



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 1.757/2024
Pregão Eletrônico nº 90009/2025
Contrato nº 21/2025**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS
ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DO TRT24, COM
SERVIÇOS PRESTADOS DE FORMA REMOTA E
PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DO ÓRGÃO, AMBOS
COM ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO E EM
CONFORMIDADE COM AS PRÁTICAS ESTABELECIDAS
PELO MODELO ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY*) QUE ENTRE SI CELEBRAM O
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO E A
EMPRESA WYNTECH SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO LTDA.**

A UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ sob nº 37.115.409/0001-63, situado na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira nº 208, Jardim Veraneio (Parque dos Poderes), em Campo Grande - MS, neste ato representado pelo Secretário Administrativo ALENCAR MINORU IZUMI, portador do Registro Geral CPF nº 366.038.721-53, nomeado pela Portaria TRT/GP/DG nº 269/2024, a quem foi conferido poderes de representação consoante Portaria TRT/DG nº 202/2023, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa **WYNTECH SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ sob nº 08.911.585/0001-03, situada na Rua Domingos Andre Zanini nº 277, sala nº 410, Campinas, em São José - SC, CEP 88.117-200, telefone (16) 9 9111 2038, e-mail: genilton.borges@wyntech.inf.br, contato@wyntech.inf.br, assinatura@wyntech.inf.br e licitacao@wyntech.inf.br, neste ato representada por GENILTON BORGES ESPINDOLA, portador da CNH nº 02134179827 DETRAN/SC, do RG nº 2673982 SSP/SC e do CPF nº 845.866.999-49, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tendo em vista o que consta do Processo e Pregão Eletrônico acima identificados, e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato consiste na contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a execução do Serviço de Suporte Técnico a usuários internos e externos do TRT24, com serviços prestados de forma remota e presencial nas dependências do órgão, com acordos de níveis de serviço e em conformidade com as práticas estabelecidas pelo



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 1.757/2024

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

Contrato nº 21/2025

modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107, observadas as disposições a seguir estabelecidas.

- 1.2. As especificações do objeto e os locais de prestação dos serviços estão especificados no Anexo I – Especificação do objeto, do Termo de Referência.
- 1.3. Os serviços serão prestados conforme disposições estabelecidas neste instrumento, no Termo de Referência (TR) e seus anexos, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e legislação complementar.
- 1.4. As partes declaram-se sujeitas às normas previstas na Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e aplicável, bem como nas cláusulas deste contrato e dos documentos acima referidos.

CLÁUSULA 2ª – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 2.1. Os serviços de TIC a serem contratados, com quantitativos e requisitos definidos no item no Anexo I do Termo de Referência – Especificação do objeto, estão resumidos na tabela a seguir:

Item	Descrição	Qtde	Local
Serviços remotos			
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	ver subitem 2.3	Remoto
Serviços presenciais (com dedicação exclusiva de mão de obra)			
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Supervisor	1	Sede do TRT24
3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível – Técnico	3	Sede do TRT24
4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Técnico	2	Foro Trabalhista de Campo Grande
5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	Sede do TRT24
6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	Sede do TRT24
7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	Sede do TRT24

- 2.2. Atuarão em dedicação exclusiva de mão de obra somente os serviços constantes dos itens 2 a 7.

- 2.3. Com o objetivo exclusivo de determinar os valores máximos a serem pagos pelos serviços, foi estimado o quantitativo de 4 (quatro) profissionais para a execução das atividades descritas no item 1. Essa estimativa seguiu a metodologia estabelecida pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, considerando o histórico de demandas de chamados.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 1.757/2024

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

Contrato nº 21/2025

CLÁUSULA 3ª – DO REGIME DE EXECUÇÃO, DA VIGÊNCIA E DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. Este contrato dar-se-á de forma indireta, pelo regime de empreitada por preço global, para um único grupo e o prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 3.2. Considera-se data da assinatura do contrato aquela constante do instrumento ou a da aposição da última assinatura eletrônica, se mais recente.
- 3.3. Durante a vigência da contratação será permitida a fusão, a cisão, a incorporação, a alteração da razão social, desde que sejam mantidas as condições estabelecidas na contratação original, sem prejuízo às responsabilidades contratuais e legais decorrentes da sua execução, devendo a CONTRATADA encaminhar cópia autenticada do registro da alteração no respectivo órgão, observadas as condições a seguir:
 - 3.3.1. na hipótese de alteração que possa repercutir na execução do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE cópia autenticada do referido instrumento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos, a contar do competente registro, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis previstas neste instrumento para os casos de inexecução parcial;
 - 3.3.2. na hipótese de fusão, cisão e incorporação, comprovar as mesmas qualificações exigidas para fins de habilitação, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar do registro das alterações, sob pena de rescisão contratual e aplicação das penalidades decorrentes da inexecução total.
- 3.4. Em atenção aos artigos 2º, inc. VI, e 3º da Resolução CNJ nº 7/2005, com redação dada pelas Resoluções CNJ nº 9/2005 e 229/2016, é vedada a contratação, manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato, inclusive de prestação de serviços, com empresa que tenha ou venha ter em seu quadro societário, ou ainda que tenha ou venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE, bem como daqueles servidores vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.
- 3.5. É vedada, também, a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução CNJ nº 156/2012.
- 3.6. A prorrogação da contratação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagem, para o CONTRATANTE, das condições e dos preços contratados.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 1.757/2024

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

Contrato nº 21/2025

- 3.7. A vantagem econômica para prorrogação dos contratos com mão de obra exclusiva estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, nas seguintes hipóteses:
- 3.7.1. quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou em decorrência de lei;
- 3.7.2. quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho e de lei) e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).
- 3.8. Nas eventuais prorrogações os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro período da contratação deverão obrigatoriamente ser eliminados como condição para renovação.
- 3.8.1. Os custos não renováveis estão especificados no Anexo X – Planilha de custos e formação de preços constante do Termo de Referência.
- 3.9. É condição para a caracterização da execução completa do contrato a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e do FGTS referente à mão de obra utilizada.
- 3.9.1. A regularidade das obrigações trabalhistas mensais e referentes a todo o período contratual podem ser revistas a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA prestar as informações e fornecer todos os documentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE.
- 3.10. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos contratuais e legais decorrentes desta contratação, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

CLÁUSULA 4ª – DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DESTA CONTRATAÇÃO

- 4.1. São partes integrantes deste contrato e constam do respectivo Termo de Referência (TR), em anexo, as condições específicas desta contratação referentes a:
- 4.1.1. Subcontratação (item 5.12 do Termo de Referência);
- 4.1.2. Sustentabilidade socioambiental (item 6 do Termo de Referência);
- 4.1.3. Modelo de execução do objeto (item 9 do Termo de Referência);
- 4.1.4. Requisitos da contratação (item 10 do Termo de Referência);
- 4.1.5. Garantia da contratação (item 11 do Termo de Referência);



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 1.757/2024

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

Contrato nº 21/2025

- 4.1.6. Deveres do CONTRATANTE (item 13 do Termo de Referência);
- 4.1.7. Deveres da CONTRATADA (item 14 do Termo de Referência);
- 4.1.8. Vedações à CONTRATADA (item 15 do Termo de Referência);
- 4.1.9. Modelo de Gestão do Contrato (item 16 do Termo de Referência);
- 4.1.10. Recebimento (item 17 do Termo de Referência);
- 4.1.11. Liquidação (item 18 do Termo de Referência);
- 4.1.12. Critérios de medição e de pagamento (item 19 do Termo de Referência);
- 4.1.13. Atualização financeira (item 20 do Termo de Referência);
- 4.1.14. Reajuste dos preços (item 21 do Termo de Referência);
- 4.1.15. Repactuação do contrato (item 22 do Termo de Referência);
- 4.1.16. Reequilíbrio econômico-financeiro (item 23 do Termo de Referência);
- 4.1.17. Conta depósito-vinculada (item 24 do Termo de Referência);
- 4.1.18. Penalidades (item 25 do Termo de Referência);
- 4.1.19. Defesas e recursos (item 26 do Termo de Referência);
- 4.1.20. Aumentos e reduções (item 27 do Termo de Referência)

CLÁUSULA 5ª – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. As despesas inerentes à presente contratação correrão a conta do orçamento do CONTRATANTE, sob classificação funcional programática 02.122.0033.4256.0054, categoria econômica nº 3 (serviços e Materiais de Consumo Diversos), item SIGEO-JT 15125202500041 – 20240401 – Contratar Serviço de Atendimento para Central de Serviços – 2024/2025, conforme classificação abaixo:
PTRES: 168296
Elemento de Despesa: 339040
Nota de empenho: 2025NE000435

- 5.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 1.757/2024

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

Contrato nº 21/2025

CLÁUSULA 6ª – DO VALOR

6.1. O valor mensal estimado é de **R\$ 89.900,77 (oitenta e nove mil e novecentos reais e setenta e sete centavos)**, totalizando o valor global estimado da contratação, para o período de 60 (sessenta) meses, de **R\$ 5.394.046,20 (cinco milhões, trezentos e noventa e quatro mil e quarenta e seis reais e vinte centavos)**, observando-se os preços unitários e total pormenorizados na tabela a seguir:

Grupo	Item	Descrição	Qtde. profissionais	Valor por posto	Preço mensal
SERVIÇOS REMOTOS					
	1	Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	-	-	R\$ 9.546,71
TOTAL DE SERVIÇOS REMOTOS					R\$ 9.546,71
SERVIÇOS PRESENCIAIS					
1	2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível – supervisor	1	R\$ 13.242,30	R\$ 13.242,30
	3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível – técnicos (Sede do TRT24)	3	R\$ 5.859,63	R\$ 17.578,89
	4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível – técnicos (Foro Trabalhista de CG)	2	R\$ 5.859,63	R\$ 11.719,26
	5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	R\$ 7.002,91	R\$ 7.002,91
	6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	R\$ 5.636,06	R\$ 5.636,06
	7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	R\$ 21.903,79	R\$ 21.903,79
	TOTAL DE SERVIÇOS PRESENCIAIS				
Valor Mensal estimado de diárias					R\$ 3.270,85
Valor Total mensal estimado (serviços remotos e presenciais e diárias)					R\$ 89.900,77
Valor Total Global estimado 60 (sessenta) meses					R\$ 5.394.046,20

6.1.1. Para o item 1, não foi definido quantitativo de profissionais, por não ser exigido mão de obra com dedicação exclusiva.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 1.757/2024
Pregão Eletrônico nº 90009/2025
Contrato nº 21/2025**

CLÁUSULA 7ª – DA CONTAGEM DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 7.1. A contagem do prazo de vigência do contrato dar-se-á na forma do inciso II do artigo 183 da Lei nº 14.133/2021, ou seja, os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data.
- 7.2. Considera-se prorrogado o prazo de vigência até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente, se o expediente for encerrado antes da hora normal ou se houver indisponibilidade da comunicação eletrônica.

