletrônico Nº 008/2017, RESOLVE registrar os preços para o eventual fornecimento dos itens conforme consta no **Anexo I do Edital**, que passa a fazer parte integrante desta Ata, tendo sido, os referidos preços oferecidos pelo FORNECEDOR, com qualificação a seguir e sob as cláusulas e condições seguintes:

FORNECEDOR:

1º - _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o n. _____, com sede _____, _____, _____, neste ato representada por seu _____, _____, brasileiro, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o n. _____, portador da Cédula de Identidade n. _____, expedida pela _____, residente e domiciliado _____.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

A presente Ata, que tem por objeto o Registro de Preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento a usuários no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), o Edital do Pregão Eletrônico para Registro de Preços Nº 008/2017 e todos os seus anexos, assim como a proposta vencedora, tem conjuntamente valor independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor e as demais condições ofertadas na proposta são as que seguem:

Lote Único

Item	Descrição	Unidade	Qtd	PREÇO POR UNIDADE DO ITEM	PREÇO TOTAL POR ITEM (para 30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	28.125		
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1		
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1		
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1		
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50		
VALOR GLOBAL DO LOTE PARA 30 MESES					

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VALIDADE DOS PREÇOS E VIGÊNCIA

A presente Ata de Registro de Preços terá a validade de 12 (doze) meses, não podendo ser prorrogada, contados a partir da data de sua assinatura, e o Tribunal, durante sua vigência não será obrigado a adquirir os bens constantes na cláusula 2ª, podendo fazê-lo mediante outra licitação quando julgar conveniente, sem que caiba recursos ou indenização de qualquer espécie à empresa detentora, ou, cancelar a Ata, na ocorrência de alguma das hipóteses legalmente previstas para tanto, garantidos à detentora, neste caso, o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA QUARTA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL

Este instrumento guarda inteira conformidade com os termos do Edital do Pregão Eletrônico para Registro de Preços Nº 008/2017, e Anexos, Processo nº. 43.735/2014, dos quais são partes, como se aqui estivessem integralmente transcritos, vinculando-se, ainda, à proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA - CONDIÇÕES GERAIS

As condições gerais do fornecimento dos bens, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no edital e seus anexos.

A presente ata de registro de preços poderá ser utilizada por qualquer órgão da Administração Pública Federal, dentro dos limites estabelecidos pela legislação vigente.

CLÁUSULA SEXTA - DO FORO

O foro para solucionar os possíveis litígios que decorrerem da utilização da presente ATA, será o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado de Alagoas.

Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº. 8.666/1993, e demais normas aplicáveis.

E por estarem assim, justos e acordados com o que neste instrumento foi estipulado, firmam o presente em três vias de igual teor e forma, para que produza os efeitos legais decorrentes.

Maceió-AL, ____ de _____ de **2017**.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Desembargador Presidente do
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
SECRETARIA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DA PRESIDÊNCIA



ANEXO V

PROCESSO Nº. 43.735/2014 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2017

MINUTA DE CONTRATO TRT19/SJA N. ____/2017

CONTRATO TRT19/SJA N. ____/2017 (Processo n. 43.735/2014)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E SOLUÇÕES DE T.I., 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, n. 2076, inscrito no CGC/MF sob o n. 35.734.318/0001-80, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador _____, (qualificação), doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, com sede na _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, adiante denominada **CONTRATADA** e aqui representada por seu _____ (cargo), Sr. _____ (nome e qualificação), resolvem firmar o presente negócio jurídico, com fundamento na Lei n. 10.520/2002, no Decreto n. 5.450/2005 e subsidiariamente a Lei n. 8.666/93 e suas alterações, combinada com as demais normas de direito aplicáveis à espécie, e no que consta no processo administrativo TRT 19ª N. 43.735/2014, celebrado na modalidade Pregão Eletrônico n. 008/2017, 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.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O objeto desta ação é a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível), Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região, e de serviços de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, incluindo implantação, suporte técnico e treinamento, conforme especificações constantes no edital, seus anexos e neste instrumento de contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - São itens que compõem o objeto desta contratação:

Item	Descrição	Unidade	Qtd
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	28125
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50

CLÁUSULA TERCEIRA - Os serviços contratados enquadram-se no código CATSERV 22950 – Prestação de serviços de suporte a soluções de TI.

