



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO E A EMPRESA HEPTA TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO LTDA

Pelo presente contrato a União, neste ato representada pelo **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA QUINTA REGIÃO**, sediado na Rua Bela Vista do Cabral, 121, Bairro de Nazaré, Salvador/BA., inscrito no CNPJ sob o nº 02.839.639/0001-90, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Tarcísio José Filgueiras dos Reis, doravante denominado de **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa **HEPTA TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO LTDA**, sediada na SEPN, 513, Bloco D, Ed. Imperador, 2º andar, sala 221, Asa Norte, Brasília, DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.057.387/0001-22, neste ato representada por seu Diretor Roberto de Oliveira Villares, CPF nº 284.962.727-53, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que do **Processo 9682/2019, Pregão Eletrônico nº 068/19**, têm entre si justo e acertado o seguinte

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO – O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos continuados especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, nos termos e condições constantes deste Pregão Eletrônico e em conformidade com as especificações e quantitativo do Anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRAZO DE VIGÊNCIA - O presente contrato terá vigência a partir da sua assinatura até o término da prestação dos serviços. A efetiva prestação dos serviços ocorrerá no prazo de 30 meses a contar do Termo de Liberação de Início dos Serviços, admitida prorrogação até 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO ÚNICO – A renovação do contrato deverá observar os seguintes requisitos:

I - Os serviços tenham sido prestados regularmente;

II - A contratada não tenha sofrido reiteradamente sanções que comprometam a prestação do serviço, dificultem a fiscalização e inviabilizem prorrogação da contratação;

III - A Administração ainda tenha interesse na realização do serviço; e

IV - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração

V- A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS LOCAIS DE EXECUÇÃO – Os serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação serão executados pela contratada nos seguintes endereços:

a) Serviço de Suporte 1º nível (Primeiro Nível ou N1): implementado mediante atendimento via central telefônica, com equipe de profissionais alocada nas dependências da CONTRATADA, em local externo ao TRT5, dispendo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

b) Serviço de Suporte 2º nível: implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão em campo ou remotamente, nas unidades do TRT5.

b.1.1) Parte da equipe ficará alocada no Fórum Juiz Antônio Carlos Araújo de Oliveira, bairro do Comércio, e a outra parte na Sede Administrativa do Bairro Nazaré;

b.2) Ilha de apoio técnico operacional ao suporte 2º nível

b.2.1) Toda a equipe ficará alocada no site Nazaré.

CLÁUSULA QUARTA - REGIME DE EXECUÇÃO – Os trabalhos serão realizados por execução indireta em regime de empreitada por preço global.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a personalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da Contratada e o TRT5.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A prestação de serviço não será baseada em posto de trabalho.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, conforme dias e horários definidos no Termo de Referência.

PARÁGRAFO QUARTO - Como forma de aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança), serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

PARÁGRAFO QUINTO - Neste modelo de contratação, a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

PARÁGRAFO SEXTO - O dimensionamento do objeto desta licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos serão calculados com base na quantidade atual de estações de trabalho, no parque atual de equipamentos, no quantitativo de usuários e no quantitativo atual registrado de chamados. Salvo as formas previstas em lei, o custo total do serviço informado pela Contratada deverá permanecer inalterado caso haja crescimento das estações de trabalho em até 15% do quantitativo inicial estimado.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a Contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

CLÁUSULA QUINTA - ENCARGOS DO CONTRATANTE - Obriga-se o CONTRATANTE a:

1. Cumprir as normas e condições contidas no Termo de Referência, sem prejuízo às demais condições contidas na legislação pertinente e no edital do certame;
2. Fornecer as informações solicitadas pela Contratada para o bom e regular fornecimento dos produtos;
3. Efetuar o pagamento de acordo com as normas e condições constantes no edital e seus anexos;
4. Emitir, através do Gestor do contrato, laudo de aceitação definitiva dos produtos entregues;
5. Aceitar definitivamente os objetos entregues em sua totalidade ou em parte, rejeitar em sua totalidade ou em parte todo e qualquer produto que se encontre em desacordo com as especificações técnicas do Termo de Referência.
6. Gerir, acompanhar e fiscalizar o contrato no interesse exclusivo da Administração e, não excluir, em hipótese alguma as responsabilidades da Contratada, inclusive perante terceiros.
7. Designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato.
8. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.
9. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da Contratada através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.
10. Disponibilizar, para acesso através da Intranet do TRT5, ferramenta para gestão dos atendimentos, a ser utilizada pelas equipes. O treinamento inicial sobre o uso da ferramenta às equipes da Contratada será fornecido pelo TRT5.
11. 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.

12. Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da Contratada nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT5, quando pertinente ao atendimento pelos Serviço de Suporte 1º Nível e Serviço de Suporte 2º Nível;
13. Emitir Termo de Liberação para Início dos Serviços, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.
14. Permitir o acesso dos funcionários da Contratada, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT5 abrangidas por esta contratação, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
15. Cumprir os critérios de sustentabilidade ambiental estabelecidos na IN 01/2010 (SLTI/MPOG) e no Guia de Contratações Sustentáveis do CSJT de 2014 (instituído pela Resolução Nº 103/2012), no que couber.

CLÁUSULA SEXTA – ENCARGOS DA CONTRATADA - Obriga-se a CONTRATADA

a:

1. Iniciar a prestação dos serviços dentro do prazo estabelecido.
2. Fornecer ao TRT5 todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações etc) solicitado no Termo de Referência, para o início dos serviços bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades Contratadas.
3. Manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado da Bahia.
4. Fornecer ao TRT5, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal.
 1. O modelo de uniforme deverá seguir o estilo social. Para o acompanhamento das sessões plenárias, o funcionário da empresa Contratada deverá utilizar uniforme composto por terno completo ou terninho (no caso de funcionárias). A exigência de uniformes para os funcionários da Contratada se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente de trabalho do Tribunal.
 2. A Contratada deverá fornecer uniformes novos aos funcionários que prestam serviço no TRT5, incluindo os supervisores.
 3. A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação.
 4. A exigência de uniformes para os funcionários da Contratada se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente de trabalho do Tribunal.
5. Disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a: instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico, tais

como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, pulseira antiestática, luva antiestática entre outros.

6. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos da Contratante, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões.
7. Promover treinamento e atualização dos funcionários envolvidos na execução dos serviços contratados, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o Gestor do Contrato entender conveniente, especialmente no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do TRT5. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela Contratada. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao TRT5.
8. Utilizar na execução dos serviços exclusivamente empregados do quadro de pessoal permanente da Contratada, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com o TRT5, cumprindo a Legislação Trabalhista e os Acordos Coletivos de Trabalho vigentes, devendo manter sob regime CLT os empregados destacados para a prestação dos serviços à Contratante.

8.1 Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado.

9. Comprovar vínculo jurídico com seus empregados, mediante apresentação dos seguintes documentos: cópia da ficha ou livro de registro de empregado registrada na DRT, cópia da Guia de Recolhimento do FGTS, e cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social.
10. 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.
11. Refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o TRT5.
12. Dar ciência, imediatamente e por escrito, ao TRT5 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.
13. 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 TRT5.
14. 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.
15. Arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da Contratada, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc.

16. Adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do TRT5.
17. 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.
18. Constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao Contratante, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços. Caso essas providências não sejam adotadas, a Contratante reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à Contratada.
19. Responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do Contratante, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados. Responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços.
20. Apresentar relatórios e demais informações exigidas no Termo de Referência para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e eletrônico, em formato compatível com o software livre Libre Office, conforme disposto neste termo, bem como quando solicitado pelo TRT5.
21. Apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5, contemplando os projetos de:
 - 21.1 Serviço de Suporte 1º Nível: conforme detalhado nas fases de implantação da solução, especificado neste Termo de Referência;
 - 21.2 Serviço de Suporte 2º Nível: em que constem o planejamento e descrição da estrutura a ser implantada para o atendimento dos serviços, quantitativo de pessoal e sua distribuição.
22. Utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados.
23. Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovada se que atendam os requisitos de qualificação constantes no Termo de Referência.
24. Disponibilizar à Contratante, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes no Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc).
25. Responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados.
26. Realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos no Termo de Referência.
27. Assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme disposto no Termo de Referência.

28. Deverá alocar os profissionais que achar necessário para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.
29. Deverá comprovar o perfil mínimo exigido dos profissionais envolvidos na execução dos serviços mediante a apresentação de diploma, certificado, currículo, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, para o início dos serviços e toda alteração de profissionais feita durante a vigência do contrato.
30. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo Tribunal, substituindo, no prazo acordado com o Gestor do Contrato, a partir da notificação da Contratante, profissional que apresentar comportamento inadequado.
31. Ceder, sem ônus à Contratante e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela Contratada para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato.
32. Realizar a transferência de conhecimento para a Contratante, no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada, sem ônus adicionais para a Contratante, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Contratante.
33. Encaminhar ao contratante, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Tribunal, indicando o CPF e a área de atuação.
34. 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.
35. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à Contratante. As atividades do preposto deverão ser realizadas de forma presencial, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extracomercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para a Contratante.
36. Manter-se, durante toda o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
37. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o contratante, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.
38. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao contratante, sempre que solicitada.
39. Solicitar imediatamente ao contratante a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do órgão, quando da

transferência, remanejamento, promoção ou desligamento de profissional sob sua responsabilidade.

40. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
41. Assumir responsabilidade e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.
42. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão vínculo empregatício com o contratante.
43. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do contratante.
44. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
45. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
46. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do contratante ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
47. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução do Serviço de Suporte 1º nível nos termos desta especificação (como por exemplo: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre o contratante e a contratada).
48. Utilizar o sistema de registro de chamados em todas as etapas da prestação dos serviços.
49. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
50. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitida sem conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados em reunião mensal de acompanhamento.
51. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
52. Reportar ao Tribunal Regional do Trabalho imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal.
53. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal, nos termos do Anexo I do Termo de Referência;
54. Dar ciência aos profissionais alocados na execução dos serviços da assinatura do termo de confidencialidade entre contratante e contratada, conforme Anexo I do Termo de Referência;

55. Entregar, para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias das equipes integrantes do item 1.2 (Serviço de suporte 2º Nível), até o dia 15 (quinze) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, ao Fiscal do contrato, as cópias autenticadas em cartório – ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber - dos seguintes documentos:
- 55.1 Comprovante de pagamento de salários referentes ao mês da prestação dos serviços, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o contratante, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários ou contracheques assinados pelos empregados;
 - 55.2. Comprovante 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 ao mês da prestação dos serviços;
 - 55.3. Comprovante de pagamento de planos de saúde e/ou planos de assistência odontológica, caso esses façam parte da remuneração dos empregados;
 - 55.4. GFIP específica, em que conste como tomador o contratante, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços;
 - 55.5. Guias de recolhimento da Previdência Social (GPS) e do FGTS (GRF), relativas ao mês anterior ao da prestação dos serviços.
 - 55.6 As inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento da diligência pela contratada, para serem formalmente esclarecidas.
 - 55.7 Uma vez recebida a documentação, o contratante deverá apor a data de recebimento, assinar, e encaminhá-la à unidade responsável do contratante para análise.
 - 55.8 O descumprimento reiterado das disposições desta cláusula e a manutenção da contratada em situação irregular perante suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicará rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades nele previstas e demais cominações legais.
 - 55.9 A documentação relativa aos empregados da contratada refere-se somente àqueles envolvidos na prestação dos serviços objeto da presente contratação.
 - 55.10 A documentação relativa aos empregados da contratada refere-se somente àqueles envolvidos na prestação dos serviços objeto da presente contratação.
56. Transferir ao contratante, tanto a contratada quanto os profissionais alocados na execução dos serviços, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.
57. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
58. Garantir o pleno funcionamento dos Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento

dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades.

59. Cumprir os critérios de sustentabilidade ambiental estabelecidos na IN 01/2010 (SLTI/MPOG) e no Guia de Contratações Sustentáveis do CSJT de 2014 (instituído pela Resolução Nº 103/2012), no que couber.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE NEGÓCIO APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SUPORTE 1º NÍVEL

1. O Serviço de Suporte 1º nível deverá funcionar com ponto único de contato dos usuários com a área de TI do TRT5 para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.
2. O Serviço de Suporte 1º nível deverá operar em instalações próprias da Contratada, em local externo ao TRT5, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.
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 TRT5.
4. O Serviço de Suporte 1º nível deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.
 - 4.1. O serviço de Suporte Técnico 1º nível deverá ser supervisionado por, pelo menos, um profissional e com as qualificações previstas no item 4.1.10.6.4 do termo de referência.
5. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5 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.
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.
7. São chamados “serviços elegíveis” aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, no Serviço de Suporte 1º Nível. 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. Os serviços elegíveis são serviços constantes na base de conhecimento que podem ser resolvidos dentro do tempo estipulado para resolução dos chamados em 1º nível.
8. A empresa Contratada deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento nas seções subsequentes do Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.
9. Compõem a solução a ser Contratada, a infraestrutura de telefonia necessária para operar o Serviço de Suporte 1º Nível, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), como também o sistema de gravação digital e links de comunicação como TRT5. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens e menus de navegação. A locução das mensagens da URA deve ser de responsabilidade da Contratada.
10. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,0% 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.