CLÁUSULA 8ª – DA CONTAGEM DOS DEMAIS PRAZOS DO CONTRATO

- 8.1. Excetuando-se a contagem do prazo de vigência de que trata a cláusula anterior e daqueles com data expressamente indicada, para os demais prazos estabelecidos nesta contratação a contagem excluirá o dia do início e incluirá o dia do vencimento.
- 8.2. Só se iniciam e vencem os prazos processuais em dia de efetivo expediente no CONTRATANTE.
- 8.3. Os prazos expressos em dias corridos serão computados de modo contínuo, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 8.4. Os prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente no CONTRATANTE.
- 8.5. Os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data e, se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, considera-se como termo o último dia do mês.
- 8.6. Os prazos fixados por hora contar-se-ão de minuto a minuto.

CLÁUSULA 9ª – DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 19.1. O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, podendo a rescisão ser determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, na forma da lei.

CLÁUSULA 10 – DA PUBLICAÇÃO

- 10.1. Para fins de publicidade e eficácia desta contratação, o CONTRATANTE providenciará a divulgação deste contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas.

CLÁUSULA 11 – DO FORO

- 111.1. Fica eleito o foro de Campo Grande - MS, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões relacionadas com o presente contrato que não puderem ser resolvidas pela via administrativa.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 1.757/2024
Pregão Eletrônico nº 90009/2025
Contrato nº 21/2025**

CLÁUSULA 12 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 112.1. Declaram as partes que este contrato corresponde à manifestação final, completa e exclusiva do acordo entre elas celebrado.
- 112.2. A participação nesta Contratação implica no conhecimento integral dos termos e condições nela inseridos, por parte dos proponentes, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.
- 112.3. As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste instrumento e no Termo de Referência.
- 112.4. As partes envolvidas se comprometem a observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados em razão desta avença, em especial quanto à finalidade, boa-fé e interesse público na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe a presente contratação.

E, por assim estarem justas e CONTRATADAS, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Campo Grande - MS, 02 de dezembro de 2025.

(documento assinado digitalmente)
ALENCAR MINORU IZUMI
CONTRATANTE

(documento assinado digitalmente)
GENILTON BORGES ESPINDOLA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS

(documento assinado digitalmente)
GESLAINE PEREZ MAQUERTE
Secretaria de Tecnologia da Informações e
Comunicações

(documento assinado digitalmente)
AARÃO PEDRO PIRES DE MEDEIROS JUNIOR
Técnico Judiciário

ANEXOS - TERMO DE REFERÊNCIA e ANEXO I

Termo de Referência

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto da presente operação consiste da contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a execução do Serviço de Suporte Técnico a usuários internos e externos do TRT24, com serviços prestados de forma remota e presencial nas dependências do órgão, ambos com acordos de níveis de serviço e em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107, observadas as disposições a seguir estabelecidas.

1.2. As especificações do objeto e os locais de prestação dos serviços estão especificados no “Anexo I - Especificação do objeto”, deste Termo de Referência;

1.3. Da classificação dos bens

1.3.1. Devido ao fato de ser possível especificar os serviços e medir o desempenho da qualidade, usando parâmetros usuais de mercado, consideramos que esta contratação trata de um serviço/bem de natureza comum, cujo objeto pode ser objetivamente definido em edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do parágrafo único, art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.

1.3.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que as atividades a serem exercidas pela CONTRATADA são essenciais para manutenção do funcionamento de toda a infraestrutura de Tecnologia da Informação presente do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a Região, imprescindível para garantir a continuidade das funções Institucionais.

1.3.3. Assim, tendo em vista a natureza continuada, habitual e essencial dos serviços, sua classificação como serviços comuns, e sua previsão legal, a contratação pretendida é

possível e está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do TRT24 - PDTI.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. Os serviços de TIC a serem contratados, com quantitativos e requisitos definidos no item no "Anexo I - Especificação do objeto", estão resumidos na tabela a seguir:

Item	Descrição	Qtd e subitem	Local
Serviços remotos			
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	ver subitem 2.3	Remoto
Serviços presenciais (com dedicação exclusiva de mão de obra)			
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Supervisor	1	Sede do TRT24
3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Técnico	3	Sede do TRT24
4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Técnico	2	Foro Trabalhista de Campo Grande
5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	Sede do TRT24
6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	Sede do TRT24
7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	Sede do TRT24

2.2. Atuarão em dedicação exclusiva de mão de obra somente os serviços constantes dos itens 2 a 7.

2.3. Com o objetivo exclusivo de determinar os valores máximos a serem pagos pelos serviços, foi estimado o quantitativo de 4 (quatro) profissionais para a execução das atividades descritas no item 1. Essa estimativa seguiu a metodologia



estabelecida pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, considerando o histórico de demandas de chamados.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A atividade jurisdicional e administrativa do TRT do 24ª Região depende diretamente da disponibilidade ininterrupta dos sistemas de TI, incluindo sistemas de processos eletrônicos, comunicação interna e externa e gerenciamento de informações.

3.2. Hoje, a sustentação de toda infraestrutura de TIC deste Tribunal, abrangendo os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica, são de responsabilidade das 3 Divisões, dos 2 Núcleos e da Central de Serviços pertencente à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC.

3.3. Verifica-se que a terceirização da Central de Serviços constitui-se estratégia essencial para promover um suporte técnico eficiente e eficaz aos jurisdicionados, auxiliando, assim, no funcionamento normal das atividades do órgão, conforme demonstrou o Estudo realizado para contratação da empresa atualmente prestadora do Serviço, constante no Item 4, pág. 5 - do Estudo Técnico Preliminar (PA 22098/2020, do qual transcrevemos, em parte, a seguir:

3.3.1. "O TRT24 tem por missão "Realizar justiça na solução dos conflitos trabalhistas, de forma rápida e efetiva". Para tanto, os programas e ações para atender sua missão requer do TRT24 manter um conjunto de recursos e de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – essenciais ao cumprimento de suas metas estratégicas e, consequentemente, da continuidade do seu negócio. O TRT24 dispõe de uma ampla e consistente infraestrutura de TI, mas, ao mesmo tempo, em função da crescente demanda e a elevada dependência direta de serviços de Tecnologia da Informação, bem como o uso cada vez mais intensificado da rede corporativa, da implantação, operação e evolução do processo eletrônico, da evolução, expansão e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação, da Internet

e da Intranet, além dos demais serviços disponibilizados aos usuários internos e externos, demandam atendimento especializado ao seu público para melhor e contínua utilização desses serviços.”

3.4. A terceirização dos referidos serviços, de ordem operacional, possibilita uma maior atenção dos servidores da Unidade ao aperfeiçoamento da governança e da gestão dos seus processos, contribuindo significativamente nas melhorias e inovações constantes de toda infraestrutura de TIC do Tribunal, conforme determina o art. 2º da Resolução CNJ 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, os seguintes objetivos estratégicos para área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário:

“I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

(...)

c) Processos Internos:

Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão

Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações

Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”

3.5. O mercado e a experiência têm mostrado que estabelecer um suporte em 3 níveis, ou seja, nível 1 – atendimento remoto, nível 2 – atendimentos presenciais e nível 3 – atendimento por servidores especialistas, acelera os fluxos de suporte aos usuários, assegura a resolução dos chamados e distribui a carga de trabalho de maneira equilibrada.

3.6. Além do mais, não existe no escopo do contrato atual um técnico responsável por alimentar e ampliar a base de conhecimento de scripts para suporte de serviços de TI, fato este que não contribui para a atualização e o aprimoramento contínuo do serviço. Portanto, verifica-se a necessidade de atualização, aprimoramento e ampliação do escopo da presente

contratação, com intuito de tornar o suporte da Central de Serviços mais completo e efetivo, garantindo uma prestação jurisdicional mais ágil e ininterrupta.

3.7. A contratação de serviço especializado, com elevada qualificação não encontrada em servidores do quadro, que realize as tarefas de suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos reduzirá consideravelmente a demanda sobre os servidores que atuam nesta equipe. Desta maneira, a equipe poderá dedicar-se a atividades mais complexas e críticas relacionadas aos sistemas da área fim, como o PJe e seus sistemas satélites.

3.8. Diante do exposto, será necessária a contratação de novos serviços, além da ampliação do escopo de serviços atualmente contratados, conforme destacado a seguir:

3.8.1. Separação das equipes de atendimento contratando serviços de suporte técnico em nível 1 e nível 2;

3.8.2. Ampliação do escopo de atuação do nível 1 de atendimento para suporte a usuários externos (advogados, procuradores, partes, dentre outros) em sistemas do portal ou PJe;

3.8.3. Contratação de um Serviço de Administração da Base de Conhecimento;

3.8.4. Contratação de um Serviço de Logística para Equipamentos de TI.

3.8.5. Contratação de um Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos.

3.9. Benefícios da Contratação

3.9.1. Melhor organização da equipe de suporte, separando as equipes de suporte remoto (Nível 1) e suporte presencial (Nível 2);

3.9.2. Ampliação do escopo de atuação da equipe de suporte técnico remoto (Nível 1), desonerando equipes internas de servidores e melhorando o atendimento a usuários externos;

3.9.3. Acesso a serviço que possibilite a alimentação e manutenção de uma base de conhecimento, fundamental para

a rapidez e qualidade do atendimento realizado pela equipe de Nível 1;

3.9.4. Acesso serviço que possibilite a operacionalização de distribuição de equipamentos de TI, contribuindo assim para uma maior eficiência da SETIC nesta atividade.

3.9.5. Evolução do acordo de nível de serviços para aferição da qualidade dos serviços prestados;

3.9.6. Atuação em sistemas administrativos para análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de desempenho ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de desempenho de aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, em ambiente de produção.

3.10. Interesse Público:

3.10.1. A contratação de uma Central de Serviços de TIC por um órgão público pode ser justificada como de interesse público, e estão em consonância com os princípios da Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), que valoriza a transparência, economicidade, eficiência e inovação na administração pública, sendo uma decisão estratégica que promove maior eficiência, economia, modernização, flexibilidade, otimização de recursos e melhora no suporte aos sistemas informatizados. Os principais pontos que detalham esses princípios são:

3.10.1.1. Eficiência e Qualidade de Serviço: Uma central de serviços especializada pode oferecer suporte técnico mais rápido e eficiente, melhorando a experiência dos usuários e a produtividade.

3.10.1.2. Economia de Recursos: Terceirizar serviços de TI pode reduzir custos operacionais e de pessoal próprio, permitindo que esses recursos sejam alocados de forma mais eficiente em outras áreas.

3.10.1.3. Foco na Área Fim: Ao delegar tarefas de TI a uma central especializada, as organizações podem concentrar seus esforços nas atividades principais, como gerência, inovação e estratégia.

3.10.1.4. Padronização e Melhores Práticas: Centrais de serviços geralmente seguem padrões e práticas recomendadas, garantindo maior consistência e qualidade nos serviços prestados.

3.10.1.5. Acesso a Especialistas: Terceirizar permite que as organizações tenham acesso a profissionais especializados em diferentes áreas de TI, sem a necessidade de contratar e treinar internamente seus próprios servidores, que passam a se dedicar mais a atividades de gerência, inovação e estratégia

3.11. O objetivo específico deste Termo é realizar nova contratação de uma Central de Serviços de TI abrangendo novos serviços, por um período de 60 (sessenta) meses, com possibilidade de prorrogação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107.