DO PREÇO

CLÁUSULA QUARTA - O valor estimado do presente contrato é de R\$ _____ (_____) reais, conforme tabela a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor unitário (R\$)	Valor total anual em reais (12 meses)	Valor total anual em reais (30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 - Central de Serviços	Chamados				
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no	Serviço mensal				

	Grupo 1 (Capital)					
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal				
4	Solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único				
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês				
Valor total						

DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA - 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, os quais integram o presente como se aqui estivessem transcritos.

DOS PRAZOS

CLÁUSULA SEXTA - Durante a implantação dos serviços de suporte técnico e de acesso à SGS, ao final de cada fase realizada, serão utilizados indicadores e valores mínimos aceitáveis para homologação das atividades executadas.

CLÁUSULA SÉTIMA - Os prazos contratuais relacionados à implantação dos serviços estão assim detalhados:

I - suporte técnico de 1º e 2º níveis (itens 1 a 3 do objeto), no item 4 do Anexo I do Termo de Referência;

II - acesso à SGS (itens 4 e 5), no item 6 do Anexo II do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA - Os cronogramas implantação previstos nos anexos I e II do Termo de referência deverão ser executados concomitantemente, somando-se os indicadores e atividades a serem realizadas em cada uma das etapas.

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

DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA - Os serviços de atendimento remoto (1º Nível) serão prestados nas dependências da CONTRATADA, em dias úteis, das 7h30min às 15h30min.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Os serviços de atendimento presencial (2º Nível) serão prestados em dias úteis nas instalações do TRT da 19ª Região, em todo o Estado de Alagoas, das 7h30min às 15h30min, nos locais definidos no Anexo I do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - A solução de gerenciamento de serviços de TI – SGS deverá estar disponível para acesso via internet em regime 24x7, respeitados os acordos de nível de serviço definidos no Anexo II do Termo de Referência.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O regime de execução aplicado nesta contratação será misto:

I - Para o Item 1: de remuneração por chamado para a Central de Serviços (1º Nível), observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

II - Para os itens 2 e 3: de empreitada por escopo para o serviço de atendimento presencial (2º Nível), onde o TRT da 19ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA dimensionar a equipe necessária, frente aos níveis de serviço definidos, e estipular o custo;

III - Para o item 4: de remuneração em duas parcelas, mediante a adequada execução da implantação do serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS, conforme definido no item 6 do Anexo II do Termo de Referência.

IV - Para o item 5: de pagamento mensal do serviço de acesso à SGS, de acordo com a quantidade de usuários agentes da CONTRATANTE ativos no período faturado, independentemente da forma de controle de licenças da SGS ofertada (nomeada ou por usuário concorrente).

DOS DEVERES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Caberá ao CONTRATANTE:

I - Disponibilizar para a CONTRATADA os softwares e hardwares (peças de reposição, componentes eletrônicos, máquinas reserva, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da CONTRATADA dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

II - Disponibilizar e manter toda a infraestrutura básica para as equipes de suporte local alocadas nas dependências da CONTRATANTE, quais sejam, instalações físicas, mobiliário,

computadores, telefonia, telecomunicações e rede local, necessárias à execução dos serviços objeto do Termo de Referência e demais anexos;

III - Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da CONTRATADA nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local;

IV - Emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços (Anexo V), depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente;

V - Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

VI - Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

VII - Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da CONTRATADA através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando;

VIII - Designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato, conforme descrito no item 10 – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO do Termo de Referência;

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

IX - Efetuar o pagamento à CONTRATADA, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato;