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 de Suporte 1º nível.

12. São requisitos do sistema de telefonia:

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. Deverá ser disponibilizado ao TRT5, interface web para recuperação e escuta das gravações.

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;

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;

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

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 TRT5 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

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

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;

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

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

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 do Serviço de Suporte 1º Nível, cujos dados irão compor o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, detalhado no Termo de Referência. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;

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

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

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 TRT5 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

12.14. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real, pelos servidores do TRT5 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

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.

13. São requisitos do sistema de gravação digital:

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;

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;

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 TRT5, devidamente organizado, catalogado e gravado em CD ou DVD;

13.4. Permitir o acesso direto e imediato dos servidores do TRT5 envolvidos na gestão e execução contratual às gravações para fins de averiguação do atendimento.

14. Quanto aos requisitos dos links de comunicação:

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 TRT5;

14.2. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância através de dois meios físicos distintos;

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

14.4. Deverão ser fornecidas Portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão;

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;

14.6. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada ao sistema de Gestão dos Serviços que será disponibilizado pelo TRT5, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do Contratante;

14.7. Os links deverão permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do TRT5;

14.8. A disponibilidade mínima dos links é de 99,0% (noventa e nove por cento).

15. Compete ao Serviço de Suporte 1º nível:

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;

15.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como “elegíveis” 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;

15.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo);

15.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT5, 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;

15.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento;

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;

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

15.8. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT5, bem como quaisquer outros processos relacionados ao Serviço de Suporte 1º nível, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT5. 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 TRT5. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o TRT5;

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

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 base de conhecimento. As intervenções remotas deverão ser previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho;

15.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados;

15.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo TRT5;

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 TRT5;

15.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT5;

15.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do TRT5, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT5. 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;

15.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual;

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;

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 TRT5;

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

15.20. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo TRT5;

15.21. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do TRT5;

15.22. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados;

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 TRT5;

15.24. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5) não serão de responsabilidade da Contratada;

15.25. O Serviço de Suporte 1º Nível deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: telefone, cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pelo TRT5. Posteriormente poderá ser solicitada a utilização de email e chat.

PARÁGRAFO SEGUNDO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE NEGÓCIO APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SUPORTE 2º NÍVEL

1. As atividades desempenhadas pelo Serviço de Suporte 2º nível 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 Serviço de Suporte 2º nível incluem, mas não se limitam a:

1.1. Ilha de suporte 2º nível para atendimento técnico;

1. Suporte aos sistemas operacionais: Windows 7 e Windows 10;
2. Suporte a Redes (LAN e WAN);
3. Suporte a Internet/Intranet;
4. Suporte a impressão;
5. Suporte a Email;
6. Suporte ao Active Directory;
7. Suporte a Hardware;
8. Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e Libre Office;
9. Suporte a Sistemas Administrativos;
10. Suporte a Sistemas aplicativos de acompanhamento processual judicial (Instalação e Configuração);
11. Instalação de aplicativos tais como Libre Office, Microsoft Office, Anti-Virus, Adobe Reader e etc;
12. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
13. Serviços de gestão de usuários e grupos;
14. Manutenção preventiva a equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
15. Deslocamento de equipamentos para atualização de parque, instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do TRT5;
16. Suporte aos usuários de telefonia fixa, telefonia móvel (modems e celulares).

1.2. Ilha de apoio técnico operacional ao suporte 2º nível

1. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário que presencialmente vem à Setic buscar atendimento;

2. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário que faz contato telefônico direto para as Diretorias da Setic;
 3. Efetuar inventário presencial de software e hardware;
 4. Receber e enviar equipamentos entre os setores de acordo com o processo definido;
 5. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento requerido, bem como sempre que se fizer necessário;
 6. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando que os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional;
2. Os serviços de Suporte 2º Nível serão prestados no horário das 7h30min às 17h30min. Durante o período de vigência do contrato, poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela Contratada, observando o disposto no item 2.10.9 do Termo de Referência.
- 2.1 Os profissionais da ilha de suporte 2º nível para atendimentos técnicos serão alocados nos seguintes prédios do TRT5:
1. Fórum Juiz Antônio Carlos Araújo de Oliveira, bairro do Comércio;
 2. Sede Administrativa, bairro de Nazaré.
 - 2.1.1 Poderá ser disponibilizada, a critério do TRT5, uma sala de apoio para os técnicos no fórum Carlos Coqueijo Costa, que fica bem próximo à Sede Administrativa no bairro de Nazaré.
 - 2.1.2 O dimensionamento da quantidade de técnicos em cada prédio deve ser realizado de acordo com o volume de chamados em cada localidade. Estimativas no Anexo X do termo de referência.
- 2.2. O serviço de Suporte Técnico 2º nível deverá ser supervisionado por, pelo menos, dois profissionais (um no Fórum Juiz Antônio Carlos Araújo de Oliveira, bairro do Comércio e outro na Sede Administrativa, bairro de Nazaré) com as qualificações previstas no item 4.1.10.6.6 do termo de referência.
- 2.3 O acompanhamento das sessões de julgamento, previsto no item 4.1.2.8.12 do Termo, deverá ser realizado até o término da sessão. A estimativa da quantidade e duração das sessões está listada no item 4.2.10.4 do termo de referência.
- 2.4 O horário da Ilha de apoio técnico operacional ao suporte 2º nível, será diferenciado de acordo com o local onde ficará alocado o técnico:
1. Diretoria da SETIC: será exigido pelo menos um técnico das 7h30min às 17:30min;
 2. Coordenadoria de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: será exigido pelo menos um técnico das 9h30min às 15h30min;
 3. Seção de Suporte a Usuários em Nazaré: será exigido pelo menos um técnico das 8h às 17h.
3. Os chamados serão encaminhados para a Contratada através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo TRT5.
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 TRT5.
5. A Contratada deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte 2º Nível.