3.12. O alinhamento entre a pretendida contratação e os planos estratégicos do TRT24 são os seguintes:

3.12.1. Plano Estratégico TRT24 / 2021-2026:

3.12.1.1. Objetivo de Aprimorar a Governança de Tecnologia da informação e comunicação - TIC e a proteção de dados Plano de Gestão Bienal do TRT24. A implantação das soluções objeto deste estudo exige a implantação de novos processos de TI, assim como a evolução de processos já implantados. Ainda, facilitará o acesso a dados estatísticos das operações de TI. Como consequência, serão aprimoradas a governança e a gestão da TI do TRT24.

3.12.2. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - Resolução N° 370 do CNJ:

3.12.2.1. Objetivo de Aperfeiçoar a Governança e a Gestão. Os aprimoramentos elencados no Item 3.5 estão alinhados com a ENTIC-JUD.

3.12.3. PDTIC TRT24 2023/2024:

3.12.3.1. Esta contratação está presente no PDTIC 2023-2024 por meio do projeto 20240401.1 - Contratar serviço de atendimento para Central de Serviços 2024;

3.12.4. Plano Anual de Contratações de 2024:

3.12.4.1. Esta contratação está presente no Plano Anual de Contratações do TRT24, sob o código SIGEO 151252024000017 - 20210307.1 - Contratar Serviço de Atendimento para Central de Serviços;

3.13. O Estudo Técnico Preliminar - ETP e anexos para esta contratação estão contidos no Processo Administrativo PROAD 1757/2024;

3.14. Relação entre a demanda prevista e a quantidade a ser contratada;

3.14.1. Considerações iniciais:

3.14.1.1. Os dados sobre demanda e volumes de chamados apresentados a seguir estão detalhados no "Anexo VII - Volume de chamados". Os dados levantados para esta planilha compreendem os meses de fevereiro a agosto de 2024. Este período deve-se ao fato da atual solução ITSM ter iniciado a sua operação em 01 de fevereiro de 2024 e, antes desta data, os dados contidos no sistema de chamados anterior não serem estatisticamente confiáveis.

3.14.2. Experiências adquiridas em contratações anteriores:

3.14.2.1. Podemos nos valer de algumas experiências positivas e negativas, oriundas do contrato atual e anteriores, que podem nortear a nova contratação de forma que seja mais proveitosa, com fornecimento de novas funcionalidades e menores custos gerenciais.

3.14.2.1.1. Rotatividade de pessoal: as contratações anteriores tiveram um alto grau de rotatividade de pessoal, em grande parte devido ao baixo salário praticado no

Estado de MS. Embora os salários pagos aos profissionais contratados estejam acima do piso da categoria, ainda são baixos se comparados com outras regiões do país. Isso nos motivou a estarmos mais atentos aos critérios utilizados para definir os pisos salariais para cada categoria nessa nova contratação.

3.14.2.1.2. Separação de perfis: o contrato atual e anteriores não possui separação de perfis de atendimento, de maneira que os técnicos executam atividades de nível 1 e nível 2 ao mesmo tempo. Esta prática não se mostrou eficiente por diversos motivos e vai contra as práticas de mercado, de maneira que para esta contratação estão sendo especificados serviços distintos para suporte de nível 1 e nível 2, para serem executados por equipes distintas.

3.14.2.1.3. Número de atendimentos x demanda: Os registros dos chamados mensais das contratações atual e anteriores nos permitiram ser assertivos na quantificação de pessoal necessário para cada categoria nessa nova contratação.

3.14.2.2. Fiscalização de contratos: A fiscalização de maneira geral tem evoluído no TRT24, onde os problemas ocorridos nos diversos contratos de terceirização de mão de obra, incluindo os de Central de Serviços de TI, embasaram a administração a definir novas regras e medidas de fiscalização, minimizando os impactos decorrentes de má administração das empresas contratadas, que já levaram o TRT24 a responder subsidiariamente perante a própria Justiça do Trabalho, por problemas relacionados a verbas trabalhistas não repassadas a terceirizados.

3.14.3. Demandas para os serviços de Suporte de Primeiro e Segundo Níveis;

3.14.3.1. Após um levantamento entre o período de fevereiro a agosto de 2024, identificamos que a demanda média de atendimentos da Central de Serviços de TI (nível 1 e nível 2). Estes atendimentos são de resolução ou escalonamento de chamados, sendo distribuídos entre os grupos conforme exposto na tabela a seguir:

Grupo de Solução	Média mensal
SERVICE DESK N1 – Equipe da Central de Serviços que realiza o atendimento de Nível 1	948
SERVICE DESK N2 – Equipe que realiza atendimento presencial de Nível 2 que atua no prédio do TRT24 e outros prédios da capital	516

3.14.3.2. Para futura contratação, serão adicionados ao escopo dos Serviços de Suporte Técnico de 1º Nível os chamados de monitoramento que, projetamos uma média de 50 (cinquenta) chamados por mês. Estes chamados serão acrescidos apenas à equipe de 1º nível, ficando uma média de 948 (novecentos e onze) chamados por mês.

3.14.3.3. As equipes de nível 1 e nível 2 da Contratada resolverão/escalonarão uma média de 1.464 (mil quatrocentos e sessenta e quatro) chamados/mês.

3.14.3.3.1. A Contratada deverá prever que poderá haver uma variação de até 20% na expectativa do número de chamados a serem atendidos sem que haja prejuízos ao atingimento dos indicadores de nível de serviço contratados.

3.14.3.4. No que se refere à força de trabalho para o Nível 1 de atendimento:

3.14.3.4.1. Considerando uma média mensal de **948** (**novecentos e quarenta e oito**) chamados resolvidos ou escalonados pelo grupo de solução SERVICE DESK N1;

3.14.3.4.2. Por não se tratar de um serviço com mão de obra exclusiva, a Contratada poderá definir a quantidade de técnicos, assim como o compartilhamento, de forma a atender as demandas de chamados do TRT24 dentro dos padrões de qualidade e tempo.

3.14.3.5. No que se refere à força de trabalho para o Nível 2 de atendimento:

3.14.3.5.1. Considerando uma média mensal de **516** (**quinhentos de dezesseis**) chamados resolvidos ou escalonados pelo grupo de solução SERVICE DESK N2;

3.14.3.5.2. Considerando 22 (vinte e dois) dias úteis no mês, temos uma média de **23,44** (**vinte e três vírgula quarenta e quatro**) chamados por dia;

3.14.3.5.3. Considerando uma média razoável de **8** (**oito**) chamados resolvidos ou escalonados por técnico de nível 2 por dia, seriam necessários **3** (**três**) técnicos de nível 2. No entanto, existem outros fatores a serem considerados para a definição do quantitativo ideal:

3.14.3.5.3.1. A necessidade de atuação de técnicos no Fórum de Campo Grande e sede do TRT24;

3.14.3.5.3.2. A jornada de 8 (oito) horas para este tipo de profissional e a necessidade atuar em horários distintos cobrindo das 07:30 às 17:30 horas, sendo necessário mais de um técnico para poder cobrir todo o horário de atendimento no Fórum de Campo Grande;

3.14.3.5.3.3. Eventuais momentos de pico de atendimento em decorrência de indisponibilidade ou erros em serviços de TI;

3.14.3.5.3.4. Eventuais momentos de pico de atendimento em decorrência de período de troca de equipamentos de TI;

3.14.3.5.3.5. Necessidades de viagens periódicas ou emergenciais às unidades do interior, podendo chegar a um máximo de 63 (sessenta e três) dias em viagem por ano, conforme detalhado no “Anexo VI – Estimativa de diárias”;

3.14.3.5.4. Diante do exposto, estimamos 5 (cinco) atendentes de nível 2, com dedicação exclusiva, sendo:

3.14.3.5.4.1. **3 (três)** para atuar na sede do TRT24, um técnico a mais visando momentos de pico resultantes de incidentes ou trocas de equipamentos, de viagens periódicas e cobertura do horário de atendimento.

3.14.3.5.4.2. **2 (dois)** para atuar no Fórum Trabalhista de Campo Grande, um técnico a mais visando momentos de pico e cobertura do horário de atendimento.

3.14.3.5.5. O Serviço de Suporte de Segundo Nível terá a previsão de realização de viagens ao interior do estado para execução de suas atribuições prevista no “Anexo I – Especificação do objeto”;

3.14.3.5.5.1. A estimativa de diárias necessárias para 12 (doze) meses de serviço foi calculada com base em um estudo

realizado e registrado no “Anexo VI – Estimativa de Diárias”;

3.14.3.5.5.2. Poderão ser requisitadas até **63 (sessenta e três)** diárias para o técnico de segundo nível em um período de 12 (doze) meses;

3.14.3.5.5.3. Deverá ser empenhado o valor de **63 (sessenta e três)** diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas de Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

3.14.3.5.6. Para situações excepcionais, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento de técnicos do Serviço de Suporte de Segundo Nível.

3.14.3.5.6.1. A equipe técnica do Contratante estima que poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 20 (vinte) horas por ano, sob demanda prévia. Este quantitativo de horas permitirá a cobertura de até 5 (cinco) eventos por ano com duração de até 4 (quatro) horas de trabalho além do horário regular.

3.14.3.5.6.2. Deverá ser empenhado o custo para 20 (vinte) horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

3.14.4. Demandas para o Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI;

3.14.4.1. No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI:

3.14.4.1.1. Considerando uma média mensal de **29** (**vinte e nove**) chamados de movimentação de equipamentos de controle de estoque;

3.14.4.1.2. Considerando uma média mensal de realização de **45** (**quarenta e cinco**) movimentações e de **200** (**duzentos**) equipamentos movimentados;

3.14.4.1.3. Estimamos que **1** (**um**) técnico de logística seja o suficiente para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.

3.14.4.2. O Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI terá a previsão de realização de viagens ao interior do estado para execução de suas atribuições prevista no “Anexo I - Especificação do objeto”;

3.14.4.2.1. A estimativa de diárias necessárias para 12 (doze) meses de serviço foi calculada com base em um estudo realizado e registrado no “Anexo VI - Estimativa de diárias”;

3.14.4.2.2. Poderão ser requisitadas até **50** (**cinquenta**) diárias para o técnico de logística em um período de 12 (doze) meses;

3.14.4.2.3. Deverá ser empenhado o valor de **50** (**cinquenta**) diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas de Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

3.14.5. Demandas para o Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento;

3.14.5.1. A SETIC implantou recentemente uma solução ITSM com módulo de gerenciamento de conhecimento, assim como o processo de Gestão de Conhecimento. Desta maneira, não possui histórico de demandas de criação/atualização de scripts para a base de conhecimento.

3.14.5.2. Para este serviço, possuímos uma estimativa de **30 (trinta)** chamados mensais para criação/atualização de scripts para a base de conhecimento.

3.14.5.3. No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento:

3.14.5.3.1. Considerando uma estimativa de 30 (trinta) chamados mensais para criação/atualização de scripts para a base de conhecimento;

3.14.5.3.2. Estimamos **1 (um)** técnico de gestor da base de conhecimento seja o suficiente para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.

3.14.6. Demandas para o Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos;

3.14.6.1. A demanda média de atendimentos para suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos é de aproximadamente **20 (vinte)** chamados/mês.