X - Emitir formalmente Ordem de Serviço para a CONTRATADA;

XI - Avaliar a qualidade e acompanhar a execução de serviços, identificando eventuais não conformidades;

XII - Zelar pela segurança dos materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

XIII - Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências do Tribunal;

XIV - Elaborar o Plano de Inserção, quando necessário;

XV - Elaborar e encaminhar à CONTRATADA Termo de Confidencialidade, quando necessário;

XVI - Elaborar “Relatório de Fiscalização do Contrato” e registrar todas as ocorrências positivas e negativas do contrato, mantendo o registro histórico de gerenciamento, quando necessário;

XVII - Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

XVIII - Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA;

XIX - Emitir pareceres no processo administrativo relativo à execução dos serviços, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

XX - Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

XXI - Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços;

XXII - Encaminhar à Autoridade Competente eventuais pedidos de alterações contratuais;

XXIII - Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;

XXIV - Informar à Autoridade Competente, quando do término da vigência do contrato, para liberação da garantia contratual em favor da CONTRATADA, quando houver.

DOS DEVERES DA CONTRATADA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações:

I - Gerais:

a) atender a todas as exigências e prazos definidos no Termo de Referência e em seus anexos;

b) apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Anexo I do Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;

c) 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 e analistas da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões);

d) entregar mensalmente ao setor responsável pela fiscalização do contrato todos os documentos previstos **no item 7 do Termo de Referência**;

e) cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;

f) 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 à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;

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

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

i) refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o TRT;

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

k) solicitar à Fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que, porventura, não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas do Serviço;

l) entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo III do Termo de Referência - Modelo de Termo de Compromisso), 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;

m) garantir o preenchimento de todos os dados necessários para a elaboração dos relatórios solicitados;

n) realizar pesquisa de satisfação dos usuários referentes a cada serviço de atendimento realizado pela CONTRATADA, sendo as pesquisas de satisfação passíveis de auditoria pela CONTRATANTE;

o) fornecer mensalmente e quando solicitado todos os relatórios constantes neste documento;

p) responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;

q) Disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes no Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc);

r) Responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados;

s) Ceder, sem ônus à CONTRATANTE e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela CONTRATADA para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato;

t) Realizar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

II - De Pessoal:

a) alocar a quantidade de profissionais que definir necessária para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos;

b) 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;

c) disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissional comprovadas e que atendam aos requisitos de qualificação constantes no Termo de Referência;

d) executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

e) arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da CONTRATADA, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc;

f) manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado de Alagoas;

g) fornecer ao TRT, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal.

h) substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, de forma diligente e inquestionável, em até 5 (cinco) dias úteis, empregado(s) cuja permanência, atuação ou comportamento forem julgados, pela CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;

h.1) fica vedada qualquer forma de admissão de empregado anteriormente substituído a pedido do CONTRATANTE.

i) 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;

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

k) promover treinamento e atualização dos funcionários envolvidos na execução dos serviços contratados, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o Gestor do Contrato entender conveniente, especialmente no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do TRT;

k.1) Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

k.2) Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao TRT.

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

l.1) Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado, salvo entre empresas do mesmo grupo econômico.

1.2) Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo econômico da licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente.

1.3) Caso haja a subcontratação de serviços entre empresas do mesmo grupo econômico, toda a documentação de qualificação técnica deverá ser em nome do licitante/contratado, sendo este integralmente responsável pela execução contratual e por todos os encargos (tributários, trabalhistas e previdenciários) decorrentes da prestação dos serviços.

