



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

CONTRATO Nº 31/2015

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO E, DE OUTRO, A EMPRESA LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A TENDO COMO OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK PARA USUÁRIOS DE TI.

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO, com sede na Rua Almirante Barroso, nº 600, Centro, em Porto Velho/RO, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 03.326.815/0001-53, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado por seu Diretor-Geral das Secretarias e Ordenador de Despesas, nesta data, abaixo firmado, competência delegada pela Portaria GP nº 1907/04, datada de 15/09/04 e prorrogada pela Portaria 0437 de 28/02/05, ou quem estiver ocupando referido cargo, e de outro lado a empresa LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 19.877.300/0001-81, com sede na Rua Boris, 90, Fortaleza/CE, fone (81) 3224-1919 CEP 50.030-000, representada por ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE, portador do CPF nº 261.138.723-00 e do RG nº 93001004190 SSP/CE, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, regido pela Lei nº 8.666/93 e suas alterações, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica nº 43/2014, do TRT da 6ª Região, nos autos do processo TRT Adm. Eletrônico nº 2465.2015.

DOS FUNDAMENTOS LEGAIS DO CONTRATO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente contrato fundamenta-se:

I - No Pregão Eletrônico nº. 043/14, do TRT da 6ª Região, Lei nº 10.520/02, Lei Complementar nº. 123/06, pelos Decretos nºs. 7.892/13, 6.204/07, 5.450/05 e 2.271/97, Resolução CNJ nº. 98/2009;

II - Nos termos propostos pela CONTRATADA que simultaneamente:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- a) Constem no Processo Administrativo TRT 14º nº. 2465/2015;
- b) Não contrariem o interesse público.
- III - Nas demais determinações da Lei nº 8.666/93;
- IV - Nos preceitos de Direito Público; e
- V - Supletivamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

DO OBJETO

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

PARÁGRAFO ÚNICO - Todos os serviços deverão ser executados de acordo com Anexo I (Termo de Referência), parte integrante do edital da licitação, adequando-se nos casos específicos, aos parâmetros do **CONTRATANTE**, bem como da proposta e plano de projeto da **CONTRATADA**, que são partes integrantes do presente instrumento independentemente de sua transcrição.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

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

DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO - O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de **R\$ 48.361,79 (quarenta e oito mil trezentos e sessenta e um reais e setenta e nove centavos)**, assim discriminado:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

Item	Serviço	Valor Mensal	Valor anual	Valor total do contrato (30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível – Central de Serviços	R\$ 37.903,04	R\$ 454.836,48	R\$ 1.450.853,70
3	Serviço de Suporte Local – Grupo 2	R\$ 10.458,75	R\$ 125.505,00	
Total		R\$ 48.361,79	R\$ 580.341,48	

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

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

III – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

IV – Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT14, 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.

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

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

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

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

- a) Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP (RE);
- b) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento foi efetuado pela internet;
- c) Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet;
- d) Protocolo de envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- e) Cópia do comprovante de Declaração à Previdência;

IX – 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.

X – O CONTRATANTE, a qualquer tempo, poderá solicitar à CONTRATADA a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

FGTS e dos recolhimentos;

XI – Outros documentos também poderão ser solicitados caso o CONTRATANTE julgue necessário:

- a) CND – INSS;
- b) CRF – FGTS;
- c) Certidão Negativa Falência e Concordata;
- d) Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);
- e) Comprovante Pagamento e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);
- f) Comprovante de Seguro dos Empregados;
- g) Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);
- h) Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT14);
- i) Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT14);
- j) Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT14).
- k) Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.
- l) A Contratante poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

PARÁGRAFO QUINTO – Toda documentação encaminhada à CONTRATADA deve ser em formato eletrônico de arquivo (PDF-A). Os arquivos deverão ser encaminhados de forma organizada e separados por tipo de documento, objetivando facilitar a autuação processual eletrônica. Arquivos em formato físico somente serão aceitos em casos fortuitos.

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - De acordo com as normas do Tesouro Nacional, a Ordem



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

Bancária terá sua compensação em até 2 (dois) dias úteis.

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

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

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

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

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

EM= Encargos moratórios;

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

VP= Valor da parcela a ser paga;

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

$I = (TX/100) / 365$ $I = (6/100) / 365$ $I = 0,0001644$

TX= Percentual da taxa anual = 6%

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

DAS RETENÇÕES DE PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E, OUTROS

CLÁUSULA SEXTA – Serão retidas do pagamento mensal e depositadas em conta-corrente vinculada as rubricas de encargos trabalhistas relativas às férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como incidência de encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, por força da Resolução nº. 169/13, alterada pela Resolução nº. 183/13 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, bem como de verbas rescisórias.

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

13º SALÁRIO	8,33%		
Férias constitucionais	12,10%		
Multa sobre o FGTS e contribuição social sobre o Aviso prévio indenizado e sobre o Aviso prévio indenizado.	5,00%		
Subtotal	25,43%		
Incidência do submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º salário.	Risco de acidente de trabalho		
"Considerando as alíquotas de contribuição de 1%, 2% ou	1,00%	2,00%	3,00%

7



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

3% referentes aos graus de riscos de acidente de trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei 8.212/91.	7,39%	7,60%	7,82%
Total	32,82	33,03	33,25

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

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

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

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

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

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

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



8



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

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

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

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

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

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

DA REPACTUAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA – Será permitida a repactuação do valor do contrato, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data limite da apresentação da proposta, da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação com base na variação do IPCA ou outro índice que venha substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos.

PARÁGRAFO SEGUNDO – 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.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

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

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

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

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

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

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

DO PRAZO

CLÁUSULA NONA – Este contrato terá vigência de 30 meses, a contar de 1/12/2015, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

inciso II, do artigo 57, da Lei nº. 8666/93.

DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DÉCIMA - As despesas com o pagamento do referido objeto estão previstos no Programa de Trabalho 02.122.0571.4256.6020, natureza da Despesa: 3390.37.28.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para cobertura das despesas relativas ao corrente exercício, foi emitida Nota de Empenho nº 2015NE001305, datada de 09 de setembro de 2015.

DA PRESTAÇÃO DA GARANTIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – No prazo de até 10 dias úteis após o início da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os comprovantes de prestação de garantia citados nos incisos II e III desta Cláusula poderão ser entregues via correio eletrônico, através do endereço: sti@trt14.jus.br, estando sujeitos à confirmação de recebimento e conferência de autenticidade via internet.

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

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

- I – prejuízos decorrentes do inadimplemento do objeto do contrato ou do não cumprimento das demais obrigações nele consignadas;
- II - prejuízos causados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, na execução contratual;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

III – multas moratórias e punitivas impostas à **CONTRATADA**;

IV – obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela **CONTRATADA**.

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

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

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO– Caso a **CONTRATADA** retarde a apresentação da garantia por prazo superior a 25 (vinte e cinco) dias, o **CONTRATANTE** fica desde logo autorizada a rescindir o contrato, com lastro nos incisos I e II do art. 78 da Lei nº. 8.666/93, em razão de descumprimento ou de cumprimento irregular das cláusulas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

contratuais.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES

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

- I - iniciar a prestação dos serviços imediatamente após o termino do atual contrato (30/11/2015) de modo que não haja interrupção dos serviços de Service Desk.
- II - fornecer ao **CONTRATANTE**, quando solicitado, todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica dos seus funcionários (diplomas, certificados, certificações etc);
- III - manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço;
 - a) o **CONTRATANTE** poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação;
- IV - disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves *philips*, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo *impact* (ex.: *impact D-914 tool*), multímetro, *lan-test*,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

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

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

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

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

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

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

VIII - não subcontratar, no todo ou em parte, do objeto da licitação;

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

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

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

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

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

XIII - guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o **CONTRATANTE**;

XIV - 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;

XV - adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do **CONTRATANTE**;

XVI - 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;

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

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

XIX - 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;

XX - responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços;

XXI - apresentar relatórios e demais informações exigidas no Termo de Referência para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e eletrônico, em formato compatível com o *software brOffice*, conforme disposto neste termo, bem como quando solicitado pelo **CONTRATANTE**;

XXII - apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Termo de Referência, o

15



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**, contemplando os projetos de:

a) Central de Serviços: conforme detalhado nas fases de implantação da solução, especificado na seção de Requisitos Temporais deste Termo de Referência;

b) Suporte técnico: em que constem o planejamento e descrição da estrutura a ser implantada para o atendimento dos serviços, quantitativo de pessoal e sua distribuição.

XXIII - utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados;

XXIV - disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas;

XXV - disponibilizar ao **CONTRATANTE**, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes no Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc);

XXVI - responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados;

XXVII - realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos no Termo de Referência.

XXIII - assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto no Termo de Referência.

XXIX - alocar os profissionais que achar necessário para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.

XXX - comprovar o perfil mínimo exigido dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, mediante a apresentação de diploma, certificado, currículo, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, durante a vigência do contrato, conforme requisitos mínimos descritos abaixo:

Supervisor N1 não dedicado:

Curso Superior Completo na área de TI;

Certificação ITIL.

Atendente N1 não dedicado:

Ensino médio completo;

Curso Básico ITIL (oficial ou não).

Supervisor N2 dedicado:

Curso Superior Completo ou em andamento;

Certificação ITIL.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

Técnico N2 dedicado:

Ensino médio completo;
Curso Básico ITIL (oficial ou não);
Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
Conhecimento avançado em sistemas operacionais Windows;
Conhecimento técnico em Microsoft Office, BrOffice e navegação na internet;

XXXI - ceder, sem ônus ao **CONTRATANTE** e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela **CONTRATADA** para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato;

XXXII - realizar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE**, no uso das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida.

a) O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;

XXXIV - solicitar ao **CONTRATANTE** o descredenciamento de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando do desligamento de profissional de sua responsabilidade que atua no **CONTRATANTE**;

XXXV - responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados, quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

XXXVI - formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao **CONTRATANTE**.

XXXVII - fornecer vale-transporte referente ao mês subsequente até o último dia do mês em curso, e vale alimentação até o primeiro dia do mês a ser trabalhado;

XXXVIII - efetuar o pagamento da remuneração de seus empregados, envolvidos na prestação de serviço objeto deste contrato, até o 5.º dia útil do mês subsequente à sua realização;

XXXIX - efetuar o pagamento de férias e 13.º salário aos empregados envolvidos na prestação de serviço objeto deste contrato no prazo definido em lei;

XL - fornecer mensalmente ao **CONTRATANTE**, até o dia 10 (dez) de cada mês, anexada à fatura, a seguinte documentação, referente ao mês ou a competência anterior:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- a) Controle de horas/Folha de ponto;
- b) Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP);
- c) Recolhimento Previdenciário;
- d) Recibo de Pagamento de Salários;
- e) Vales-transporte (Recibo e atualização de endereço e requisição) e vales-alimentação (Recibo);

XLI - entregar, quando solicitado pela Administração, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;
- b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;
- c) cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- e) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- f) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), atualizada e anotada, dos empregados com que mantém vínculo empregatício, assim como atestado de sanidade física desses;

XLII - entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

- a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XLIII - efetuar o pagamento dos salários de seus empregados por depósito bancário, na conta de tais empregados, em agências situadas na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

XLIV – autorizar o **CONTRATANTE** a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no parágrafo décimo terceiro da Cláusula Décima Primeira deste contrato;

XLV – autorizar o **CONTRATANTE** a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando tais verbas não forem adimplidas;

XLVI – viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

XLVII – ofertar todos os meios necessários a seus empregados para a obtenção de extrato de recolhimento, sempre que solicitado pela fiscalização do **CONTRATANTE**;