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.

7. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5 designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.

8. São atribuições do Suporte Técnico Local:

8.1. Atender presencialmente os chamados de suporte técnico não resolvidos pelo 1º nível e encaminhados pelo TRT5 para resolução pelo 2º nível contratado, conforme Catálogo de Serviços de TI. O atendimento às unidades do interior será realizado através de acesso remoto.

8.2. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT5.

8.3. Seguir o fluxo de processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT5, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT5. 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 TRT5. A empresa Contratada deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal.

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.

8.5. Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT5.

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 TRT5.

8.7. Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do TRT5, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.

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

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.

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 e telefonia e realizar atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal.

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.

8.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e das Turmas, treinamentos e eventos promovidos pelo TRT5 em Salvador e Região Metropolitana, 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 TRT5. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.

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.

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 TRT5, 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.

8.15. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção, para os quais caberá à Contratada apenas as atividades de transporte, configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo TRT5.

8.16. Realizar o transporte de ativos de TI do TRT5 caso haja a necessidade para a resolução de um chamado de suporte técnico, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, sempre com autorização do responsável da área.

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

8.16.2. O transporte se dará em duas situações:

8.16.2.1. Entre setores do mesmo prédio do TRT5, neste caso a responsabilidade pelo transporte será da Contratada;

8.16.2.2. Entre prédios distintos, a responsabilidade pelo transporte será do TRT5;

8.16.3. O transporte dos equipamentos será realizado pela Contratada conforme processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5.

8.17. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo TRT5.

8.18. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

1. A Contratada deverá promover treinamento e atualização dos profissionais que atuam nas atividades contratadas, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente, inclusive no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do Tribunal. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela Contratada. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, devendo ser comprovados por meio de certificados. Após a implantação dos serviços, sua execução não poderá ser afetada durante o período de realização de treinamentos. Os referidos treinamentos não deverão acarretar ônus para o TRT5.

2. Os profissionais da Contratada, envolvidos na execução dos serviços, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT5.

3. Quanto à capacitação nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT5:

3.1. Será promovida pela Contratada para os profissionais envolvidos na execução do contrato, englobando, no mínimo, os itens abaixo:

1. Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007.
2. Técnicas e habilidades de atendimento telefônico e presencial ao cliente, para o fornecimento de um serviço de excelência ao usuário da Contratante (conforme exigido em contrato, bem como, outras diretrizes adicionais);
3. Regras de comportamento e disciplina;
4. Sigilo profissional;
5. Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);
6. Instalação e configuração do Windows;
7. Redes baseadas no Windows;
8. Arquitetura e tecnologia de redes;
9. Boas práticas em segurança da informação;
10. Visão geral do Active Directory;
11. Gerenciamento de Desktop;
12. Instalação e administração de impressoras;
13. Instalação de hardware e drivers;
14. Funcionalidades do Libre Office;
15. Funcionalidades do Microsoft Office.

3.2. A Contratante realizará o treinamento inicial para a implantação da solução referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT5, processos e regras mínimas de atendimento requeridas, bem como sempre que surgirem novos serviços de TI. Nesta oportunidade, a Contratada deverá capacitar multiplicadores que atuarão como instrutores nos treinamentos posteriores. Estão incluídos os itens:

1. Normas operacionais e de segurança da informação no TRT5;
2. Ferramenta de registro de chamados fornecida pelo TRT5;

3. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis);
4. Busca de informações corporativas do Tribunal (portais, jurisprudência , etc.);
5. Estrutura do Tribunal, organograma, unidades físicas (capital e região metropolitana, interior);
6. Movimentação de materiais entre as unidades e providências;
7. Principais sistemas de 1º Grau da Contratante - regras de negócio sobre o trâmite processual no 1º Grau;
8. Principais sistemas de 1º Grau da Contratante - regras de negócio sobre o trâmite processual no 1º Grau;
9. Intranet - Ambiente de gestão de documentos e dados no TRT5 bem como seus sistemas administrativos;
10. Demais sistemas corporativos da Contratante que serão atendidos pelos técnicos da Contratada.

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

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

3.5. Perfil do instrutor: instrutores capacitados da Contratada no conteúdo abordado no item 3.1 e servidores indicados pelo TRT5, conforme detalhado no item e 3.2. O conteúdo referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT5 assim como as regras mínimas de atendimento requeridas serão fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT5.

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

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

4. Deverá haver alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais da empresa Contratada e a equipe de TI do TRT5, visando uniformizar o conhecimento acerca da infraestrutura tecnológica do Tribunal, processos e procedimentos.

5. Serão dispensados os treinamentos iniciais para profissionais que atuaram por pelo menos 6 meses nos últimos 12 meses como técnicos de suporte no TRT5.

PARÁGRAFO QUARTO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS LEGAIS

1. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRT5.

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

PARÁGRAFO QUINTO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A Contratada deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar em ônus ao TRT5.

PARÁGRAFO SEXTO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE SEGURANÇA

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

2. A Contratada não deve permitir que dados ou informações do TRT5, aos quais tenham acesso seus funcionários, sejam retirados das dependências do Tribunal não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

3. A Contratada deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT5.

4. O representante legal da Contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo no Anexo I do Termo de Referência, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança Vigentes, bem como todos os funcionários da Contratada envolvidos na execução do objeto contratual deverão assinar o Termo de Ciência da Declaração de Sigilo e das Normas de Segurança, os quais deverão ser entregues à Contratante na ocasião da reunião inicial, bem como a cada mudança/troca de funcionários.

5. Serão credenciados os funcionários da Contratada que venham a prestar serviço nas dependências do TRT5, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.

6. Os equipamentos da empresa Contratada que venham a ser instalados no TRT5 em decorrência do contrato deverão ser identificados utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

7. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

8. Em caso de desligamento de qualquer empregado da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

9. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a Contratada, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

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

11. O link de comunicação de dados para o acesso à ferramenta de gestão de chamados de suporte, à base de conhecimento e aos computadores da rede da Contratante deverá dispor de recursos de segurança e interligar o Serviço de Suporte 1º Nível ao TRT5.

PARÁGRAFO SÉTIMO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

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

PARÁGRAFO OITAVO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

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

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

1.2. A ferramenta utilizada para a gestão dos chamados de suporte, fornecida pelo Tribunal, estará em execução no ambiente de TI do TRT5, sendo disponibilizado seu acesso através da Intranet para registro e acompanhamento dos chamados de suporte.