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

n) entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, e sempre que houver novo profissional alocado para a execução das atividades, Termo de Ciência da declaração de compromisso de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo XI do Termo de Referência - Modelo de Termo de Ciência);

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

p) garantir a cordialidade, educação e forma de tratamento adequada no relacionamento dos profissionais da CONTRATADA com os usuários solicitantes;

q) garantir que os serviços sejam prestados mediante o domínio pleno da fluência e compreensão da língua portuguesa, como falada no Brasil;

r) garantir a ausência de erros gramaticais e ortográficos na comunicação escrita e verbal;

s) obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

t) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

u) elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

v) elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

w) assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução nº 98/2012 do CSJT;

x) comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sempre que demandada, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

x.1) Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2, de 12 de maio de 2011;

y) assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental da CONTRATADA;

z) priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços, nos termos do Art. 12 da Lei 8.666/93 e dos incisos II e IV do Art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, conforme Art. 4º, §1º da Instrução Normativa nº 1/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

III - De Material e Infraestrutura:

a) **realizar o transporte de ativos de TI pertencentes ao patrimônio do TRT**, no caso de atendimentos onde se identifique a necessidade deste transporte, munido de um termo de responsabilidade assinado por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação, conforme procedimentos utilizados pela área de TI do TRT;

b) 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;

c) disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando, a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, telefone celular), **maleta de ferramentas** com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, **carrinhos para transporte de equipamentos**, entre outros;

d) manter reserva técnica em quantidade suficiente e em pleno funcionamento dos componentes de infraestrutura de sua responsabilidade, descabendo a alegação problemas de insuficiência de reserva técnica para eximir-se do cumprimento dos níveis mínimos de serviço especificados neste documento;

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

f) prover, se contratado, o acesso por meio de Internet / Intranet a Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - SGS a ser utilizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA em todas as etapas da prestação dos serviços, pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores, nos termos definidos pela CONTRATANTE e alinhado às suas normas de segurança da informação, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção, conforme definido no Termo de Referência e seus anexos;

f.1) Caso o serviço de acesso à SGS não seja contratado pela CONTRATANTE, os funcionários da CONTRATADA deverão utilizar sistema de gerenciamento de serviços de TI fornecido pela CONTRATANTE, sem que isso implique em custos adicionais à CONTRATADA.

g) adotar a solução de acesso remoto nos termos definidos pela CONTRATANTE, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção;

h) possuir recursos de infraestrutura de telefonia capazes de identificar o número do telefone do usuário que está originando a chamada telefônica para fins, dentre outros, de personalização do atendimento e retorno posterior da chamada telefônica;

i) constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao CONTRATANTE, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços;

i.1) Caso essas providências não sejam adotadas, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à CONTRATADA.

j) responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do CONTRATANTE, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados.

k) Responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços;

l) Utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados.

IV - Propriedade, Sigilo, Restrições:

a) Direitos de Propriedade

a.1) A CONTRATADA cederá ao TRT, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

b) Condições de Manutenção de Sigilo

b.1) A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRT6, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

b.2) A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

b.3) Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo III do Termo de Referência)**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

b.4) A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Ao Fiscal Administrativo do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Secretaria de Administração, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, compete, entre outras atribuições:

I - verificar a aderência do objeto das Ordens de Serviço aos termos contratuais;

II - se, durante a execução da Ordem de Serviço, for identificada qualquer desconformidade com o algum termo contratual, o fiscal administrativo deverá elaborar um documento indicando os termos contratuais aos quais o objeto da Ordem de Serviço não está aderente e enviá-lo ao Gestor do contrato;

III - receber as faturas mensais da CONTRATADA, acompanhada de toda a documentação prevista no Termo de Referência;

IV - 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 dos documentos e informações entregues em desacordo com o Termo de Referência;

V - assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que todos os aspectos administrativos da contratação foram cumpridos;

VI - atestar a regularidade Fiscal, Trabalhista e Previdenciária da CONTRATADA;

VII - encaminhar ao fiscal técnico, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisado o cumprimento dos aspectos técnicos da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Ao Fiscal Técnico do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, compete, dentre outras atribuições:

I - Acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

II - 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;

III - Sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária;

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

V - Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos;

VI - Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;