XLVIII - comunicar verbal e imediatamente à fiscalização do **CONTRATANTE** quaisquer ocorrências que venham a afetar a execução dos serviços e, em seguida, reduzir os fatos a termo circunstanciado;

XLIV - realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho de seus empregados, os exames médicos exigidos, mantendo os respectivos comprovantes à disposição da fiscalização do **CONTRATANTE**;

L - substituir, incontinenti, o empregado faltoso, observando-se na substituição a qualificação exigida e o prazo a ser cumprido;

LI – viabilizar, no prazo de 60 (sessenta dias), a partir do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita Federal, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

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

LIII - manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O **CONTRATANTE**, por meio do gestor contratual, deverá analisar a documentação especificada no inciso XLIII, no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, de modo justificado.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso seja impossível o cumprimento do previsto no inciso XLIV, a **CONTRATADA** deverá apresentar justificativa, com o fito de que o **CONTRATANTE** possa verificar a realização do pagamento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

PARÁGRAFO TERCEIRO – Verificando-se a impossibilidade de cumprimento do disposto no inciso XLVI pelo próprio **CONTRATANTE**, os valores retidos cautelarmente serão depositados na Justiça Trabalhista, a fim de serem utilizados somente no pagamento de salários e das demais verbas de natureza trabalhista, assim como das contribuições sociais e do FGTS.

PARÁGRAFO QUARTO – Havendo indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, o gestor do contrato deverá expedir ofício ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB.

PARÁGRAFO QUINTO – Visualizando o **CONTRATANTE** indício de irregularidade no recolhimento na contribuição para o FGTS, o gestor do contrato deverá expedir ofício ao Ministério do Trabalho e Emprego.

PARÁGRAFO SEXTO - O não cumprimento de quaisquer das obrigações assumidas configura infração contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades previstas na Cláusula Décima Oitava deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Obriga-se o **CONTRATANTE**, a:

I - disponibilizar, ferramenta para gestão dos atendimentos, a ser utilizada pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores. O treinamento inicial sobre o uso da ferramenta às equipes da **CONTRATADA** será fornecido pelo TRT14.

II - disponibilizar para a **CONTRATADA** os softwares e hardwares (peças de reposição, máquinas reservas, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da Contratada dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

III - disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da **CONTRATADA** nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT14, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local.

IV - emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.

V - permitir o acesso dos funcionários da **CONTRATADA**, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT14 abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste contrato, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

VI - prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada.

VII - encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.

VIII - designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais

20



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

do Contrato, conforme descrito no item 6.1 – Papéis e Responsabilidades - do Termo de Referência.

IX – exercer a gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato no interesse exclusivo da Administração e não excluindo em hipótese alguma as responsabilidades da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros.

X – efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos no Anexo II deste instrumento.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO – Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no Anexo II deste instrumento, havendo glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitada a glosa a 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Na forma do que dispõe o art. 67 da Lei n. 8.666/93, o acompanhamento e fiscalização do fornecimento/serviços serão efetuados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio dos servidores CHRISTIANNE ARAÚJO MENDONÇA e FÁBIO EDUARDO TROVO, respectivamente, gestor e fiscal, os quais exercerão, em nome do TRT 14ª Região, toda e qualquer ação de orientação geral, com vistas ao seu integral cumprimento e atendimento das necessidades do fornecimento/serviços, conforme preceitua a Portaria GP n. 572/2008, alterada pela Portaria GP n. 1179/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Havendo necessidade de alteração do fiscal ou gestor acima nominados, o(s) novo(s) servidor(es) serão designado (s) nos autos do processo administrativo pertinente pelo Diretor-Geral das Secretarias, procedendo-se ao apostilamento do Contrato contemplando a alteração.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – As ações de acompanhamento e fiscalização não exoneram a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E OUTRAS



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, ocorrendo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – A **CONTRATADA** estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste Instrumento e nas Leis nºs 8.666/93 e 10.520/02 e no Decreto nº 5.450/05.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/05, a **CONTRATADA** ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, se:

- I – convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato;
- II – deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- III – ensejar o retardamento da execução do objeto;
- IV – não mantiver a proposta;
- V – falhar ou fraudar na execução do contrato;
- VI – comportar-se de modo inidôneo;
- VII – cometer fraude fiscal.

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

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

- I - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias; após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- II - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;
- III - 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

22



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

IV - 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial, assim considerados os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço

superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito no Anexo a este instrumento, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos de descumprimentos na faixa mais alta de gradação; e, ainda, qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.

PARÁGRAFO QUARTO – Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.

PARÁGRAFO QUINTO – A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO – As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas ou outras sanções).

PARÁGRAFO OITAVO – As penalidades descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

PARÁGRAFO NONO – O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a **CONTRATADA** ainda fizer jus, ou poderá ser cobrada judicialmente, nos termos do § 1º do artigo 87 da Lei nº. 8666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A aplicação da multa a que se refere esta Cláusula, não impedirá que o **CONTRATANTE** rescinda o contrato, bem como poderá suspender a **CONTRATADA** do direito de licitar com a União, por um período de até 5 (cinco) anos, e ser descredenciado no SICAF, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei n.º 10.520/02 e, subsidiariamente, pela Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da **CONTRATADA**, na forma da Lei.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA – O presente instrumento poderá ser rescindido nos casos previstos nos artigos 78 e 79, da Lei nº 8.666/93, bem como naqueles dispostos nos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

artigos 19, inciso XIX, alínea f, e inciso XXVI, da IN/MPOG n.º 02/08, com as alterações implementadas pela IN/MPOG n.º 06/13, sem prejuízos das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – Quando houver rescisão contratual, o fiscal deve analisar o pagamento pela **CONTRATADA** das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que isso configure interrupção contratual.