3.14.6.2. No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura:

3.14.6.2.1. Considerando uma estimativa de **30 (trinta)** chamados mensais para prestação do serviço;

3.14.6.2.2. Estimamos **1 (um)** técnico para suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.

3.14.6.3. O Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos terá a previsão de chamados excepcionais de incidentes de segurança da informação ou indisponibilidade de serviços de TI, necessidade de implantações ou atualizações de versão em horário extraordinário, onde a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.

3.14.6.3.1. A equipe técnica do Contratante estima que poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 40 (quarenta) horas por ano. Este quantitativo de horas permitirá:

3.14.6.3.1.1. Um trabalho intenso do técnico durante uma semana para recuperação dos sistemas administrativos em casos extremos de indisponibilidade por questões de segurança ou falha na infraestrutura. Será possível trabalhar 10 (dez) horas por dia em um final de semana, além de 4 (quatro) horas adicionais nos dias de semana, totalizando 40 (quarenta) horas.

3.14.6.3.1.2. Dois finais de semana por ano (sendo 10 [dez] horas por dia) destinados a atualizações de sistemas que por ventura tenham impedimento para atualização em horário de expediente.

3.14.6.3.1.3. Dez operações de atualizações/atuações emergenciais por ano, com duração de até 4 (quatro) horas, em dias de semana e fora de horário de expediente.

3.14.6.3.1.4. Os itens acima justificam o cálculo utilizado para se estabelecer 40 (quarenta) horas de trabalho extraordinário, tendo por referência

a experiência da equipe técnica do Contratante. No entanto, a utilização poderá combinar parte das duas situações apresentadas, assim como outras que por ventura o Contratante julgue necessário.

3.14.6.3.2. Deverá ser empenhado o custo para 40 (quarenta) horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

3.14.7. Gestão da equipe terceirizada

3.14.7.1. Deverá ser disponibilizado (a) 1 (um (a)) supervisor (a) de Suporte Técnico com dedicação exclusiva, com jornada de 8 (oito) horas diárias, para atuar na sede do TRT24, em horários distintos, cobrindo das 08 às 17 horas.

3.14.8. A tabela a seguir apresenta o resumo da estimativa de mão de obra exclusiva necessária para execução dos serviços a serem contratados:

	Identificação do Perfil Profissional	Qtde. profissionais por perfil
1	Supervisor de Suporte Técnico	1
2	Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 1º Nível	-
3	Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	5
4	Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1
5	Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1
6	Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1
TOTAL		9

3.14.9. Parque de equipamentos

3.14.9.1. Além dos dados de chamados e movimentações apresentados, é também importante as licitantes terem acesso aos dados do parque de equipamentos de TI do TRT24. Estes dados são apresentados por meio do "Anexo VIII - Infraestrutura de TIC".

3.15. Registra-se que a presente contratação não se enquadra na vedação prevista no art. 3º, inciso IV, do decreto nº 9.507, de 2018.

3.16. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2024 deste Tribunal.

4. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

4.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

4.2. Regime de Execução

4.2.1. A execução da presente contratação dar-se-á de forma indireta, pelo regime de empreitada por preço global, para um único grupo.

4.3. Exigências de habilitação: Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

4.3.1. Habilitação jurídica

4.3.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

4.3.1.2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

4.3.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

4.3.1.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

4.3.1.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

4.3.1.6. Sociedade cooperativa:

4.3.1.6.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

4.3.1.6.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual - DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

4.3.1.6.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

4.3.1.6.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

4.3.1.6.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

4.3.1.6.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

4.3.1.6.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

4.3.1.7. Consórcios:

4.3.1.7.1. Será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, atendidas as condições do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

4.3.1.7.2. A empresa consorciada fica impedida de participar isoladamente desta licitação, assim como de integrar mais de um consórcio.

4.3.1.7.3. Deverá ser entregue junto com os documentos de habilitação:

4.3.1.7.3.1. Comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

4.3.1.7.3.2. Documento com indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração.

4.3.1.7.4. A empresa líder será a representante e responsável por todas as comunicações e informações do Consórcio e deverá subscrever a proposta de preços, em nome do consórcio.

4.3.1.7.5. Os integrantes do consórcio respondem de forma solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato.

4.3.1.7.6. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo TRT da 24^a Região e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

4.3.1.7.7. A habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

4.3.1.7.8. Em relação à habilitação econômico-financeira, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas

ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio, em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

4.3.1.7.9. O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados.

4.3.1.8. OSCIP - Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

4.3.1.8.1. Conforme art. 12 da IN nº 05/2017 e a jurisprudência do TCU sobre o tema (Acórdão nº 2.426/2020 - Plenário e Acórdão TCU nº 746/2014 - Plenário), será vedada a participação deste tipo de organizações no certame.

4.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

4.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

4.3.2.2. Certidão Negativa de Débitos perante a Fazenda Nacional (certidão conjunta negativa de débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União com abrangência das contribuições sociais (alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991).

4.3.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

4.3.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) perante a Justiça do Trabalho;

4.3.2.4.1. A emissão da CNDT será consultada por este TRT e, no caso de certidões válidas e conflitantes (positiva e negativa) para o mesmo CNPJ, prevalecerá a certidão emitida com a data mais recente.

4.3.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

4.3.2.5.1. A comprovação da regularidade poderá ser realizada por meio de consulta aos dados cadastrais do sistema de cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

4.3.2.6. Certidão Negativa de débito perante a Fazenda Estadual.

4.3.2.7. Certidão Negativa de débito perante a Fazenda Municipal.

4.3.3. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

4.3.4. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual.

4.3.5. Qualificação Técnica:

4.3.5.1. Declaração que possuirá profissional em seu quadro na data da assinatura do contrato para assumir a gestão da implantação dos serviços contratados com experiência mínima de 6 (seis) meses em gerência de serviços/projetos, com nível superior e certificação ITIL foundation. A licitante deverá apresentar para a comprovação o currículo, cópia do diploma de conclusão do nível superior e do certificado oficial ITIL foundation.

4.3.5.1.1. A comprovação do vínculo empregatício deverá ocorrer por meio de documentação, devendo ser empregado da própria Contratada, mantendo vínculo

empregatício mediante a Consolidação das Leis do Trabalho ou C.L.T.

4.3.5.1.2. Garantia de Capacidade Técnica

4.3.5.1.2.1. A presença de um profissional com experiência comprovada em gerência de serviços ou projetos, aliado à certificação ITIL Foundation, assegura que a empresa possui as competências técnicas necessárias para:

- Planejar e organizar a implantação de serviços de maneira eficiente.
- Gerenciar riscos, evitando atrasos e falhas que possam comprometer os objetivos do contrato.
- Aplicar práticas reconhecidas globalmente para gestão de serviços de TI, aumentando a qualidade e a eficácia dos resultados.

4.3.5.1.2.2. Isso mitiga riscos relacionados à inexperiência ou à falta de habilidades da empresa em conduzir projetos similares.

4.3.5.1.3. Alinhamento às Boas Práticas de Gestão

4.3.5.1.3.1. A certificação ITIL Foundation demonstra que o profissional possui conhecimento em boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, como:

- Alinhamento dos serviços de TI às necessidades do negócio.
- Gerenciamento do ciclo de vida dos serviços, desde a estratégia até a operação.

- Estruturação de processos, com foco na melhoria contínua e na entrega de valor.

4.3.5.1.3.2. Este alinhamento é essencial para contratos que envolvam tecnologia e serviços, garantindo maior aderência a padrões estabelecidos.

4.3.5.1.4. Continuidade e Rapidez na Implantação

4.3.5.1.4.1. A exigência de que o profissional esteja disponível no momento da assinatura do contrato:

- Evita atrasos na implantação dos serviços, já que o responsável pela gestão estará alocado e pronto para iniciar os trabalhos.
- Garante a continuidade dos serviços contratados, uma vez que o profissional já está integrado à equipe da empresa licitante, eliminando a necessidade de processos adicionais de recrutamento ou capacitação.

4.3.5.1.5. Em resumo, essa exigência não representa um excesso de formalismo, mas sim uma medida razoável e proporcional para assegurar que a empresa licitante disponha de profissionais capacitados, capazes de gerir os serviços contratados de forma eficiente, alinhada às melhores práticas de mercado e aos objetivos da administração pública.

4.3.6. Comprovação de Experiência:

4.3.6.1. Pelo menos 1 (um) atestado de Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou por pelo menos 3 (três) anos,

de forma satisfatória, serviço semelhante e compatível com o objeto da presente licitação.

4.3.6.1.1. Entende-se por semelhança e compatibilidade com o objeto contratual a prestação de serviço de Primeiro Nível (Service Desk) para registro, categorização, acompanhamento, solução das demandas relativas a incidentes ou requisição de serviços dos usuários, assim como apoio aos processos internos da área de TI, por meio de seu atendimento de Segundo Nível, para pelo menos **400 (quatrocentos)** usuários - aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da quantidade de usuários internos do TRT24 - e pelo menos **600 (seiscentas)** estações de trabalho - aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da quantidade de estações do TRT24.

4.3.6.1.2. Os quantitativos deste subitem são referenciados de complexidade e semelhança para atendimento da qualificação técnica.

4.3.6.1.3. Serão aceitos atestados que consignem outras terminologias, além de Service Desk, desde que se possa depreender de seus termos que o serviço prestado é compatível com o objeto ora licitado.

4.3.6.1.4. Essa exigência busca garantir que a empresa licitante possua experiência prática para executar o contrato de forma eficiente.

4.3.6.1.5. Os atestados fornecem uma evidência objetiva de que a empresa já realizou atividades semelhantes, reduzindo os riscos de inadimplência ou execução insatisfatória.

4.3.7. Qualificação Econômico-Financeira:

4.3.7.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor conforme art. 69, caput, inc. II, da Lei nº 14.133, de 2021;

4.3.7.1.1. As empresas em situação de recuperação judicial poderão participar deste Pregão desde que comprovem que o plano de recuperação foi acolhido judicialmente, nos termos do artigo 58 da Lei nº 11.101/2005.

4.3.7.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

4.3.7.2.1. Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

4.3.7.2.2. Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

4.3.7.2.3. Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

4.3.7.3. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado anual da contratação;

4.3.7.4. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado anual da contratação;

4.3.7.5. Os documentos referidos no subitem 4.3.7.2 deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

4.3.7.6. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante

do Anexo XVII deste Termo de Referência de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

4.3.7.6.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

4.3.7.6.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

4.3.7.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (art. 65, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021);

4.3.7.7.1. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (art. 69, § 6º da Lei nº 14.133, de 2021)

4.3.8. Todos os documentos exigidos poderão ser analisados pelo pregoeiro em eventual diligência, com intuito de amparar o julgamento da habilitação.

4.4. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Termo de Referência e seus Anexos.

4.5. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles

que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz, observado que essa informação deverá constar do próprio documento.

4.6. Considerar-se-á de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da emissão, o prazo de validade dos documentos que não o contiver expresso. Essa previsão não se aplica ao atestado de capacidade técnica, nos termos do artigo 67 da Lei nº 14.133/2021.

4.7. Para fins de habilitação, a verificação pelo Pregoeiro ou pela equipe de apoio, nos portais oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova, observado que a impossibilidade de acesso ao respectivo site, frustrando o objetivo da diligência, acarretará a inabilitação da empresa.

4.8. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido em Edital.