VII - Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

VIII - Validar junto ao preposto, previamente ao faturamento mensal, o cumprimento dos níveis de serviço definidos e as glosas a serem aplicadas na fatura correspondente;

IX - Atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos técnicos definidos no Termo de Referência;

X - Encaminhar ao fiscal requisitante, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Ao Fiscal requisitante do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, compete, dentre outras atribuições:

I - verificar se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos;

II - atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos de negócio definidos no Termo de Referência;

III - encaminhar ao gestor do contrato, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - Ao Gestor do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e

operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão, compete, dentre outras atribuições:

I - Realizar reunião inicial com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados;

II - Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pela CONTRATANTE;

III - Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;

IV - Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pela CONTRATANTE;

V - Encaminhar à Administração do TRT relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

VI - Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, a dotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;

VII - 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;

VIII - Avaliar e homologar o relatório gerencial mensal, até o 5º dia útil da sua entrega. O relatório gerencial deverá ser emitido até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços contratados para reunião de análise do mesmo;

IX - Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;

X - Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;

XI - Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços;

XII - Efetuar o “recebimento definitivo” e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao setor competente para pagamento;

XIII - 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 realizar as atividades de transição do contrato, para a CONTRATANTE (ou terceiro por ela designada);

XIV - Analisar os desvios de qualidade através de relatórios realizados pelo Fiscal Técnico. Se constatado o desvio, elaborar, corrigir e encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas pelo gestor do contrato, em tempo oportuno, à unidade competente, para adoção das medidas que julgar convenientes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A ação de fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - Constituem Mecanismos Formais de Comunicação:

Função de comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Penalidades ou sanções por descumprimento de cláusulas contratuais	Fiscal administrativo do contrato Gestor do Contrato	Representantes da CONTRATADA	Ofício por carta ou por e-mail	De acordo com o surgimento do evento, de acordo com a avaliação do CONTRATANTE
Comunicação eventual e ordinária	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Semanal. Diária se necessário.
Solicitação de documentos	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Mensal ou por demanda.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - A qualidade dos serviços relativos aos itens 1 e 3 será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços definidos no item 12 do **Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços do Termo de Referência**.

Parágrafo Único - A qualidade dos serviços relativos ao item 5 será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços definidos no item 9 do **Anexo II - Especificações do**

Serviço de Acesso à Solução de Gestão de Serviços – SGS do Termo de Referência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - As informações necessárias à caracterização, dimensionamento e estimativa de volume de bens e serviços relacionados ao objeto desta contratação encontram-se detalhadas no **item 10 do Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços do Termo de Referência.**

DO RECEBIMENTO E DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - O pagamento das prestações mensais terá início após o período de implantação do serviço, no mês subsequente ao da emissão do Termo de Liberação para Início dos Serviços, ou seja, o pagamento será devido pela prestação efetiva dos serviços contratados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - Referente aos serviços de suporte técnico de 1º e 2º nível (itens 1 a 3):

I - O recebimento do serviço dar-se-á em duas etapas, quais sejam recebimento provisório e recebimento definitivo.

a) Quanto ao recebimento provisório - Ocorrerá mediante apresentação pela CONTRATADA, ao Fiscal Administrativo do Contrato, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados, e do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

b) Quanto ao recebimento definitivo: Ocorrerá no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida no processo de pagamento descrito no Termo de Referência e demais documentos do contrato, como também após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

b.1) Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATANTE assinará o Termo de Recebimento Definitivo com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - Referente aos serviços de implantação e acesso à SGS (itens 4 e 5):

I - Para o item 4 será realizado o pagamento em duas parcelas, sendo:

a) 50% do valor do item 4 da licitação ao final **da etapa 4 - Implantação básica do serviço**, do cronograma definido no item 6 do Anexo II do Termo de Referência;

b) 50% do valor do item 4 da licitação ao final da **etapa 5 – Estabilização da solução**,

do cronograma definido no item 6 do Anexo II do Termo de Referência;

II - Para o item 5 será realizado o pagamento mensal relativo à quantidade de acessos que estiverem ativos em qualquer período do mês faturado.