PARÁGRAFO ÚNICO – Até que haja a demonstração do disposto no caput desta Cláusula, o **CONTRATANTE** deverá reter a garantia prestada e os valores das faturas equivalentes a 01 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o adimplemento direto aos trabalhadores, no caso de a empresa não efetuar o pagamento no prazo de até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - O **CONTRATANTE** providenciará a publicação do resumo do presente contrato no Diário Oficial da União – DOU, conforme disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/93.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - Qualquer modificação ou alteração no presente contrato será formalizada mediante termo aditivo, objetivando atender aos interesses das partes e ao objeto deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - A **CONTRATADA** não poderá transferir o contrato a outrem, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Fica eleito o Foro da Justiça Federal de 1ª Instância - Seção Judiciária em Rondônia, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões relacionadas com o presente contrato, que não puderem ser resolvidas pela via Administrativa.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

Porto Velho, 13 de outubro de 2015.

Raimundo J. da Costa
TRT DA 14ª REGIÃO
CONTRATANTE



[Assinatura]
CONTRATADA
LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A



ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO MORAIS CORREIA - 4º OFÍCIO DE NOTAS E 2º RTOPJ
TABELIA: ÂNGELA MARIA ARAÚJO MORAIS CORREIA - CNPJ: 06.573.000/0001-67
Rua Major Facundo, 676 - Centro - CEP: 60.025-100 - Fortaleza - CE - Tel: (85) 3464.5900
E-mail: moraiscorreia@moraiscorreia.com.br

Cód.: 223700. Reconheço a(s) assinatura(s) por SEMELHANÇA de:

(1) ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE

Do que dou fé. Fortaleza, 20 de outubro de 2015. Total: R\$ 3,25
Selo Digital de Fiscalização - SELO 2 - RECONHECIMENTO DE FIRMA
AAA048735-A1B2

() - Francisco de A. M. Correia - () - Maria A. L. Soares - () - Silvana N.
() - Luiz Morais Correia Neto - () - Cesar Alexandre G. Rodrigues





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

ANEXO I
ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Serviços que Compõem a Solução

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

- O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configurará como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.
- São considerados usuários os servidores e magistrados do Contratante, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal.
- O serviço será executado via central telefônica ou atendimento remoto.
- Será responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamado as consultas de status de chamados registrados anteriormente.
- Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.
- A arquitetura da Central de Serviços deverá ser centralizada e funcionará nas dependências da Contratada, em local externo ao Contratante. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada em unidade da CONTRATADA, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento.
- Este serviço compreende a hospedagem e operação do teleatendimento aos usuários de TI do Contratante, devendo ser providos pela Contratada: profissionais especializados, instalações físicas adequadas ao tipo de serviço contratado, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de comunicação entre a Contratada e o Contratante, bem como todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. Está incluída no serviço contratado a redundância necessária para operar a Central de Serviços, conforme detalhado nas seções subsequentes do Termo de Referência. A contratada deverá dispor de um número 0800 para atendimento ao Contratante, o qual deverá receber ligações provenientes de telefone fixo local e DDD apenas do Estado de Rondônia e Acre.
- Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 18h30, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, atendendo a todas as unidades do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

Contratante. Nos feriados em que haja alguma unidade do Contratante em funcionamento, o serviço deverá ser prestado normalmente, atendendo aos mesmos níveis de serviço.

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

- O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, sempre que acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede; software de comunicação de redes de dados; cabeamento estruturado de dados; ativos de rede; manutenção preventiva de equipamentos, bem como outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.
- Será composto por equipe de técnicos que atuarão em campo, na sede do TRT14, no Fórum Trabalhista de Porto Velho e no prédio das 6ª, 7ª e 8ª Varas de Porto Velho.
- O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do Contratante de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- Nas sessões do Tribunal e das Turmas será necessária a presença de técnicos de suporte da Contratada de prontidão. Nestas sessões os técnicos da Contratada deverão estar de prontidão com uniforme social composto por terno e gravata.
- Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos promovidos pelo Contratante.
- Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana.

2. Especificação Técnica

2.1.Requisitos da Solução

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

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

27



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- 2.2.1.2. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT14, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.
- 2.2.1.2.1. A Central de Serviços (1º nível) deverá estar instalada em uma das unidades da CONTRATADA, em decorrência da necessidade de fiscalização da exclusividade da prestação deste serviço e pela necessidade de constantes treinamentos nos novos serviços que forem sendo disponibilizados para atendimento
- 2.2.1.3. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.
- 2.2.1.4. A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.
- 2.2.1.5. A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.
- 2.2.1.6. Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.
- 2.2.1.7. São chamados "serviços elegíveis" aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre e Contratada.
- 2.2.1.8. A empresa Contratada deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento constante do Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.
- 2.2.1.9. Compõem a solução a ser Contratada, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito (0800) para o atendimento aos usuários do TRT14, como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT14. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos locais e DDD apenas dos Estados Rondônia e Acre.

28



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- 2.2.1.10. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais do Termo de Referência.
- 2.2.1.11. Será exigido da empresa Contratada um plano de contingência no qual esteja incluída a estratégia de redundância que será adotada para toda a infraestrutura que suporta o serviço da Central de Serviços.
- 2.2.1.12. São requisitos do sistema de telefonia:
- 2.2.1.12.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao Contratante;
- 2.2.1.12.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- 2.2.1.12.3. Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- 2.2.1.12.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- 2.2.1.12.5. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deverá estar disponível também para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.6. Possuir mecanismos que permitam aos supervisores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;
- 2.2.1.12.7. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem a necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;
- 2.2.1.12.8. Permitir a transferência para atendimento humano em qualquer nível/subnível do menu;
- 2.2.1.12.9. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;
- 2.2.1.12.10. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o Relatório de Acompanhamento Mensal, detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;
- 2.2.1.12.11. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- 2.2.1.12.12. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;
- 2.2.1.12.13. Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da Contratada e para os servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do Contratante responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.2.1.12.15. Deverá dispor de mecanismos para: inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.
- 2.2.1.13. São requisitos do sistema de gravação digital:
- 2.2.1.13.1. Possuir mecanismos para a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- 2.2.1.13.2. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, tanto das conversas telefônicas quanto das telas de atendimento, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do atendente no momento do atendimento. Estas gravações deverão guardar a referência ao número do chamado e à data e hora de ocorrência do contato, de forma a facilitar sua busca. As gravações deverão ser catalogadas mesmo não havendo abertura de chamado, para efeitos de auditoria;
- 2.2.1.13.3. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao Contratante, devidamente organizado, catalogado e gravado em CD ou DVD;
- 2.2.1.13.4. Permitir o acesso direto e imediato dos servidores do Contratante envolvidos na gestão e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

execução contratual às gravações para fins de averiguação do atendimento.