2. Quanto à rede de telefonia:

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

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

2.2. O detalhamento dos requisitos técnicos da rede de telefonia está descrito no item 4.1.1.12 do Termo de Referência.

3. Quanto ao local de prestação dos serviços:

3.1. A operação do Serviço de Suporte 1º Nível ocorrerá nas dependências da Contratada, em local externo ao TRT5, contendo toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço contratado.

3.1.1. A Contratada deverá instalar links de comunicação com o TRT5, conforme detalhado no item 4.1.1.14 do Termo de Referência.

3.2. O Serviço de Suporte 2º Nível fará atendimento presencial em todas as unidades do TRT5 na cidade de Salvador. Para as unidades do TRT5 localizadas no interior do estado da Bahia, o Serviço de Suporte 2º Nível fará atendimento com acesso remoto aos micros dos usuários. Sob demanda, o TRT5 poderá solicitar atendimento presencial em unidades do interior que, pela proximidade com Salvador, permitam ida e volta no mesmo dia. Neste caso, o TRT5 disponibilizará o transporte.

3.3. O dimensionamento das equipes será realizado pela Contratada, observando os dados dos Anexos IX, X, XI, XIII do Termo de Referência. A distribuição das equipes pelas diversas unidades do TRT5 está detalhada nestes anexos.

4. Quanto aos equipamentos para operacionalização:

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

1. Fone de ouvido (headsets) individuais para uso por todos os seus profissionais;
2. Maleta(s) de ferramentas, materiais de escritório, entre outros insumos;
3. Demais instrumentos necessários para a execução do objeto contratado.

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

PARÁGRAFO NONO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

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

1. Procedimentos de comunicação, contemplando o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução do processo de atendimento;

2. Procedimentos operacionais padrão (POP's) para os serviços realizados em 1º nível, classificados como elegíveis;
 3. Procedimentos gerais de atendimento, contemplando os procedimentos/scripts de atendimento geral, com o objetivo de padronizar a forma de trabalho dos atendentes do Serviço de Suporte 1º Nível;
 4. Procedimentos de troubleshooting, para atendimento do Serviço de Suporte 1º Nível;
2. Deverá ser elaborado um plano de implantação, contendo todas as atividades, prazos e responsáveis, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.
3. O projeto de implantação dos Serviços deverá ser gerenciado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

PARÁGRAFO DÉCIMO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO AOS REQUISITOS DE EQUIPE

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

Técnicas de resolução de problemas;

1. Prática de autoestudo e pesquisa;
 2. Trabalho em equipe;
 3. Foco em resultados;
 4. Comprometimento (prazos e qualidade);
 5. Comportamento ético;
 6. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
 7. Usar linguagem adequada;
 8. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
 9. Administrar conflitos.
2. Os papéis definidos nesta contratação são não cumulativos, ou seja, uma pessoa não poderá assumir mais de um papel.
3. O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos e suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência, será de responsabilidade do licitante.
4. Durante a execução dos serviços contratados, os membros da equipe do Serviço de Suporte 1º Nível não deverão compartilhar o tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato, ou seja, quando estiverem logados na fila de chamadas do TRT5, não deverão receber chamadas que não sejam de usuários do TRT5.

5. A empresa Contratada deverá dispor de profissional com certificação ITIL Expert, que possa orientar a equipe de profissionais que atuam nesta contratação nas melhores práticas preconizadas pelo ITIL, que serão seguidas pelos fluxos de processo implantados no TRT5, especialmente nos processos de Central de Serviços, Incidentes e Requisições de Serviços.

6. São requeridos os seguintes perfis profissionais nesta contratação:

6.1. Preposto da Contratada:

6.1.1. A Contratada designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.1.2. Compete ao preposto da Contratada, dentre outras atribuições:

1. Ser o ponto de contato entre o TRT5 e a empresa Contratada com relação às atividades contratadas;
2. Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
3. Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviço para a prestação de contas mensal dos serviços prestados ao TRT5;
4. Buscar melhorias no serviço prestado;
5. Interagir com o Gestor do Contrato no TRT5 para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.

6.2. Gerente do Serviço

6.2.1. Compete ao Gerente do Serviço da Contratada, dentre outras atribuições:

1. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
2. Supervisionar a execução dos serviços contratados como um todo;
3. Emitir e reportar os relatórios e níveis de serviço e trabalhar em conjunto com o cliente para a busca de melhorias nos serviços e no ambiente do TRT5. O papel desse profissional é fundamental no processo de melhoria contínua do serviço prestado pela CONTRATADA;
4. Apresentar os relatórios e trabalhar junto ao Gestor do Contrato (TRT5), para as análises de tendência e tratamento de redução de chamados, por meio de reuniões semanais e mensais;
5. Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços contratados;
6. Definir, em conjunto com servidores do Tribunal Regional do Trabalho, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
7. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
8. Realizar, para suas equipes, eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetem os componentes de serviços

disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes.

9. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT5 qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
10. Propor ao TRT5 mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.

6.2.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

1. Curso superior completo na área de Informática, Engenharia, Administração de Empresas ou em outra área com especialização na área de TI;
2. Experiência comprovada na implantação e operação de Serviços de Suporte 1º e 2º Níveis na função de gerente em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5
3. Experiência mínima de 03 anos de atuação em atividade de suporte e/ou Service Desk;
4. Certificação ITIL Intermediate ou Expert;
5. Certificação HDI : Support Center Manager

6.3. Gerente do Projeto:

6.3.1. O gerente do projeto deverá gerenciar todas as fases do projeto de implantação dos Serviços no TRT5.

6.3.2. Deverá participar da elaboração do projeto de implantação dos Serviços, definido no Termo de Referência no item 4.2.2.11.

6.3.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

1. Experiência comprovada em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do PMI (PMBOK);
2. Certificação PMP Project Management Professional.

6.4. Supervisor/Líder Técnico do Serviço de Suporte 1º Nível

6.4.1. Compete a este profissional:

1. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de atendimento de 1º nível, focando na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários;
2. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT5 qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
3. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
4. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;
5. Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;

6. Publicar no sistema de gestão de chamados e informar imediatamente às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações e aos demais interessados a ocorrência de incidentes críticos;
7. Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
8. Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações o prazo para resolução de incidentes;
9. Coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços de suporte 1º e 2º níveis;
10. Coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de gestão de chamados;
11. Registrar, classificar e encaminhar incidentes encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de incidentes definido pelo TRT5;
12. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TRT5, de scripts de atendimento e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de chamados resolvidos com respostas padronizadas;
13. Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;
14. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais do Serviço de Suporte 1º Nível.