4.9. Da Planilha de Custos e Formação de Preço

4.9.1. Para formação de preços considera-se a totalização dos custos com a equipe técnica alocada para a prestação dos serviços, material de consumo, diárias, uniforme, além dos valores cobrados por serviços que não possuem mão de obra com dedicação exclusiva.

4.9.1.1. Os valores serão informados na Planilha de Custos e Formação de Preços disponível no “Anexo X - Planilha de custos e formação de preços” deste Termo de Referência.

4.9.1.2. A planilha contém notas explicativas para auxílio em seu preenchimento.

4.9.1.3. Demais orientações sobre o preenchimento da planilha podem ser consultados no “Anexo XI - Orientação de preenchimento da planilha de custos e formação de preços”;

5. DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação dar-se-á mediante a formalização de contrato entre este Tribunal (CONTRATANTE) e a licitante vencedora (CONTRATADA), conforme minuta anexa ao edital.

5.2. Para a formalização do contrato será necessária a comprovação da regularidade perante o CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal.

5.3. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.3.1. Considera-se data da assinatura do contrato aquela constante do instrumento ou a da aposição da última assinatura digital eletrônica, se mais recente.

5.4. Durante a vigência da contratação será permitida a fusão, a cisão, a incorporação, a alteração da razão social, desde que sejam mantidas as condições estabelecidas na contratação original, sem prejuízo às responsabilidades contratuais e legais decorrentes da sua execução, devendo a CONTRATADA encaminhar cópia autenticada do registro da alteração no respectivo órgão, observadas as condições a seguir:

5.4.1. Na hipótese de alteração que possa repercutir na execução do contrato a CONTRATADA deverá apresentar, ao CONTRATANTE, cópia autenticada do referido instrumento no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos, a contar do competente registro, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis previstas neste instrumento para os casos de inexecução parcial;

5.4.2. Na hipótese de fusão, cisão e incorporação, comprovar as mesmas qualificações exigidas para fins de habilitação, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar do registro das alterações, sob pena de rescisão contratual e aplicação das penalidades decorrentes da inexecução total.

5.5. Em atenção aos artigos 2º, inc. VI, e 3º da Resolução CNJ nº 7/2005, com redação dada pelas Resoluções CNJ nº 9/2005 e

229/2016, é vedada a contratação, manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato, inclusive de prestação de serviços, com empresa que tenha ou venha ter em seu quadro societário, ou ainda que tenha ou venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE, bem como daqueles servidores vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

5.6. É vedada, também, a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução CNJ nº 156/2012.

5.7. A prorrogação da contratação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagem, para o CONTRATANTE, das condições e dos preços contratados.

5.8. A vantagem econômica para prorrogação dos contratos com mão de obra exclusiva estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, nas seguintes hipóteses:

5.8.1. Quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou em decorrência de lei;

5.8.2. Quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho e de lei) e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE).

5.9. Nas eventuais prorrogações os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro período da contratação

deverão obrigatoriamente ser eliminados como condição para renovação.

5.9.1. Os custos não renováveis estão especificados no Anexo X - Planilha de custos e formação de preços.

5.10. É condição para a caracterização da execução completa do contrato a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e do FGTS referente à mão de obra utilizada.

5.10.1. A regularidade das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de FGTS mensais e referentes a todo o período contratual podem ser revistas a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA prestar as informações e fornecer todos os documentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE.

5.11. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos contratuais e legais decorrentes desta contratação, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

5.12. DA SUBCONTRATAÇÃO

5.12.1. Não será permitida a subcontratação do objeto especificado neste Termo de Referência, parcial ou totalmente.

6. SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

6.1. Os requisitos de sustentabilidade socioambiental para os serviços estão relacionados no item 3 do ANEXO I - Requisitos da Contratação.

7. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. Dos valores máximos

7.1.1. O custo total máximo estimado da contratação, para o período de 60 (sessenta) meses é de **R\$ 7.412.386,20 (sete milhões, quatrocentos e doze mil, trezentos e oitenta e seis reais e vinte centavos)**, observando-se os preços unitários e total pormenorizados na tabela a seguir, sob pena de desclassificação:

Grupo	Item	Descrição	Qtde. profissionais	Preço mensal
SERVIÇOS REMOTOS				
	1	Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	-	R\$ 30.486,29
TOTAL DE SERVIÇOS REMOTOS				R\$ 30.486,29
SERVIÇOS PRESENCIAIS				
1	2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - supervisor	1	R\$ 15.436,86
	3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - técnicos (Sede do TRT24)	3	R\$ 20.366,28
	4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - técnicos (Foro Trabalhista de CG)	2	R\$ 13.577,52
	5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	R\$ 8.132,70
	6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	R\$ 6.526,31
	7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	R\$ 25.575,07
	TOTAL DE SERVIÇOS PRESENCIAIS			
Valor mensal estimado de diárias				R\$ 3.438,74
Total Mensal				R\$ 123.539,77
Total Global 60 (sessenta) meses				R\$ 7.412.858,60

7.1.2. Para o item 1, não foi definido quantitativo de profissionais, por não ser exigido mão de obra com dedicação exclusiva.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. As despesas inerentes à presente contratação correrão à conta do orçamento do CONTRATANTE, sob classificação funcional programática 02.122.0033.4256.0054, categoria econômica nº 3 (Serviços e Materiais de Consumo Diversos), classificação orçamentária 3.3.90.40.10, item SIGEO-JT 151252025000041 - 20240401 - Contratar serviço de atendimento para Central de Serviços - 2024/2025.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. Trata-se de execução na forma híbrida, com serviços prestados de forma remota, sem dedicação exclusiva e também de serviços executados de forma presencial, nas dependências do contratante.

9.1.1. Para os serviços prestados presencialmente, tratam-se de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, em atenção ao previsto no inciso XVI, art. 6º da Lei 14.133, de 2021:

9.1.1.1. os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços desta contratação, em regime de dedicação exclusiva (presenciais), deverão ficar à disposição nas dependências do CONTRATANTE para a prestação dos serviços;

9.1.1.2. a CONTRATADA não poderá compartilhar os recursos humanos (empregados presenciais) e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;

9.2. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA alocará recursos humanos de seus quadros, nas quantidades especificadas no item 2.1, para apoio, na sede do CONTRATANTE, obedecendo às técnicas apropriadas por intermédio de empregado qualificado, de forma a manter o perfeito desempenho das atividades;

9.3. Da dinâmica da Contratação

9.3.1. As partes deverão observar os prazos estabelecidos na tabela a seguir para o desempenho dos principais eventos descritos no corpo deste documento, os quais poderão ser antecipados sempre que as circunstâncias permitirem.

Marco	Prazo (dias)	Evento	Responsável	Critério de aceite	Referência no TR
-	1 mês contato da homologação da licitação e antes da assinatura do contrato	Apresentação da apólice na modalidade seguro-garantia	Contratada	Garantia na modalidade seguro-garantia	11.1.2.1
D0	03 dias úteis após a comunicação do TRT24	Assinatura do contrato	TRT24 e Contratada	Contrato assinado	25.1
D1	05 dias consecutivos a contar da notificação do fiscal do contrato	Definição do preposto	Contratada	Recebimento dos dados do preposto	16.3.1
D2	D0 + 3 dias úteis	Realização de reunião inicial	TRT24 e Contratada	Plano de capacitação da equipe terceirizada. Emissão de Termo de Liberação de Início dos Serviços	9.5.1.1
D3	D0 + 10 dias consecutivos	Apresentar comprovante da garantia de execução do contrato	Contratada	Numa das modalidades permitidas.	11.1
D4	D0 + 10 dias consecutivos	Cadastro no Portal SIGEO	Contratada	Consulta no Portal SIGEO constando o cadastro da Contratada	19.2.6.2.1
D5	D0 + 20 dias consecutivos	Início da prestação dos Serviços, com a equipe formada.	Contratada	Serviços em operação.	9.5.1
D6	1º dia útil de cada mês	Recebimento provisório dos serviços prestados no mês anterior	Contratada	Recebimento provisório mensal	17.1.1

D7	D6 + 5 dias úteis	Recebimento definitivo dos serviços prestados no mês anterior, com glosas necessárias	Contratada	Recebimento definitivo mensal	17.1.2
D8	D7 + 5 dias úteis	Envio mensal da Nota Fiscal	Contratada	Nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês imediatamente anterior	17.1.4
D9	D8 + 2 dias úteis	Liquidiação da Nota Fiscal mensal	Contratante / Gestor do Contrato	Documento inserido no processo administrativo da contratação via Sistema PROAD	18.1
D10	D9 + 5 dias úteis	Pagamento	Contratante / SOF	Ordem bancária	19.2.6

9.4. Da forma de comunicação

9.4.1. A forma de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim, preferencialmente por e-mail. Deverá ser observado os critérios definidos na Lei nº 14.063/2020, quanto ao uso de assinaturas eletrônicas.



Área	Email	Telefone
Demandante	microinformatica@trt24.jus.br	67 3316-1857 – Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário / SETIC
Fiscalização	fiscalização_tic@trt24.jus.br	67 3316-1762 – Setor de Fiscalização de Contratos de TIC / SETIC 67 3316-1726 – Setor de Apoio à Contratações de TIC / SETIC
Contratos	contratos@trt24.jus.br	67 3316-1811 – Divisão de Gestão de Contratos
Financeiro	sof@trt24.jus.br	67 3316-1738 – Secretaria de Orçamento e Finanças

9.5. Do início da prestação do serviço

9.5.1. Os serviços de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível; de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento, de Logística e Inventário de Materiais de TI e Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos deverão estar completamente) disponibilizados em até 20 (vinte) dias corridos, com toda a equipe mínima exigida pelo contrato, contados a partir da assinatura do instrumento contratual, de acordo com os itens abaixo relacionados. Na hipótese de o prazo para a disponibilização dos serviços contratados exceder o prazo estipulado neste item, o Contratante poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

9.5.1.1. Será realizada uma reunião inicial, em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato, para apresentação dos padrões a serem seguidos e definição de interface com os servidores envolvidos onde deverá ser emitido o **"Termo de Liberação de Início dos Serviços"**.

9.5.1.1.1. Nesta reunião de alinhamento, deverá ser apresentado pela Contratada para aprovação da Contratante o **"Plano de Treinamento Inicial e Capacitação Contínua"** a ser implantado e executado, com vistas a manter os profissionais atualizados e capacitados no uso das ferramentas, técnicas e procedimentos relativos aos seus respectivos serviços e atividades realizados no Contratante.

9.5.1.1.1.1. O Plano de Treinamento Inicial e Capacitação Contínua deverá prever capacitações em Segurança da Informação ministrados por técnicos do Contratante.

9.5.1.1.1.2. Os treinamentos dos sistemas desenvolvidos ou utilizados na prestação jurisdicional serão de responsabilidade da Contratante. Para estes treinamentos a Contratante se compromete a treinar a equipe inicial indicada pela Contratada, imediatamente após o início dos serviços e durante as primeiras semanas de trabalho. Vale ressaltar que a Contratada deverá dispor de profissionais que venham desempenhar a função de multiplicadores de tais conhecimentos. Com isso, os treinamentos oferecidos pelo Contratante serão únicos e acontecerão exclusivamente uma única vez, para os multiplicadores da Contratada, salvo quando ocorrer qualquer tipo de alteração nas funcionalidades dos ditos aplicativos, situação que justificará o Contratante repassar tais informações em forma de novos treinamentos.