- 2.2.1.14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação
- 2.2.1.14.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do Contratante;
- 2.2.1.14.2. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;
- 2.2.1.14.3. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo ;
- 2.2.1.14.4. Deverão ser fornecidas Portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão;
- 2.2.1.14.5. Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro;
- 2.2.1.14.6. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada ao sistema de Gestão de Central de Serviços que será disponibilizado pelo Contratante, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do Contratante.
- 2.2.1.14.7. Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do Contratante.
- 2.2.1.14.8. A disponibilidade mínima dos links é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).
- 2.2.1.15. Compete à Central de Serviços:
- 2.2.1.15.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, email ou registro em sistema de controle de chamados de suporte.
- 2.2.1.15.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios o contato telefônico ou o acesso remoto. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.
- 2.2.1.15.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).
- 2.2.1.15.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.
- 2.2.1.15.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

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

- 2.2.1.15.6. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.
- 2.2.1.15.7. Executar os procedimentos padrão de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.
- 2.2.1.15.8. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.
- 2.2.1.15.9. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.
- 2.2.1.15.10. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto Contratante e Contratada. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.
- 2.2.1.15.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.
- 2.2.1.15.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo Contratante.
- 2.2.1.15.13. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo Contratante.
- 2.2.1.15.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT14.
- 2.2.1.15.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do Contratante, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo Contratante. A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a Contratada a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso o usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.
- 2.2.1.15.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 2.2.1.15.17. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido. Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo de processos definido.
- 2.2.1.15.18. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do Contratante.
- 2.2.1.15.19. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.
- 2.2.1.15.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo Contratante.
- 2.2.1.15.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do Contratante.
- 2.2.1.15.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.
- 2.2.1.15.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo Contratante.
- 2.2.1.15.24. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante) não serão de responsabilidade da Contratada.
- 2.2.1.15.25. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo Contratante, email e chat.

2.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local

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

- Suporte aos sistemas operacionais: Windows e Linux;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- Suporte a Redes (LAN e WAN);
 - Suporte a Internet/Intranet;
 - Suporte a impressão;
 - Suporte a Email;
 - Suporte ao Active Directory;
 - Suporte a Hardware;
 - Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
 - Suporte a Sistemas Administrativos;
 - Suporte a Sistemas aplicativos de acompanhamento processual judicial (Instalação e Configuração);
 - Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
 - Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
 - Serviços de gestão de usuários e grupos;
 - Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
 - Instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do Contratante.
- 2.1.2.2. Os serviços de suporte técnico local serão prestados no horário das 08:00 às 18:00 hs. Para a definição do nível mínimo de serviço, serão considerados os grupos 1 a 3 conforme detalhado na seção 2.1.2. Durante o período de vigência do contrato, poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela Contratada, sem ônus adicional ao Contratante.
- 2.1.2.3. Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo Contratante.
- 2.1.2.4. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do Contratante.
- 2.1.2.5. A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.
- 2.1.2.6. Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.
- 2.1.2.7. A Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

2.1.2.8. São atribuições do Suporte Técnico Local:

- 2.1.2.8.1.** Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições. O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.
- 2.1.2.8.2.** Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do Contratante.
- 2.1.2.8.3.** Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo Contratante, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo Contratante. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do Contratante. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.
- 2.1.2.8.4.** Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação, o script utilizado, item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.
- 2.1.2.8.5.** Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT14.
- 2.1.2.8.6.** Elaborar procedimentos e documentações para guiar o atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo Contratante.
- 2.1.2.8.7.** Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do Contratante, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.
- 2.1.2.8.8.** Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 2.1.2.8.9.** Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível. Resolver o incidente utilizando este diagnóstico.
- 2.1.2.8.10.** Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, software de rede de comunicação de dados; cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, realizar atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

transportes de equipamentos.

- 2.1.2.8.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.
- 2.1.2.8.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas e eventos promovidos pelo Contratante, conforme demanda estimada no Termo de Referência. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante toda a sessão ou evento. A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo Contratante. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.
- 2.1.2.8.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.
- 2.1.2.8.14. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da Contratada deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT14, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.
- 2.1.2.8.15. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo Contratante.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

ANEXO II
NÍVEIS DE SERVIÇO

1 Metodologia de Avaliação da Qualidade –

A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Referência.

Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela Contratante.

2 Níveis de Serviço

2.1 O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa Contratada serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura, segurança e efetividade do atendimento.

2.2 A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

2.3 Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo Contratante e Contratada, sem ônus adicionais ao TRT14.