6.4.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

1. Experiência comprovada de no mínimo 01 ano na função de supervisor técnico em serviços de Suporte 1º Nível em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5;
2. Certificação ITIL Foundation for Service Management;
3. Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)
4. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou MCSA Windows 10

6.5. Técnico do Serviço de Suporte 1º Nível

6.5.1. Compete ao Técnico de Suporte de 1º Nível da Contratada, dentre outras atribuições:

1. Fazer o primeiro atendimento;
2. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.

6.5.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

1. Possuir no mínimo ensino médio completo, comprovado pelo respectivo diploma;
2. Experiência comprovada mínima de 06 meses em serviços de Suporte 1º nível em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5;
3. Curso em manutenção de microcomputadores, impressoras, rede de computadores, sistemas operacionais ou outros cursos compatíveis com as atividades desempenhadas com soma de carga horária não inferior a 240 horas

- (comprovado através de certificados/diplomas emitidos pelas respectivas instituições de ensino);
4. Curso básico em ITIL (comprovado através de certificado emitido pela instituição de ensino);
 5. 30% dos atendentes de suporte com certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).

6.6. Supervisor/Líder Técnico do Serviço de Suporte 2º Nível

6.6.1. Compete ao Supervisor/Líder Técnico do Serviço de Suporte 2º Nível da Contratada, dentre outras atribuições:

1. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
2. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica alocada pela Contratada para a realização dos serviços contratados;
3. Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência com o objetivo de atender os níveis de serviços estabelecidos;
4. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
5. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais do Suporte 2º Nível;
6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais do Suporte 2º Nível;
7. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao Gerente de Serviço qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
8. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
9. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;
10. Propor ao Gerente de Serviço mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.

6.6.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

1. Curso superior completo na área de Informática, Engenharia, Administração de Empresas ou em outra área com soma de pelo menos 240 horas de cursos extracurriculares na área de TI;
2. Certificação ITIL Foundation for Service Management;
3. Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)
4. Possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
5. Experiência comprovada de no mínimo 1 ano na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5.

6.7. Técnico do Serviço de Suporte 2º Nível

6.7.1. Ilha de suporte 2º nível para atendimento técnico;

6.7.1.1. Compete ao Técnico Ilha de suporte 2º nível para atendimento técnico da Contratada, dentre outras atribuições:

1. Atender os chamados de suporte técnico não resolvidos pelo 1º nível e encaminhados pelo TRT5 para resolução pelo 2º nível contratado, conforme Catálogo de Serviços de TI;
2. Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT5;
3. Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;
4. Avaliar o desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;
5. Manter informada a área competente sobre mudanças nos itens de configuração do TRT5;
6. Executar atividades de remoção de equipamentos de microinformática e comunicação de dados;
7. Instalar acessórios e expansões (módulos de memória, disco rígido, placas de rede etc);
8. Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT5;
9. Realizar backup dos dados dos equipamentos em manutenção;
10. Recuperar arquivos através de softwares específicos;
11. Desativar e ativar pontos de rede.

6.7.1.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

1. Possuir no mínimo o ensino médio completo e cursos de formação técnica na área de informática com no mínimo 240 horas;
2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico 2º Nível em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5;
3. Experiência mínima de 06 (seis) meses em instalação, montagem e manutenção de micros (componentes internos do PC, Unidades Periféricas), instalação e manutenção de impressoras e instalação de configuração de software (setup, antivírus, etc);
4. Curso HDI Desktop Support Technician – DST (no mínimo 30% dos técnicos de suporte desta ilha);
5. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou MCSA Windows 10.
6. Curso Microsoft Supporting and Troubleshooting Windows 10 – 10982C (no mínimo 20% dos técnicos de suporte desta ilha);
7. Curso básico em ITIL (comprovado através de certificado emitido pela instituição de ensino);

6.7.1.2.1. Pelo menos um técnico da Ilha de suporte 2º nível para atendimento técnico, deve possuir os seguintes conhecimentos e experiências (em substituição aos requisitos do item 6.7.1.2):

1. Possuir no mínimo o ensino médio completo e cursos de formação técnica na área de telecomunicações com no mínimo 120 horas;

2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte de telecomunicações em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5;
3. Curso básico em ITIL (comprovado através de certificado emitido pela instituição de ensino);
4. Experiência comprovada em operação e configuração de PABX de grande porte, preferencialmente central Alcatel OmniPCX Enterprise;
5. Experiência comprovada em serviços de cabeamento estruturado;

6.7.2. Ilha de apoio técnico operacional ao suporte 2º nível

6.7.2.1. Compete ao Técnico de Suporte operacional, dentre outras atribuições:

1. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário que presencialmente vem à Setic buscar atendimento;
2. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário que faz contato telefônico direto para as Diretorias da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;
3. Efetuar inventário presencial de software e hardware;
4. Receber e enviar equipamentos entre os setores de acordo com o processo definido;
5. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento requerido, bem como sempre que se fizer necessário;
6. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando que os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional;

6.7.2.2. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

1. Experiência comprovada mínima de 06 meses em serviços de Suporte 1º nível em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT5;
2. Curso básico em ITIL (comprovado através de certificado emitido pela instituição de ensino);

7. A empresa Contratada terá um prazo de 90 dias a partir da assinatura do contrato para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos no Termo de Referência, com indicação de datas e carga horária.

8. Durante a execução contratual, em eventual contratação de novos profissionais, a Contratada terá até 90 dias para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus novos profissionais, exigidos no Termo de Referência, com indicação de datas e carga horária.

9. Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da Contratada deverão ser comprovados através de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como através dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

10. O TRT5 se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm pela Contratada.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO À DINÂMICA DE EXECUÇÃO – A contratada, durante todo o período contratual, deverá observar integralmente a dinâmica da execução descrita no item 4.2.2 do Termo de Referência.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – DAS OBRIGAÇÕES E PROCEDIMENTOS QUANTO À FORMA DE ACOMPANHAMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – Para a execução dos serviços prestados, deverão ser observados os níveis mínimos de serviços descritos no item 4.2.4 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA – PREÇO – Pela execução dos serviços objeto do presente contrato, o **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA**, no prazo de dez dias úteis, o valor correspondente ao total dos serviços efetivamente realizados e devidamente discriminados na nota fiscal, observando-se os valores unitários indicados abaixo:

GRUPO ÚNICO

Lote	Item	Subdivisão do objeto - resumo	Unid.	Quant.	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	1	SERVIÇO DE SUPORTE 1º NIVEL	meses	30	33.322,90	999.687,00
1	2	SERVIÇO DE SUPORTE 2º NIVEL	meses	30	96.666,52	2.899.995,60
R\$ 3.899.682,60						

PARÁGRAFO ÚNICO – Já estão incluídas no preço todas as despesas de impostos, transporte, mão-de-obra, peças e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO - O pagamento dos serviços ora contratados será efetuado, **nos termos do item 4.2.7 do Termo de Referência**, mensalmente em moeda corrente nacional, através de ordem bancária para o estabelecimento indicado pela(s) empresa(s) vencedora(s), no prazo de 10 (dez) dias úteis subsequentes à apresentação e atestado da Nota Fiscal/Fatura, em duas vias, contendo o número da Nota de Empenho, número do processo e domicílio bancário, atestada pelo setor competente, no Protocolo do Órgão requisitante.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os serviços contratados serão faturados, mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal de prestação de serviços onde estejam detalhadamente listados e individualizados os serviços realizados no respectivo período, com preço unitário e total de cada item, conforme agrupamento descrito na proposta de preços

PARÁGRAFO SEGUNDO - Se a empresa for optante do SIMPLES NACIONAL, deverá anexar à nota fiscal documento que comprove tal opção, na forma do Anexo IV da

Instrução Normativa nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria de Receita Federal, com as alterações dadas pela IN 1244, de 30/01/2012, para que sobre o valor do pagamento não incidam as retenções em relação aos tributos federais.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A nota fiscal/fatura não aprovada por esta CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, reiniciando o prazo estabelecido na cláusula sétima acima.

PARÁGRAFO QUARTO - O atraso no pagamento acarretará a incidência de encargos moratórios, calculados entre a data final prevista para o pagamento e o dia de sua efetivação, correspondentes ao valor do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado (IPCA) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por dia de atraso, ou fração deste, aplicados “pro rata tempore”, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para a mora.

PARÁGRAFO QUINTO - Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Federal, ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho (CNDT), apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada, o pagamento não ficará retido, devendo, entretanto, o Licitante vencedor apresentar, no prazo de máximo de 04 (quatro) dias úteis, novos documentos dentro do prazo de validade, sob pena de ser-lhe aplicada sanção, após defesa, por inadimplemento parcial do contrato, decorrente de infração ao inciso XIII do art. 55 da Lei 8.666/93.

PARÁGRAFO SEXTO - Havendo qualquer circunstância que desaprove a liquidação da despesa na forma como apresentada, por solicitação da fiscalização, o pagamento poderá ser glosado, dependendo eventual pagamento restante de diferença, se houver, após adoção pela CONTRATADA de providências das medidas saneadoras necessárias para esse fim, ou, se for o caso, a fiscalização poderá solicitá-la formalmente.

CLÁUSULA NONA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E EMPENHO DA DESPESA - Para atender às despesas decorrentes dos serviços a que se refere o presente, a CONTRATANTE emitiu a favor da CONTRATADA a nota de empenho 61/2021 no valor de R\$ 129.989,42 (cento e vinte e nove mil novecentos e oitenta e nove reais e quarenta e dois centavos) - ELEMENTO ORÇAMENTÁRIO: 339040-10 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNI - SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os recursos necessários para quitação dos compromissos assumidos para os próximos exercícios serão consignados na Lei Orçamentária Anual oportuna, em atenção ao princípio da anualidade.

CLAUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE – Os preços contratuais serão reajustados pelo ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, conforme Art. 24 da IN 01/2019 do Ministério da Economia, observando-se para tanto o interregno de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, mediante solicitação da CONTRATADA.

PARÁGRAFO ÚNICO – A ausência de manifestação da CONTRATADA acerca do reajuste, até a data da formalização de eventual prorrogação contratual, implicará a aceitação tácita da manutenção dos valores praticados, operando-se a preclusão lógica do direito ao reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– CONDIÇÕES DE ENTREGA E RECEBIMENTO:

Em conformidade com os arts. 73 a 76 da Lei 8.666/93, modificada pela lei 8.883/94, o objeto da presente licitação será recebido, mediante recibo, conforme as seguintes regras:

a) **Recebimento provisório:** ocorrerá mediante apresentação pela Contratada ao fiscal do Contrato, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados e do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços do mês subsequente ao da prestação do serviço.

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a Contratante assinará o Termo de Recebimento Definitivo com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A gestão e fiscalização do objeto do certame serão regidas pelo ato TRT5 210/2014.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A fiscalização e o acompanhamento serão realizados pelo Fiscal do Contrato e coordenada pelo Gestor do Contrato, conforme item 4.2.1.2 do Termo de Referência (Anexo I).

PARÁGRAFO TERCEIRO - O Gestor do contrato será representado por servidor da Contratante com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.

PARÁGRAFO QUARTO - Compete ao gestor do contrato nomeado pelo TRT5:

1. Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela Contratada para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pela Contratante;
2. Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à Contratada sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;
3. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pela Contratante;

4. Encaminhar à administração do TRT5 relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a Contratada às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;
5. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, a dotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
6. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;
7. Avaliar e homologar o relatório gerencial mensal, até o 4º dia útil da sua entrega. O relatório gerencial deverá ser emitido até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços contratados para reunião de análise do mesmo;
8. Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;
9. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;
10. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

PARÁGRAFO QUINTO – O Fiscal do contrato será representado por servidor da Contratante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicações, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

PARÁGRAFO SEXTO - Compete ao fiscal do contrato:

1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da Contratada o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
2. Prestar à Contratada as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
3. Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor as eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à Contratada;
4. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da Contratada para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;
5. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
6. Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O Fiscal Administrativo do contrato será representado por servidor da Contratante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - Ao licitante que praticar atos considerados lesivos à Administração Pública serão aplicadas as sanções previstas no art. 6º da Lei nº 12.846/13, regulamentada pelo Decreto nº 8.420/2015, resguardado o exercício do contraditório e da ampla e prévia defesa.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - São entendidos como atos lesivos à Administração Pública:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na esfera administrativa, a responsabilidade da pessoa jurídica não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial, devendo, a autoridade competente, definida na lei anticorrupção, comunicar aos órgãos públicos competentes para eventual ajuizamento de ação judicial.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Ficarão impedidos de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

1. Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
2. Não entregar a documentação exigida no edital;
3. Apresentar documentação falsa;
4. Causar o atraso na execução do objeto;
5. Não mantiver a proposta;
6. Falhar na execução do contrato;
7. Fraudar a execução do contrato;
8. Comportar-se de modo inidôneo;
9. Declarar informações falsas; e
10. Cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO QUARTO – As sanções acima descritas também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados,

não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

PARÁGRAFO QUINTO – Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

PARÁGRAFO SEXTO – O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos itens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, ao impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, e à aplicação de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante/adjudicatário.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

PARÁGRAFO OITAVO – A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

PARÁGRAFO NONO – O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Fica assegurado aos licitantes o direito de defesa, dentro dos prazos fixados no parágrafo 2º do artigo 87 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS MULTAS - Resguardados os direitos que a Administração tem de aplicar as penalidades legalmente previstas, no caso de inadimplemento parcial ou total do objeto do presente certame, poderão ser aplicadas as seguintes multas:

a) O atraso injustificado para o início da prestação do serviço sujeitará a Contratada à multa administrativa no percentual de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor total do contrato, até o limite de 20% (vinte por cento) deste valor.

b) O atraso injustificado por período superior a 20 (vinte) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação e suscitará a rescisão contratual, além da multa aplicável à hipótese.

c) Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por empregado afetado e por dia de ocorrência, para cada uma das diferentes condutas descritas nas tabelas abaixo, limitada a 10% (dez por cento) ao mês:

c.1) Atrasar a integralidade ou parte do pagamento de qualquer obrigação decorrente de relação de trabalho, relativamente aos prazos previstos na legislação, em convenções e/ou acordos coletivos ou, à falta destes (ou ainda em caso de dúvida, omissão ou obscuridade), em orientações do contratante;

c.2) Atrasar a integralidade ou parte do pagamento de qualquer obrigação decorrente de relação de trabalho e referida à Secretaria da Receita Federal do Brasil e/ou ao FGTS.

d) Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação prevista neste instrumento ou no Termo de Referência;

e) Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, sobre o valor mensal do contrato, limitada a 10% (dez por cento), no caso de atraso injustificado para abertura da conta-corrente vinculada;

f) Multa de 0,2% (dois décimos por cento), por dia, sobre o valor mensal do contrato, limitada a 5% (cinco por cento), no caso de atraso injustificado na apresentação, renovação, substituição ou complementação da garantia do contrato;

g) O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos na apresentação da garantia do contrato poderá acarretar a rescisão unilateral, sem prejuízo da multa prevista na alínea "j" e demais cominações legais decorrentes da inexecução total do ajuste;

h) Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato a cada 3 (três) advertências ocorridas durante a execução do objeto;

i) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

j) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

PARAGRAFO PRIMEIRO - As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo Contratante ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Contratada deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir os deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da lei.

PARÁGRAFO QUARTO - A permanência por 3 meses consecutivos na faixa 3 de um mesmo indicador, ou por 6 meses consecutivos na faixa 2 ou 3 de um mesmo indicador, discriminados na tabela do item 4.2.4.7.8 do Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA à rescisão contratual a critério do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL – A Adjudicatária prestará, no prazo máximo de 15 dias após a assinatura do contrato, garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, conforme o disposto no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93. Essa garantia poderá ser prestada em uma das seguintes modalidades:

1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
2. Fiança bancária;
3. Seguro garantia.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Adjudicatária obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que for notificada pelo Contratante.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia somente será restituída à Adjudicatária **3 meses** após o encerramento contratual, desde que tenha sido realizado o integral cumprimento das obrigações contratuais e trabalhistas.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Se a garantia for apresentada em títulos da dívida pública, deverá ser emitida sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

PARÁGRAFO QUARTO – A garantia contratual poderá ser usada pelo Tribunal no caso de inadimplemento das obrigações trabalhistas, com pagamento direto aos empregados envolvidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RESCISÃO - O presente contrato poderá ser rescindido:

I – por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

II – amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA reconhece dos direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666 de 1993.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- I. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- II. Relação de pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- III. Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS - A CONTRATADA assume inteira responsabilidade com relação ao pagamento de encargos trabalhistas, previdenciários de qualquer espécie, inclusive seguro de acidente de trabalho e ainda todos os impostos, taxas e emolumentos decorrentes do presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Constituem parte integrante e inseparável deste instrumento contratual, e obrigam a CONTRATADA em todos os seus termos o instrumento convocatório (Pregão e Anexos que o integram) e a Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA, além de aplicarem-se as disposições da Lei 10.520/2002, Decreto 3.555/2000, Decreto nº 10.024/2019 e, subsidiariamente pela Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.

PARÁGRAFO SEGUNDO - À CONTRATADA é vedado transferir a terceiros, ou subempreitar, total ou parcialmente, o presente Contrato, ficando sempre, e em qualquer hipótese, obrigada, perante o CONTRATANTE, pelo exato cumprimento das obrigações contratuais.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA é diretamente responsável pelos danos que causar o CONTRATANTE ou a terceiros por si, seus representantes, na execução dos serviços contratados, isentado o CONTRATANTE de quaisquer perdas ou destruições, bem como qualquer infração quanto ao direito de uso de materiais ou processos de construção, protegidos por marcas ou patentes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO - O Foro para dirimir as questões decorrentes do presente contrato é a Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado da Bahia, na cidade do Salvador.

E, por estarem de pleno acordo com todas as cláusulas estipuladas, às quais doravante se obrigam, assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias.

Salvador, de de 2021.

Tarcísio José Filgueiras dos Reis
Diretor-Geral P/ CONTRATANTE

ROBERTO DE OLIVEIRA

VILLARES:284962/2753

P/CONTRATADA

Assinado de forma digital por ROBERTO DE OLIVEIRA

VILLARES:28496272753

DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do

Brasil, ou=FB, ou=SEBASA, ou=SERASA, ou=SERPRO, ou=SEBRAE, ou=SEBRAE A3, ou=(EM BRANCO), ou=AR

SEBASA, cn=ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES:28496272753

2021.01.27 08:49:10 -03'00'

Márcia Brito Pereira
Diretora da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica
Gestora do Contrato