Parágrafo Primeiro - Quanto ao recebimento provisório, ocorrerá mediante apresentação pela CONTRATADA, ao **Fiscal Administrativo do Contrato**, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados, **até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.**

Parágrafo Segundo - Quanto ao recebimento definitivo, ocorrerá **no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida** e após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

I - Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATANTE assinará o **Termo de Recebimento Definitivo** com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

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

Parágrafo Segundo - 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - Quanto aos procedimentos em caso de recusa dos serviços:

I - Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los, quando aplicável, no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado da data do recebimento da notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

II - Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviço sofrerão as penalidades descritas no Termo de Referência e demais documentos do contrato, conforme as regras

especificadas.

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

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

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

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

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

V - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

VI - Para os serviços previstos nos itens 2 e 3 do objeto:

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

b) Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT, mesmo que transitoriamente, em substituição aos faltantes, com discriminação do período de atuação, bem como o comprovante de quitação da folha de pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado. Deverá conter o nome completo do beneficiário, CPF, data de operação e valor creditado.

b.1) O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

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

c.1) A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transportes poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por

administradoras de cartões, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado em ordem alfabética e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.

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

e) Comprovações da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal, especialmente:

e.1) Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

e.2) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

e.3) Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

e.4) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

e.5) Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência.

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

Parágrafo Segundo - O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos.

VII - Outros documentos que poderão ser solicitados pela CONTRATANTE:

a) Certidão Negativa Falência e Concordata;

b) Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);

c) Comprovante de Pagamentos e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);

d) Comprovante de Seguro dos Empregados;

e) Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);

- f) Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT);
- g) Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT);
- h) Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT).

VIII - Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.

IX - A CONTRATANTE poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, nota fiscal/fatura de serviços, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos em termo de referência, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, junto aos demais documentos descritos no item anterior, entregando-a à Secretaria de Administração do TRT19.

Parágrafo Primeiro - No caso de as documentações serem entregues à CONTRATANTE em data posterior à indicada, poderá ser imputado à CONTRATADA o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

Parágrafo Segundo - Todos os documentos exigidos deverão ser impressos pela CONTRATADA, devidamente identificados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, seguindo os critérios e indicadores previstos no Termo de Referência e neste Contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - O atesto da nota fiscal/fatura correspondente à prestação dos serviços caberá aos fiscais e ao gestor do contrato, nomeado pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - Sobre o valor total faturado em cada nota fiscal será retido na fonte o correspondente ao Imposto sobre a Renda, a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para a Seguridade Social- COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP, conforme o art. 64 da Lei n. a 9.430, de 27/12/96 e Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234, de 11/01/2012, com as alterações posteriores.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - Para o faturamento dos itens 1, 4 e 5 a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - Para o faturamento dos itens 2 e 3, após efetuar os descontos referentes aos encargos trabalhistas que trata a Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça, a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pelo Tribunal ou da garantia contratual.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

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

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - 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.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - Quanto à retenção de encargos trabalhistas relativos aos serviços de suporte técnico de 2º Nível (Itens 2 e 3 do objeto):

I - As provisões de encargos trabalhistas relativas ao 13º salário, férias, abono de férias, impacto sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo Tribunal à CONTRATADA em decorrência dos serviços que lhe forem prestados, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial, por força da **Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça**.

II - Os depósitos de que trata o subitem anterior serão efetivados em conta-depósito vinculada–bloqueada para movimentação – aberta em nome da CONTRATADA, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal.

III - Os percentuais de retenção serão aplicados nos termos da **Instrução Normativa nº. 01/2013 do Conselho da Justiça Federal**, conforme **anexo XIII** do Termo de Referência.