37



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

2.4 O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a Contratada não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

2.5 A empresa Contratada deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

2.6 Os indicadores de desempenho estão listados abaixo:

Indicadores de Desempenho						
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Percentual de ligações com tempo de espera até 25 seg – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera da fila para ser atendido até 25 segundos com base no total de ligações mensais	$\text{Ind1} = \left(\frac{\text{TLA}}{\text{TLR} - \text{TAU}} \right) \times 100$ TLA = total de ligações atendidas em até 25 seg. TLR = total de ligações recebidas pela Central TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg.	70%	80%	95%
2	Percentual	Percentual	Ind2 =	15%	10%	5%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	máximo de abandono – média mensal de cada hora de funcionamento	máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25seg e antes de ser atendido pela Central	(TAB/TLR) x 100 TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg TLR = total de ligações recebidas pela Central			
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	Ind3 = (TCR / TCF) x 100 TCR = total de chamados elegíveis reabertos TCF = total de chamados elegíveis fechados	15%	10%	5%
4	Percentual de chamados	Percentual mínimo de chamados	Ind4 = (TCER/ TCEG) x 100	70%	80%	90%



PODER JUDICIÁRIO
 JUSTIÇA DO TRABALHO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
 PAE n. 2465/2015

	elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	elegíveis resolvidos dentro do tempo estabelecido de 15 minutos, com base no total de chamados elegíveis	TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos			
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecidos de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting	$\text{Ind5} = \frac{\text{TCNEE}}{\text{TCNER}} \times 100$ TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do período de tempo estabelecido TCNER = total de chamados	80%	90%	95%

40



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

			não elegíveis registrados			
6	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de primeiro atendimento seja de até 5 minutos	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	$\text{Ind6} = \frac{\text{TCEEW}}{\text{TCEEWT}} \times 100$ $\text{TCEEW} = \text{total de chamados encaminhados por email ou via web com tratamento inicial dentro do período de tempo estabelecido}$ $\text{TCEEWT} = \text{total de chamados encaminhados por email ou via web}$	80%	90%	95%
7	Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços 1º Nível	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base na pesquisa de	$\text{Ind7} = \frac{\text{TROB}}{\text{TPCS}} \times 100$ $\text{TROB} = \text{total de respostas "excelente", "muito bom" e "bom" em}$	75%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

		satisfação.	relação às perguntas referentes ao atendimento da Central TPCS = total de perguntas referentes ao atendimento da Central O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês			
8	Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual de chamados de suporte técnico resolvido dentro do nível mínimo de serviço exigido por localidade	$\text{Ind9} = \frac{\text{TCR}}{\text{TCRG}} \times 100$ TCR = total de chamados de suporte técnico resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a	70%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

			localidade TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade			
9	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%
10	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.	Ind11 = (TROB / TPST) x 100 TROB = total de respostas "excelente", "muito bom" e "bom" em relação às perguntas	75%	85%	95%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

			referentes ao Suporte Técnico TPST = total de perguntas referentes ao Suporte Técnico O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês			
--	--	--	--	--	--	--

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

2.8 Caso o TRT14 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 15 dias. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

2.9 A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento das ligações dos usuários de TI bem como o tratamento de suas necessidades, nos casos de indisponibilidade. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT14.

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

Níveis Mínimos de Serviço para início dos Chamados de Suporte Técnico					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
1	Porto Velho	15min	1h	30min	1h
	Unidades Remotas			30min	1h

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

3 Acordo de Níveis de Serviço - Quanto ao cálculo das glosas

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

- 3.2 Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A Contratada sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 15% do valor mensal do contrato.
- 3.3 Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.
- 3.4 As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.
- 3.5 Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.
- 3.6 Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.
- 3.7 Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.
- 3.8 A graduação de glosas é aplicada ao grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

2	Deixar de atender ao indicador Ind2 – Percentual máximo de abandono	15	30	60	Desconto fatura	na
3	Deixar de atender ao indicador Ind3 – Percentual de reabertura de chamados elegíveis	15	30	60	Desconto fatura	na
4	Deixar de atender ao indicador Ind4 – Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do tempo estabelecido de 15 minutos	15	30	60	Desconto fatura	na
5	Deixar de atender ao indicador Ind5 – Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos	15	30	60	Desconto fatura	na
6	Deixar de atender ao indicador Ind6 – Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	15	30	60	Desconto fatura	na
7	Deixar de atender ao indicador Ind7 –	15	30	60	Desconto fatura	na



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central				
Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Suporte Técnico Local					
9	Deixar de atender ao indicador Ind9 – Índice de resolução de chamados de suporte técnico dentro do nível de serviço exigido por localidade	15	30	60	Desconto na fatura por região que tenha o índice descumprido.
10	Deixar de atender ao indicador Ind10 – Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Glosa
		1ª	2ª	3ª	
14	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por	60	60	90	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.				
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
18	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por	15	20	30	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	serviço e por dia.				
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT14 utilizados, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de	5	10	15	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT14, por empregado.				
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.	Advertên cia	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	Advertên cia	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertên cia	02	05	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	Advertên cia	Advertên cia	05	Desconto na fatura a contar da 3ª ocorrência
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após	Advertên cia	05	10	Desconto na fatura a contar da



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)				2ª ocorrência
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	02	05	10	Desconto na fatura
35	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de e-mails, seja de relatórios	05	10	15	Desconto na fatura



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
PAE n. 2465/2015

	da Unidade de Resposta Audível – URA e do distribuidor automático de chamadas – DAC, desde que estes recursos estejam disponíveis				
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



tritos: Objeto: Prorrogação do prazo de vigência e alteração de cláusula contratual; Processo TRT nº 2604/2014; Data de Assinatura: 08 de outubro de 2015; pelo Tribunal: O Sr. Francisco Sérgio Silva Rocha, Presidente e a Sr. Adriany Braga Cardoso, pela Contratada.