9.5.1.2. A partir da emissão do “Termo de Liberação de Início dos Serviços” até o prazo estipulado no item 9.5.1 deverá ocorrer:

9.5.1.2.1. Toda a preparação do ambiente necessário para o pleno funcionamento dos serviços desta contratação.

9.5.1.2.2. Para uma melhor compreensão das aplicações do Contratante, a Contratada deverá realizar um estudo de todo ambiente, incluindo, além das aplicações de automação de escritório, também aplicações e padrões específicos do Contratante.

9.5.1.2.3. Devem ser discutidos, entre a empresa e os representantes do Contratante, a base de conhecimento e o script de atendimento para demonstração e eventuais ajustes.

9.5.1.2.4. Serão definidos pelo Contratante os relatórios gerenciais que deverão ser disponibilizados mensalmente, além daqueles especificados neste Termo de Referência.

9.5.1.3. Produtos ao fim do prazo estipulado no item 9.5.1:

9.5.1.3.1. Recursos humanos contratados e treinados.

9.5.1.3.2. Profissionais ambientados com o Contratante.

9.6. Do Local e horário da prestação dos serviços

9.6.1. Os serviços presenciais serão prestados nos locais e horários especificados no subitem 1.6 do ANEXO I – Especificação do objeto.

9.7. Dos requisitos mínimos dos profissionais

9.7.1. Os requisitos mínimos exigidos estão descritos no ANEXO III – Resumo dos perfis mínimos de exigidos de qualificação profissional.

9.8. Da descrição das atividades a serem desempenhadas

9.8.1. A descrição das atividades a serem desempenhadas constam nos subitens 1.1 a 1.5 do ANEXO III – Especificações do objeto.

9.9. Dos uniformes

9.9.1. A CONTRATADA fornecerá uniformes de acordo com as especificações, quantidades e periodicidade informadas no Anexo X – Planilha de custo e formação de preços.

9.9.1.1. O pagamento dos itens dos uniformes será efetuado de acordo com o quantitativo efetivamente entregue e conferido pelo Fiscal do Contrato ou Gestor.

9.9.1.2. Este pagamento ocorrerá em parcela única no mês de apresentação dos comprovantes de entregas.

9.9.2. Antes do início das atividades dos profissionais, em atividade presencialmente, os uniformes deverão ser apresentados ao Gestor do Contrato para que este aprove os modelos conforme este TR.

9.9.3. O conjunto de uniformes deverá ser entregue no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar do início do contrato.

9.9.4. As peças dos uniformes devem ser novas, apropriadas ao manequim do usuário e à atividade ser desempenhada e em bom nível de qualidade, resguardado o direito de o CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação ou às especificações deste instrumento.

9.9.5. O custo do uniforme estará incluído como insumo na Planilha de Custos e Especificações Técnicas. (Anexo X)

9.9.6. No caso de substituição em definitivo de empregado, a CONTRATADA deverá apresentar, com os documentos da contratação do empregado, o recibo de entrega de uniforme novo.

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

9.9.8. Os uniformes deverão ser entregues na presença do Gestor ou Fiscal do Contrato e mediante recibo, cuja cópia deverá ser enviada, posteriormente, a ele para fins de juntada ao processo.

9.10. Das férias

9.10.1. A ausência de profissional, alocado em regime presencial na presente contratação deverá observar as orientações contidas nos subitens 1.2.47.3, 1.2.47.4, 1.2.47.6, 1.2.47.7, 1.3.1.3, 1.4.1.3 e 1.5.6.3 do Anexo I - Especificação do objeto.

9.11. Da desmobilização

9.11.1. O último mês desta contratação será denominado de Período de Desmobilização, onde objetivo é o de possibilitar a transferência dos atuais serviços ao próximo prestador de serviço.

9.11.1.1. Neste período a Contratada deverá repassar todas as informações necessárias ao Contratante e a empresa que assumirá o novo contrato, compreendendo:

9.11.1.1.1. Informações sobre as bases de conhecimento;

9.11.1.1.2. Outras documentações relacionadas.

9.11.1.2. Neste Período de Desmobilização, a Contratada deverá manter os indicadores de serviço.

10. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Requisitos legais

10.1.1. Observância às disposições da Lei 13.709, de 14.08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais.

10.1.2. Garantia do sigilo das informações importadas, bem como o direito a sigilo e privacidade dos dados pessoais e institucionais, sob pena de sanções civis, penais e administrativas, não podendo a contratada, salvo com autorização escrita por parte do TRT24, repassar ou utilizar em benefício de outros não envolvidos neste processo, todas as informações contidas no seu sistema informatizado, responsabilizando-se, a devida apuração de eventual quebra de sigilo dos dados cadastrais e/ou indícios de atos fraudulentos que venham causar quaisquer prejuízos aos servidores ativos, inativos e pensionistas, desonerando o TRT24 da responsabilidade de vir a arcar com indenizações de qualquer natureza. Qualquer transgressão dessa natureza ensejará a rescisão contratual por parte do TRT24, além das eventuais medidas judiciais cabíveis, sejam cíveis e/ou criminais.

10.2. Requisitos técnicos e necessidades do negócio

10.2.1. Os requisitos técnicos e do negócio para os serviços estão relacionados no Item 1 do “Anexo I - Especificação do objeto”;

10.2.2. Primando pela qualidade dos serviços a serem prestados e baixa rotatividade da equipe de dedicação exclusiva, as empresas licitantes deverão ater-se aos valores de salários mínimos constantes do “Anexo X - Planilha de custos e formação de preços”, em conformidade com o item 5 do “Anexo I - Especificação do objeto”.

10.3. Requisitos de sustentabilidade socioambiental

10.3.1. Os requisitos de sustentabilidade socioambiental para os serviços estão relacionados no item 3 do ANEXO I - Requisitos da Contratação;

10.4. Requisitos de infraestrutura da futura contratada

10.4.1. Os requisitos de infraestrutura para os serviços estão relacionados no Item 4 do “Anexo I - Especificação do objeto”;

10.5. Requisitos de Manutenção

10.5.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de

Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

10.5.2. Os ANS devem ser entendidos e obedecidos pela Contratada como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto ao CONTRATANTE.

10.5.3. Os ANS estão especificados no "Anexo IV – Acordos de nível de serviço".

10.6. Requisitos de Avaliação da Qualidade

10.6.1. Documentação comprobatória

10.6.1.1. A documentação comprobatória da prestação de serviços está discriminada no Item 2 do "Anexo IV – Acordos de nível de serviço";

10.6.2. Reduções:

10.6.2.1. As reduções estão discriminadas nos itens 1.13 do "Anexo IV – Acordos de nível de serviço";

10.7. Requisitos de Segurança da Informação

10.7.1. Os requisitos de Segurança da Informação para o serviço estão relacionados no Item 2 do "Anexo I – Especificação do objeto";

10.7.2. Em até 3 (três) dias após o início da prestação dos serviços, o preposto da CONTRATADA deverá enviar, por e-mail, o Termo de Ciência da Política de Segurança da Informação, previsto no **"Anexo XIV – Termo de Ciência da Política de Segurança da Informação"**, que deverá ser assinado pelo profissional contratado no primeiro dia dos serviços junto ao CONTRATANTE.

11. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

11.1. Para garantia quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia

correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, sob uma das seguintes modalidades:

11.1.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

11.1.2. seguro-garantia;

11.1.2.1. O prazo para apresentação na modalidade seguro-garantia será de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

11.1.3. fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

11.1.4. título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

11.2. A execução da garantia não seguirá benefício de ordem, ou seja, não estará condicionada à insuficiência de bens da contratada para sua execução.

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

11.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

11.3.2. Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, onde não seja possível a retenção de valor de pagamentos devidos à CONTRATADA.

11.3.4. Quaisquer obrigações trabalhistas e previdenciárias e para com o FGTS não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

11.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem anterior.

- 11.5.** A garantia em dinheiro deverá ser depositada em conta específica, com correção monetária, perante a Caixa Econômica Federal e em favor do CONTRATANTE.
- 11.6.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento) do valor anual do contrato.
- 11.7.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a extinção do contrato por não cumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.
- 11.8.** A garantia terá validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES nº 5/2017.
- 11.8.1.** Em eventual prorrogação da vigência contratual, a nova garantia deverá viger a partir do dia seguinte ao vencimento da garantia anterior;
- 11.8.2.** A garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência e valores do contrato mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora
- 11.9.** É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da garantia prestada, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com o CONTRATANTE.
- 11.10.** O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.
- 11.11.** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 11.12.** Será considerada extinta a garantia:
- 11.12.1.** Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de importância depositada em dinheiro, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.12.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência, caso o CONTRANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

11.13. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14. A CONTRATADA autoriza, no momento da assinatura do contrato, o CONTRATANTE a utilizar a garantia para o pagamento de todas as verbas trabalhistas decorrentes da contratação, quando o pagamento não ocorrer até o fim do 2º (segundo) mês após o encerramento da vigência contratual, pela CONTRATADA, conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 5/2017.

11.15. Para as multas pecuniárias estabelecidas no subitem 25 e seus respectivos subitens, a garantia contratual somente será utilizada nos casos em que não seja possível proceder à retenção de valor de pagamentos devidos à CONTRATADA.

12. VISTORIA PRÉVIA

12.1. O representante legal da empresa poderá vistoriar previamente as instalações físicas da localidade da Sede do TRT24, e, opcionalmente, uma ou mais das demais localidades do objeto dessa Licitação, para o conhecimento do objeto licitado, não se aceitando alegações futuras quanto ao desconhecimento de fatos, quantidades, especificações, levantamentos, medições ou quaisquer outros fatores inerentes que venham a compor a proposta de preços a ser apresentada;

12.2. A vistoria poderá ser realizada até 2 (dois) dias úteis anteriores à data da realização da licitação, no horário das 08:00 às 17:00, de segunda à sexta-feira, em dias úteis e deverá ser agendada/marcada com a SETIC/DITIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações/Divisão de Infraestrutura de TIC, do TRT24, sendo os endereços dos locais a serem vistoriados constantes no subitem 1.6 do ANEXO I - Especificação do Objeto;

12.3. Realizada a vistoria, será fornecido/emitido o Termo de vistoria em papel timbrado do próprio TRT24:

- 12.3.1.** para a sede do TRT24 e para o Fórum de Campo Grande, pelo Chefe do Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário ou por Servidor por esse designado;
- 12.3.2.** para as demais localidades, pelo Chefe do Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário ou por Servidor por esse designado, após confirmação, por e-mail, do Diretor de Foro ou de Secretaria, Supervisor ou Chefe da localidade ou por Servidor por esses designados;
- 12.4.** O Termo de Vistoria poderá ser substituído por Declaração de Conhecimento da Condição das Instalações e Locais (**Anexo XV - Conhecimento da Condição das Instalações e Locais**), objeto desta Licitação, firmada pelo representante legal da empresa, em papel timbrado da empresa licitante, declarando, sob as penas da lei, para os fins que se façam necessários, que está ciente da condição de todos os locais objeto desta Licitação, abdicando assim a empresa a qual representa, do direito de alegar desconhecimento acerca de qualquer dificuldade que porventura venha a surgir no transcorrer da execução dos serviços objeto do presente certame;
- 12.5.** Após a emissão do Termo de Vistoria ou uma vez apresentada a Declaração de Conhecimento das Instalações e das Condições Locais do objeto desta Licitação, não serão aceitas alegações futuras quanto ao desconhecimento de fatos, quantidades, especificações, levantamentos, medições ou quaisquer outros fatores inerentes que venham compor a proposta de preços a ser apresentada;
- 12.6.** O Termo de Vistoria ou a Declaração de Conhecimento das Instalações e das Condições Locais do objeto desta licitação deverá compor a proposta comercial da licitante.