IV - Os saldos da conta-depósito vinculada–bloqueada para movimentação – serão remunerados conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma pró-rata die, conforme definido no Termo de Cooperação Técnica firmado entre o TRT e o Banco do Brasil.

V - A abertura de conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação está sujeita à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidas na Tabelas de Tarifas, afixadas nas agências do Banco do Brasil e disponível no endereço eletrônico na internet: www.bb.com.br, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

VI - Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas discriminados anteriormente, depositados na conta-depósito vinculada–bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA.

VII - A CONTRATADA poderá solicitar autorização do Tribunal para resgatar os valores referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo próprio Tribunal, ocorridas durante a vigência do contrato.

VIII - Para a liberação dos recursos da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação - a CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.

IX - Após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o Tribunal expedirá a autorização de que trata o subitem anterior, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

X - A CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal, no prazo máximo de 3 (três) dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.

XI - O saldo total da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação será liberado à CONTRATADA no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Aplicam-se ao presente procedimento os demais termos estabelecidos na Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - Em conformidade com os já referidos artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93, e mediante recibo, o objeto deste contrato será recebido:

I - Nos casos de atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data limite para pagamento e à correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal, a serem incluídos na

fatura do mês seguinte ao da ocorrência, são calculados, na forma do art. 36, §4º da Instrução Normativa nº 02/08 do MPOG, por meio da aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6}{100} \quad I = 0,00016438$$

Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%, capitalizada diariamente em regime de juros simples.

VP = Valor da parcela em atraso.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - Ficarão impedidos de licitar e contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais, o licitante que, convocado no prazo de validade de sua proposta:

- I - não celebrar o contrato ou não assinar a Ata de Registro de Preços;
- II - deixar de entregar documentação exigida no termo de referência;
- III - apresentar documentação falsa;
- IV - ensejar o retardamento da execução do objeto deste Pregão;
- V - falhar ou fraudar na execução do contrato;
- VI - não manter a proposta;
- VII - comportar-se de modo inidôneo;
- VIII - fazer declaração falsa;
- IX - cometer fraude fiscal.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - O Tribunal autuará processo administrativo contra as empresas que praticarem os atos ilegais tipificados no item supra, conforme recomendação do Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 1793/2011.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - As penalidades decorrentes dos itens anteriores serão registradas no SICAF.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - O atraso injustificado no atendimento à convocação para a assinatura da Ata de Registro de Preço ou não celebrar o contrato sujeitará o Contratado à multa de mora, no percentual de 1% (um por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - Além das sanções previstas nos itens acima, a CONTRATADA poderá incorrer nas seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - multa, no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado, na hipótese de recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços ou não celebrar o contrato;

III - multa, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização, pela CONTRATADA, dos indicadores de níveis de serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos, ou das quantidades dos serviços utilizados;

IV - multa, no percentual de 1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de entrega, pela CONTRATADA, da documentação exigida no Termo de Referência, de forma incompleta, ou ausência da entrega da documentação exigida no referido item.

V - multa, no percentual de 1% (um por cento) por obrigação descumprida, até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal de pagamento, nos demais casos de descumprimento contratual.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - A aplicação das sanções previstas neste instrumento será sempre precedida de ampla defesa, cuja intimação dar-se-á na forma da lei, inclusive via de fax ou e-mail.

DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - O contrato terá duração de 30 (trinta) meses, iniciando-se a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério do CONTRATANTE, nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

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

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

Parágrafo Segundo - As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preços (nos moldes daquelas constantes do Anexo XII do Termo de Referência) e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

Parágrafo Terceiro - Havendo a prorrogação da vigência contratual, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser excluídos como condição para prorrogação. Para tanto, todos esses custos deverão ser especificados detalhadamente, contendo sua identificação e valor.

Parágrafo Quarto - O contrato não poderá ser prorrogado quando: (art. 30-A, parágrafo 5º da Instrução Normativa nº. 02/2008 Compilada com a Instrução Normativa nº. 06/13, ambas do Ministério do Planejamento).