EXTRATO TERMO ADITIVO Nº 78/2015

Espécie: Nono Termo aditivo ao Contrato nº 104/2011; Partes: Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região e Belo Monte Serviços Ltda - EPP; Objeto: Repactuação dos valores da prestação de serviços; Processo TRT nº 1397/2011; Data de Assinatura: 09 de outubro de 2015; pelo Tribunal: O Sr. Francisco Sérgio Silva Rocha, Presidente e o Sr. Oswaldo da Silva Montenegro, pela Contratada.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato 71/2015. Contratante: Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região. Contratada: Tek Tecnologia Ltda. Objeto: Prestação de serviços continuados de manutenção predial corretiva e adequações nos imóveis do TRT abrangidos pela contratação, compreendendo, além de mão de obra, o fornecimento de materiais e o emprego dos equipamentos necessários à execução dos serviços. Valor global: R\$ 112.866,33. Vigência da contratação: 20/10/2015 a 19/10/2016. Vinculação: Processo de licitação Pregão nº 69/2015. Processo Geral 810/2015. Fundamento legal: Lei 8.666/93. Programa de Trabalho: 085029 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho. Natureza: 3.3.90.39.00. Homologação do certame em 21/09/2015; Patrícia Aimee Bruel Antonio - Ordenadora da Despesa. Data da assinatura do contrato: 27/10/2015. Signatários do Contrato: Patrícia Aimee Bruel Antonio - Ordenadora da Despesa, pelo Contratante, e Silmara da Silva Chojinski - Diretora, pela Contratada.

AVISO DE ADIAMENTO PREGÃO Nº 84/2015

Comunicamos o adiamento da licitação supracitada, publicada no D.O.U. de 14/10/2015, Entrega das Propostas: a partir de 14/10/2015, às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 04/11/2015, às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Objeto: Pregão Eletrônico - Registro de preços para aquisição, expansão e atualização dos sistemas de armazenamento de dados "Storage", incluindo serviços relativos à expansão da garantia e a capacitação dos servidores do TRT da 9ª Região.

PAULO CELSO GERVA
Pregoeiro

(SIDEI - 28/10/2015) 080012-00001-2015NE000056

AVISOS DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 83/2015

O Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região torna público que realizará licitação na modalidade PREGÃO, forma eletrônica, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para instalação de sistema de segurança para trabalho em altura composto de linhas de vida e esperas de ancoragem, para o Edifício Sede do Fórum Trabalhista de Curitiba-VM 362 e Edifício Anexo-VM 400, Edifício Sede do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região e Edifício Sede da Área Administrativa do TRT da 9ª Região, localizados em Curitiba/PR. Acolhimento das propostas: até as 13h45 do dia 13/11/2015. Realização da sessão no site www.licitacoes-e.com.br a partir das 14h00 de 13/11/2015. Retirada do Edital nos sites: www.trt9.jus.br ou www.licitacoes-e.com.br. Informações pelo telefone (41) 3310-7342 ou pelo correio eletrônico: licitacao@trt9.jus.br.

PAULO CELSO GERVA
Pregoeiro

PREGÃO Nº 90/2015 - UASG 080012

Nº Processo: 1040/2015. Objeto: Pregão Eletrônico - Aquisição de unidades de imagem para impressora a laser Lexmark MS812DN e MX711, com rendimento de 100.000 páginas, não remanufaturada, 100% nova. REF 5200200. Original da marca Lexmark ou certificado pelo fabricante da impressora. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 29/10/2015 às 08h00 às 17h59. Endereço: Rua Vicente Machado, 147, Centro, 10. Andar Centro - CURITIBA - PR. Entrega das Propostas: a partir de 29/10/2015 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 13/11/2015 às 15h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Havendo divergências entre as especificações do objeto cadastradas no Portal de Compras do Governo Federal - COMPRASNET e as contidas no edital, prevalecerão as descrições deste último.

AMANDA CRISTINA FARIA MARZALL
Pregoeira

(SIDEI - 28/10/2015) 080012-00001-2015NE000056

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/autenticidade.html>, pelo código 00032015102900195

AVISO DE RESCISÃO

Fica rescindida a carta-contrato nº 423/2015, firmada entre o Contratante - TRT DA 9ª REGIÃO, e a Contratada - Comercial Araújo Distribuição de Produtos e Equipamentos Ltda. ME. CNPJ 13.597.348/0001-50. Processo licitatório Pregão 79/2014. Processo Geral 731/2014. Data da rescisão: 28/08/2015. Embasamento legal: Inciso II do artigo 79 da Lei 8.666/1993.

PATRICIA AIMEE BRUEL ANTONIO
Ordenadora da Despesa

RETIFICAÇÃO

Na publicação referente ao Processo de Licitação Pregão PO 01/2012, sendo fornecedora a empresa Gruger Grupos Geradores Ltda - CNPJ 02.631.287/0001-83, no DOU, sessão 3, pág. 148, do dia 26/10/2015, onde se lê: "Termo Aditivo ao Contrato 35/2015", leia-se "Termo Aditivo ao Contrato 35/2012", onde se lê: "relativos ao Contrato 35/2015", leia-se "relativos ao Contrato 45/2012".

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO

DIRETORIA-GERAL ADMINISTRATIVA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

Processo nº: 15.0.000007590-3. Objeto: contratação de serviço de acesso/consulta às bases de dados Web-Service Infoconv-CPE e CNPJ. Fundamento Legal: Art. 24, XVI da Lei nº 8666/1993. Valor anual: R\$ 169.752,00. Contratado: SERPRO. Declaração: Wagner Azevedo da Silva, Diretor-Geral, em 23/10/2015. Ratificação: André R. P. V. Damasceno, Desembargador Presidente do TRT da 10ª Região, em 26/10/2015.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO Nº 51/2015 - UASG 080002

Nº Processo: MA-325/2015. Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada em engenharia/arquitetura para execução de serviço de reforma na Vara do Trabalho de Parintins/AM, conforme especificações constantes do Termo de Referência e Minuta de Contrato anexo ao Edital. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 29/10/2015 de 08h00 às 14h00. Endereço: Rua Ferreira Pena, 546, 2º Andar Centro - MANAUS - AM. Entrega das Propostas: a partir de 29/10/2015 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 11/11/2015 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br.