13. DOS DEVERES DO CONTRATANTE

- 13.1.** Informar à CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, o nome do Fiscal da Contratação, o telefone e endereço de e-mail para contato;

- 13.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta apresentada;
- 13.3.** Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes, conforme anexos deste Termo de Referência;
- 13.4.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, relativos ao objeto da contratação, no prazo de 2 (dois) dias úteis;
- 13.5.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estabelecido neste Termo de Referência, após o ateste da respectiva nota fiscal/fatura;
- 13.6.** Exercer a gestão e fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores devidamente designados para tanto;
- 13.7.** Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções e alterações;
- 13.8.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 13.9.** Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços, desde que devidamente identificados;
- 13.10.** Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;
- 13.11.** Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que descumprir as regras legais ou verificado que sua permanência, atuação ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;
- 13.12.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto da contratação, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA ou por seus empregados ou prepostos, no prazo de 2 (dois) dias úteis;

- 13.13.** Fiscalizar, a qualquer tempo, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS dos empregados da CONTRATADA alocados na prestação do serviço contratado;
- 13.14.** Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis em sendo constatada a inobservância ou o descumprimento de obrigações contratuais e legais.
- 13.15.** Dar conhecimento à Contratada da Resolução Administrativa nº 68/2024 – TRT 24, que institui a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (Anexo II) e da Resolução nº 351/2020 – CNJ, a qual Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

14. DOS DEVERES DA CONTRATADA

- 14.1.** Cumprir integralmente os termos da proposta, as obrigações, os prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 14.2.** Credenciar, perante o CONTRATANTE um representante para prestar os devidos esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato, indicando nome, endereço e telefone de contato;
- 14.3.** Manter durante todo o período de vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de aplicação das sanções contratuais e legais cabíveis;
- 14.4.** Comunicar formalmente, por escrito e em via impressa, qualquer alteração do domicílio e endereço empresarial;
- 14.5.** Apresentar faturas mensais dos serviços efetivamente executados, discriminando as parcelas correspondentes à mão de obra e serviços.

- 14.6.** Apresentar os documentos obrigatórios para o início do contrato, os exigidos durante a execução deste, bem como os documentos obrigatórios relativos ao último mês da prestação dos serviços, quando da extinção ou rescisão do contrato.
- 14.7.** Realizar a remessa mensal ao Gestor do Contrato dos dados de seus empregados e empregadas que prestarão serviços ao CONTRATANTE, nos termos da Resolução nº 587, de 4 de outubro de 2024, que instituiu e regulamentou o Módulo de Pessoal e Estrutura Judiciária Mensal do Poder Judiciário (MPM) e dá outras providências.
- 14.8.** Informar por escrito quaisquer alterações de telefone (fixo ou celular) e de e-mail da empresa, sendo que facultativamente esta informação poderá ser feita por meio eletrônico (e-mail, SMS ou WhatsApp) encaminhado exclusivamente ao endereço de e-mail ou telefone indicados pelo Gestor ou Fiscal do contrato;
- 14.9.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo responsável pela Gestão/Fiscalização da execução do Contrato;
- 14.10.** Comunicar imediatamente, por intermédio do fiscal de contrato, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do objeto;
- 14.11.** Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus representantes/empregados, ou ainda por infrações à legislação em vigor, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 14.12.** Comprovar as práticas de sustentabilidade socioambiental estabelecidas no item 10.3 e seus respectivos subitens;
- 14.13.** Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE, quanto à execução do contrato;
- 14.14.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízo que vier causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive nos imóveis destes, em qualquer etapa da execução do contrato;

- 14.15.** Instruir os seus empregados sobre a necessidade de observar e cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE.
- 14.16.** Realizar a capacitação inicial da equipe, nos termos do subitem 9.5.1.1.1.
- 14.17.** Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o item 2 (Contratação de Serviços) do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho aprovado pela Resolução CSJT nº 310, de 24 de setembro de 2021.
- 14.18.** Executar Programa de Gerenciamento de Riscos e de Gerenciamento de Riscos Operacionais PGR/GRO, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o item 2 (Contratação de Serviços) do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução CSJT nº 310, de 24 de setembro de 2021.
- 14.19.** Executar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o item 2 (Contratação de Serviços) do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho aprovado pela Resolução CSJT nº 310, de 24 de setembro de 2021.
- 14.20.** Não estar inscrita no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, bem como não ter sido condenada, ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, apresentando declaração conforme modelo disponível no ANEXO XVI - Declaração relativa à Resolução nº 310, de 24.9.2021, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
- 14.21.** Promover a capacitação em saúde e segurança no trabalho, dos empregados alocados à execução do serviço contratado, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes, de acordo com a Resolução CSJT nº 98/2012, devendo

a CONTRATADA apresentar, semestralmente, declaração que realizou a capacitação nos termos da referida Resolução.

- 14.22.** Fornecer gratuitamente ao empregado uniforme e crachá de identificação, com nome/logotipo da CONTRATADA, fotografia e nome do profissional, e diligenciar para que o empregado se apresente ao trabalho devidamente uniformizado e identificado.
- 14.23.** Efetuar a reposição ou substituição dos profissionais empregados, dando o necessário conhecimento à Fiscalização do CONTRATANTE.
- 14.24.** Comprovar a qualquer tempo, quando exigido pelo CONTRATANTE, os vínculos empregatícios mantidos com seus empregados, bem como o efetivo pagamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de FGTS correspondentes.
- 14.25.** Observar os prazos legais e regulamentares na entrega aos seus empregados dos vale-transporte e vale-refeição.
- 14.26.** Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimentos fundiários e previdenciários, sempre que solicitado pela fiscalização.
- 14.27.** Permitir ao CONTRATANTE o acesso ao controle diário de frequência e, quando solicitado, aos documentos dos empregados alocados à execução do serviço contratado.
- 14.28.** Orientar seus empregados a não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se se tratar de membro da Comissão de Fiscalização.
- 14.29.** Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguros de vida e de acidentes, tributos, indenizações, vale-transporte, vale-refeição, uniformes, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação ou pelo Poder Público.
- 14.30.** Responder integralmente por todos os créditos devidos aos seus empregados decorrentes do vínculo do emprego, seja qual for a natureza, tais como: encargos trabalhistas, fiscais, comerciais, previdenciários, seguro de acidentes ou obrigações decorrentes da legislação específica de acidentes de trabalho, impostos, encargos oriundos de demandas trabalhista, civil ou

penal e quaisquer outras que forem devidas referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

14.31. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.

14.32. Submeter seus empregados, durante a permanência nas dependências do CONTRATANTE, quando necessária, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, dando-lhes conhecimento formal Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT 24, que Institui a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a Região e da Resolução nº 351/2020 - CNJ, a qual Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

14.33. O atraso no pagamento de fatura por parte do CONTRATANTE, decorrente de circunstâncias diversas, não exime a CONTRATADA de promover o pagamento dos empregados nas datas regulamentares.

14.34. O pagamento do salário após o prazo legal (5º dia útil do mês subsequente ao vencido conforme § 1º do art. 459 da CLT), ou fornecimento do vale-transporte e auxílio alimentação aos empregados após o dia fixado, bem como, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, será considerado falta grave, caracterizando falha na execução contratual, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção administrativa.

14.35. Considerar-se-á válida e eficaz a correspondência enviada ao último endereço da CONTRATADA informado oficialmente e, em eventual devolução de correspondência, a fluência do prazo terá início a partir do primeiro dia útil subsequente da fracassada tentativa de entrega pelos Correios.

15. DAS VEDAÇÕES À CONTRATADA

15.1. É expressamente vedado à CONTRATADA:

- 15.1.1.** Contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, durante a vigência deste contrato;
- 15.1.2.** Realizar publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE;
- 15.1.3.** Subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto deste contrato.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.1. A contratação deverá ser executada fielmente pelas partes, de acordo com as condições deste Termo de Referência e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

16.2. O CONTRATANTE poderá convocar o representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.3. Do PREPOSTO

16.3.1. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la administrativamente perante o CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias consecutivos a contar da assinatura do contrato, mediante declaração que deverá constar o nome completo, documentos de identificação (RG e CPF), telefone e e-mail de contato.

16.3.1.1. Pelo descumprimento do disposto no subitem anterior, estará a CONTRATADA sujeita à aplicação da multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global do contrato, por dia que ultrapassar o prazo estabelecido, até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o referido valor, e será considerado como inexecução parcial da obrigação assumida.

16.3.2. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas aos serviços executados e às faturas correntes, assim como para avaliar a qualidade dos serviços dos profissionais da CONTRATADA postos à disposição do CONTRATANTE.

16.3.3. Incumbe ao preposto atender as demandas da gestão e/ou fiscalização do contrato, inclusive para apresentar documentos solicitados pelo CONTRATANTE.

16.3.4. O preposto deverá participar de reunião com o CONTRATANTE, na forma online, preferencialmente, ou presencial, sempre que solicitado por e-mail, com pelo menos 1 (um) dia de antecedência, em dia e horário definidos pela Fiscalização, que solicitará às providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, cabendo ao preposto a adoção de todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas, conforme art. 118 da Lei nº 14.133/2021. Caso o preposto seja domiciliado na cidade de Campo Grande - MS, reuniões poderão ser eventualmente realizadas na forma presencial.

16.3.5. O preposto deverá responder às solicitações do CONTRATANTE por e-mail, no endereço eletrônico informado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos durante o horário comercial, ou até as 8h30 do próximo dia útil, no caso de comunicação fora do horário comercial.

16.3.6. A fim de evitar falha na comunicação, a CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 2 (dois) endereços de e-mail, ambos de provedores diferentes, sendo pelo menos um dos endereços de um serviço de e-mail de grande porte, notoriamente conhecido por manter o sistema sempre funcionando como, por exemplo, Microsoft Hotmail / Outlook, Google Gmail e Yahoo Mail.

16.3.6.1. É responsabilidade da CONTRATADA se certificar de que os endereços eletrônicos estejam funcionando corretamente. Não será aceita alegação de que os sistemas de comunicação por correio eletrônico falharam, exceto se noticiado pelos meios de divulgação.

16.4. Da gestão e fiscalização

16.4.1. Em cumprimento ao disposto no artigo 117 da Lei nº 14.133, de 2021, o CONTRATANTE designará, por meio de Portaria, servidor(es) para a gestão e a fiscalização da contratação, bem como, se necessário, servidor(es) para auxílio na fiscalização.

16.4.2. Tanto o Gestor quanto o Fiscal atuarão em conjunto no acompanhamento e fiscalização da contratação, incumbindo especificamente ao Fiscal o acompanhamento do cumprimento das obrigações pela CONTRATADA e ao Gestor a liquidação das notas fiscais/faturas.