I - A Contratada tiver sido declarada Inidônea ou impedida de licitar ou contratar com a União ou pelo Contratante;

II - A Contratada não mantiver as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, incluindo a regularidade fiscal e trabalhista;

III - A Contratada não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

Parágrafo Quinto - Consideram-se custos não renováveis aqueles que forem totalmente pagos, à luz da memória de cálculo apresentada pela Contratada e observadas às condições efetivas da execução contratual, tais como: substituição de equipamentos, ferramentas, instrumentos, pagamento de verbas rescisórias e outros.

Parágrafo Sexto - Após os primeiros 12 (doze) meses de contrato a Administração analisará a possibilidade de repactuação, de ofício, com a finalidade de exclusão dos custos não

renováveis e que foram objeto de amortização total naquele período, conforme informações constantes das planilhas de custos apresentada pela empresa CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Para os materiais e insumos previstos nos itens 2 e 3, bem como para os itens 1 e 5, o preço inicialmente contratado poderá ser reajustado anualmente, a contar da data de apresentação da proposta, de acordo com a variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, medido pelo IBGE (ou outro índice adequado conforme a natureza do serviço) – salvo dispositivo legal que de outro modo discipline a matéria, ou no caso de desequilíbrio econômico-financeiro na relação contratual, devidamente comprovado e acatado por este Tribunal.

Parágrafo Oitavo - Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;

II - as particularidades do contrato em vigência;

III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

V - indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

VI - a disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

Parágrafo Nono - Para os itens 2 e 3, o prazo para solicitação da repactuação contratual pela CONTRATADA terá início a partir da data de homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional abrangida pelo contrato e findará na data da prorrogação contratual subsequente, ou seja, na data em que for assinado o termo aditivo de prorrogação.

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

I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser

considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

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

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

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

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

DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

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

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

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA NONA - A rescisão contratual, quanto aos casos em que poderá ocorrer e as formas de sua efetivação, bem como suas consequências, serão regidas pelo disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/1993 e pelo contido neste instrumento.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA - Como garantia da execução total e do fiel cumprimento do contrato, a empresa CONTRATADA oferecerá uma garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, e com validade durante a execução do contrato e 6 (seis) meses após o término de vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, consoante o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93, com a previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

Parágrafo Primeiro - O comprovante deve ser apresentado Secretaria de Administração deste Tribunal, até 10 (dez) dias úteis após a ciência da assinatura do contrato.

I - O descumprimento do prazo descrito neste parágrafo sujeita o licitante vencedor às penalidades previstas em Edital.

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

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

Parágrafo Quarto - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

IV - Eventual inadimplemento das obrigações e dos encargos sociais e trabalhistas da CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - No caso de seguro prestado sob a modalidade seguro garantia, somente serão aceitas apólices com previsão expressa das coberturas estabelecidas no parágrafo anterior.

Parágrafo Sexto - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

Parágrafo Sétimo - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

Parágrafo Oitavo - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

Parágrafo Nono - A garantia será considerada extinta se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA - Os dispêndios decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos orçamentários próprios deste Tribunal, na seguinte classificação: Programa de Trabalho _____, PTRes _____, Natureza: _____.

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA - Aplicam-se à execução deste Contrato, além das cláusulas consignadas no presente instrumento, as disposições da Lei n. 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.

DA VINCULAÇÃO

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCEIRA - O presente ajuste vincula-se ao Termo de Referência e seus Anexos em todos os seus termos e à proposta da CONTRATADA, sendo os casos omissos resolvidos de acordo com a legislação aplicável à espécie.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUARTA - 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.

DO FORO COMPETENTE

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

E, para firmeza e como prova de assim haverem ajustado e contratado, assinam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza seus legais e jurídicos efeitos.

Maceió, ____ de _____ de 2017.

Desembargador Presidente do TRT 19ª Região
CONTRATANTE

CONTRATADA