MARIA NORMA BENTES DINIZ
Diretora da Divisão de Licitações e Contratos

(SIDEI - 28/10/2015) 080002-00011-2015NE000047

RESULTADO DE JULGAMENTO PREGÃO Nº 48/2015

O Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região torna público que a vencedora deste certame foi a empresa A.G. CONSULTORES E EMPREENDIMENTOS LTDA. - ME, CNPJ 10.357.764/0001-92, pelo valor de R\$ 19.540,00.

RAUL MICHEL SILVA DE ANDRADE
Pregoeiro

(SIDEI - 28/10/2015) 080002-00011-2015NE000047

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO SECRETARIA

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Processo: CD nº 11821/2015. Objeto: Contratação de empresa para que, através do Sr. Marcelo Luiz Souza da Eira, ministre palestra, In Company, acerca do tema "Governança Corporativa - Gestão de Riscos", para 30 participantes. Valor: R\$ 12.980,00 (doze mil e noventa e oito reais). Contratante: Tribunal do Trabalho da 12ª Região. Contratado: Instituto Superior de Ensino, Estudo e Pesquisa em Ciências Sociais Ltda. - ME. Dispositivo Legal: Artigo 25, inciso II, da Lei 8.666/93. Ratificação: Exmo. Desembargador do Trabalho- Presidente Edson Mendes de Oliveira.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10012/2015

O Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região torna público que realizará licitação na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, para contratação de empresa especializada para fornecimento de renovação das licenças existentes do software de backup IBM Tivoli Storage Manager (RENEW), visando garantir o direito às atualizações de versão e à extensão do suporte técnico pelo período de 12 (doze) meses.

1 - Prazo: as propostas deverão ser postadas no site licitações-e do Banco do Brasil até às 17 horas do dia 12/11/2015. A sessão para disputa terá início às 13:30 horas do dia 13/11/2015. O horário referência é o de Brasília.

2 - Obtenção do edital e informações: o edital deverá ser retirado no site www.licitacoes-e.com.br. Outras informações poderão ser obtidas junto ao Setor de Preparo de Licitações no site www.trt12.jus.br ou pelos telefones (48) 3216-4069 ou 3216-4091, fax (48) 3216-4016 e e-mail cp1@trt12.jus.br, no horário compreendido entre as 12 e 19 horas.

Florianópolis, 28 de outubro de 2015.
ARILDO DISARÓ FILHO
Assistente-Chefe do Setor de Preparo de Licitações

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

EXTRATOS DE TERMOS ADITIVOS

TERMO ADITIVO Nº 01/2015 AO CONTRATO TRT Nº 11/2013. Processo TRT nº 19.075/2015. Contratante: Tribunal Regional Trabalho da 13ª Região. Contratada: ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA. Objeto: Prorrogação do prazo de vigência do Contrato TRT nº 11/2013, por mais 12 (doze) meses, contados a partir de 21/10/2015. Data da assinatura: 20/10/2015. Assinam: Arysawlio José Brito Espinola, Diretor Geral, pelo Contratante, e Alberto Borges Brito, Diretor de Recursos Humanos, pela Contratada.

TERMO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA TRT Nº 003/2015

Protocolo TRT nº 17.409/2015 - Partícipes: Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região e CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DA PARAIBA. Objeto: Conjugação esforços, em busca da consecução dos seus objetivos, comprometendo-se os seus signatários a emprestar todo o apoio possível e necessário à capacitação e aperfeiçoamento de seus quadros de segurança. Vigência: 60 (sessenta) meses, a partir da assinatura. Data da assinatura: 27/10/2015. Assinam: Ubiratan Moreira Delgado, Desembargador Presidente do TRT da 13ª Região, e Cel. Jair Carneiro de Barros, Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba.

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25/2015

O Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, através do seu Pregoeiro, avisa que realizará licitação na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, cujo objeto é a contratação de empresa especializada em desinsetização, imunização e limpeza das caixas d'água e cisternas das edificações pertencentes ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, conforme especificações discriminadas no Edital e seus anexos. A licitação está prevista para as 10:30h (horário de Brasília/DF) do dia 16/11/2015. Cópia do Edital estará à disposição dos interessados na Sala da Comissão Permanente de Licitação, instalada na Sede do TRT 13ª Região, situada na Av. Cordeiro Soares de Oliveira, s/n, Centro, João Pessoa/PB, bem como estará disponibilizada na Internet, através dos sites www.trt13.jus.br ou www.licitacoes-e.com.br. Outras informações podem ser obtidas no endereço acima citado, nos seguintes horários: das segundas-feiras às sextas-feiras das 7h às 17h, pelo fone: (83) 3533-6069 ou (83) 3533-6068, bem como por intermédio do correio eletrônico cp1@trt13.jus.br.

João Pessoa/PB, 28 de outubro de 2015.
TIBÉRIO ADONYS DE ALMEIDA FIALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO DIRETORIA-GERAL

EXTRATO DE CONTRATO Nº 31/2015

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 2465/2015. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A. Objeto: O presente termo tem por objeto a contratação de empresa para a prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE. Assinado: 13/10/2015. Vigência: 30 meses, a contar de 1º/12/2015. Dotação Orçamentária: Programa de Trabalho 02.122.0571.4256.6020, Natureza da Despesa 3390.37.28, Nota de Empenho n. 2015NE001305, de 99/2015, correspondendo o valor total mensal de R\$ 48.361,79 e valor total anual de R\$ 580.341,48. Assinaturas: Raimundo José Zacarias da Costa, Diretor-Geral das Secretarias do TRT-14ª Região, e de outro, Sr. Alexandre Mota Albuquerque.

AVISO DE CANCELAMENTO

Processo Administrativo Eletrônico nº 1843/2015. O TRT-14ª Região, torna pública, o CANCELAMENTO da ARP nº 12/2015, oriunda do Pregão Eletrônico nº 24/2015. Fundamento legal: art. 21, inciso II, do Decreto 7.892/13.

Porto Velho, 23 de outubro de 2015.
RAIMUNDO JOSÉ ZACARIAS DA COSTA
Diretor-Geral das Secretarias

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.