16.4.3. A existência de fiscalização por parte do CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades no cumprimento das obrigações assumidas, nem perante terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica a corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes ou prepostos.

16.4.4. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pelo fornecimento dos materiais e/ou pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se no direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, por intermédio do Fiscal do contrato.

16.4.5. O Fiscal do contrato pode sustar qualquer entrega de material e/ou execução do trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, devendo comunicar o fato de imediato ao Gestor e a CONTRATADA.

16.4.6. A ação ou a omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade decorrente de má execução da contratação, inclusive por defeito ou inadequação do produto fornecido.

16.4.7. A forma de comunicação do Gestor e do Fiscal do Contrato, com a contratada, se realizada de forma eletrônica, deverá conter assinatura eletrônica mediante

uso de certificado digital pessoal ou de assinatura eletrônica inserida através do sistema de gestão de processos administrativos do contratante (PROAD).

16.5. Do Gestor do contrato

16.5.1. O gestor do contrato coordena a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

16.5.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

16.5.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstam o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

16.5.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

16.5.5. O gestor do contrato indicará as possíveis retenções e glosas nos pagamentos, devendo oportunizar a manifestação da CONTRATADA e efetivar os devidos registros no processo.

16.5.6. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a

ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

16.5.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, nos termos do art. 21. inc. VI, do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022.

16.5.8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor responsável pelo pagamento à CONTRATADA, após a devida liquidação da despesa no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

16.6. Da Fiscalização técnica

16.6.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

16.6.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

16.6.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

16.6.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

16.6.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

16.6.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

16.6.7. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

16.6.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

16.6.9. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.6.10. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei nº 14.133, de 2021.

16.6.11. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

16.6.12. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que

resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

16.6.13. O fiscal do contrato deverá monitorar a entrega do documento previsto no item 10.7.2, o qual deverá ser juntado aos autos da contratação.

16.7. Fiscalização Administrativa

16.7.1. O Fiscal Administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhárá o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

16.7.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal Administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

16.7.3. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

16.7.3.1. Documentação inicial: a CONTRATADA deverá apresentar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o 1º (primeiro) dia útil antes do início da execução do contrato, cópias autenticadas em cartório, ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber, dos seguintes documentos:

16.7.3.1.1. Relação dos empregados contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, endereço residencial, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

16.7.3.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos, devidamente assinada pela CONTRATADA;

16.7.3.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados que prestarão os serviços;

16.7.3.1.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato; e

16.7.3.1.5. Prova de atendimento dos requisitos profissionais dos postos de trabalho de todos os empregados alocados na execução do contrato, a exceção das certificações previstas nas alíneas "a" e "b" do anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos de qualificação profissional, com prazos diferentes;

16.7.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o 30º (trigésimo) dia do início da execução do contrato, cópias autenticadas em cartório, ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber, dos seguintes documentos:

16.7.3.2.1. Declarações de conhecimento por parte dos empregados que atuam no âmbito deste Regional da Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT24, e suas alterações, que Instituiu a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, e da Resolução nº 351/2020 - CNJ, a qual Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, mantendo-as atualizadas

de acordo com os empregados alocados
nesta contratação.

16.7.3.3. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (CADIN), a CONTRATADA deverá apresentar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, **até o 10º (décimo) dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços:**

16.7.3.3.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

16.7.3.3.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

16.7.3.3.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
e

16.7.3.3.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

16.7.3.4. Entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

16.7.3.4.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante; e

16.7.3.4.2. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

16.7.3.5. **Documentação mensal:** para fins de acompanhamento mensal do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e sociais, a CONTRATADA deve apresentar ao responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da competência, cópias autenticadas em cartório, ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as

receber, dos seguintes documentos dos empregados que prestam os serviços nas unidades do CONTRATANTE, relativo ao mês da prestação de serviços referente à nota fiscal/fatura que está sendo paga pelo CONTRATANTE:

- 16.7.3.5.1.** Comprovante de pagamento de salários, mediante apresentação de folha de pagamento específica ou contracheques assinados pelos empregados, em que conste como tomador o CONTRATANTE, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários;
- 16.7.3.5.2.** 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;
- 16.7.3.5.3.** Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (E-social), para FGTS e INSS;
- 16.7.3.5.4.** Relatório da declaração completa - DCTFWeb e recibo de entrega da declaração de débito e créditos tributários federais previdenciários - DCTFWeb;
- 16.7.3.5.5.** Documento de Arrecadação de Receita Federais (DARF) ou Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário
- 16.7.3.5.6.** Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo FGTS-Digital em nome do Tomador (RE);
- 16.7.3.5.7.** Guia de recolhimento do FGTS, acompanhada do comprovante de recolhimento bancário;
 - 16.7.3.5.7.1.** A depender do dia de vencimento da guia de recolhimento do FGTS, a comprovação poderá ser feita em

relação ao mês anterior ao da competência.

16.7.3.5.8. Registro de frequência e jornada de todos os empregados prestadores de serviço ao Tribunal;

16.7.3.5.9. Cópia da folha de pagamento analítica por tomador de serviços do mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte CONTRATANTE.

16.7.3.5.10. Comprovante de pagamento dos benefícios sindicais, quando houver.

16.7.3.6. Até o dia 30 (trinta) de cada mês da ocorrência do fato (férias, abono de férias, 13º salário, alteração de função ou retorno ao trabalho, realização de capacitação), cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber, dos seguintes documentos dos empregados que prestam os serviços nas unidades do CONTRATANTE, sempre que ocorrer as seguintes situações:

16.7.3.6.1. Comprovante do pagamento do abono de férias;

16.7.3.6.2. Comprovante do pagamento do 13º salário (1ª e 2ª parcelas);

16.7.3.6.3. Regulamento interno da CONTRATADA, se houver, bem como do acordo ou da convenção coletiva de trabalho, ou ainda, do acordão normativo proferido pela Justiça do Trabalho, se for o caso, relativos à categoria profissional a que pertence ao trabalhador, sempre que houver alteração que repercutir na execução contratual;

16.7.3.6.4. Exames médicos periódicos, de retorno ao trabalho e de mudança de função, dos empregados da CONTRATADA que prestam os serviços, de acordo com o previsto no

Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO);

16.7.3.7. Semestralmente ou quando solicitado pela fiscalização, a CONTRATADA deve apresentar ao responsável pela fiscalização do contrato:

16.7.3.7.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado a critério do CONTRATANTE, assim como GFIP específica (ou equivalente extrato emitido no e-Social, em que conste como tomador o CONTRATANTE;

16.7.3.7.2. Declaração de que promoveu a capacitação em saúde e segurança no trabalho, dos empregados alocados à execução do serviço CONTRATADO, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes, de acordo com a Resolução CSJT nº 98/2012.

16.7.3.8. A CONTRATADA deverá apresentar "Aviso de Férias" mencionando o período aquisitivo a que se refere e os dias em que serão gozadas, acompanhado da apresentação dos documentos do empregado substituto, tudo com antecedência mínima de 20 (vinte) dias antes da ocorrência do fato (férias), em cópias autenticadas em cartório, ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber.

16.7.3.9. Entregar cópia do Programa de Gerenciamento de Riscos e de Gerenciamento de Riscos Operacionais PGR/GRO, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Secretaria do Trabalho, no prazo de 20 (vinte) dias após início da execução contratual.

16.7.3.10. Entregar cópia do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras da

Secretaria do Trabalho, no prazo de 20 (vinte) dias após início da execução contratual.

16.7.3.11. A documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços, quando da extinção ou rescisão do contrato, deverá estar acompanhada de cópias autenticadas em cartório, ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber, dos seguintes documentos:

16.7.3.11.1. Os documentos descritos no subitem 16.7.3.5, relativos ao último mês da prestação dos serviços;

16.7.3.11.2. Notificação de aviso prévio aos empregados dispensados;

16.7.3.11.3. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados dispensados, atendendo as normas legais e a Resolução CNJ nº 169/2013;

16.7.3.11.4. Comprovantes de pagamento das verbas rescisórias;

16.7.3.11.5. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados;

16.7.3.11.6. CTPS dos empregados dispensados;

16.7.3.11.7. Guias de recolhimento rescisório das contribuições previdenciárias e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

16.7.3.11.8. Extrato dos depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.

16.7.3.12. Sempre que houver demissão de empregados vinculados ao Contrato, deverão ser apresentados, em relação a estes, em até 20 (vinte) dias contados a partir do término do contrato de trabalho, os seguintes documentos:

16.7.3.12.1. Aviso prévio ou Comunicado de dispensa;

16.7.3.12.2. Termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, quando exigível, pelo sindicato da categoria;

16.7.3.12.3. Comprovante de pagamento das verbas rescisórias;

16.7.3.12.4. Exame médico demissional;

16.7.3.12.5. CTPS com a devida baixa e anotações de acordo com a Instrução Normativa SRT nº 15/2010, art. 17 (somente quando houver aviso indenizado pelo empregador);

16.7.3.12.6. Guia de seguro desemprego (quando for o caso);

16.7.3.12.7. Guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

16.7.3.12.8. Extrato da conta do fundo de garantia;

16.7.3.12.9. Comunicação de movimentação do trabalhador - chave de saque (somente quando a dispensa ocorrer sem justa causa ou acordo entre as partes);

16.7.3.12.10. Demonstrativo do trabalhador de recolhimento FGTS Rescisório (somente quando a dispensa ocorrer sem justa causa ou acordo entre as partes);

16.7.3.13. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA que serão vinculados ao Contrato para substituição do posto de trabalho de forma definitiva ou provisória (cobertura de férias ou afastamentos), deverá ser apresentado ao fiscal, antes do início das atividades, em relação a estes, os seguintes documentos:

16.7.3.13.1. "CARTA DE APRESENTAÇÃO" constando o nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, remuneração, endereço residencial, números da

carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), bem como a indicação de quem ele está substituindo.

16.7.3.13.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), devidamente assinada pela CONTRATADA;

16.7.3.13.3. Contrato de trabalho;

16.7.3.13.4. Opção pelo Vale Transporte;

16.7.3.13.5. Exames médicos admissionais;

16.7.3.13.6. Comprovante de atendimento aos requisitos profissionais do posto de trabalho, se aplicável.

16.7.3.13.7. Comprovante de entrega de uniformes.

16.7.4. Na ocorrência de dúvida ou inconsistência em relação à documentação apresentada a CONTRATADA terá o prazo de 3 (três) dias consecutivos, contados a partir do recebimento de notificação pelo CONTRATANTE, para apresentar os devidos esclarecimentos ou documentos faltantes.

16.7.5. O responsável pela fiscalização do contrato, quando do recebimento da documentação, deverá juntar estes aos autos do processo e assinar.

16.7.6. O descumprimento das obrigações trabalhistas, inclusive quanto ao não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, assim como a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

16.7.7. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

- 16.7.8.** Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 16.7.9.** Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.
- 16.7.10.** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 16.7.11.** O CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- 16.7.12.** Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 16.7.13.** Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de 15 (quinze) dias, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, estando ainda sujeita aos termos do subitem 19.2.4.
- 16.7.14.** O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 16.7.15.** Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

16.7.16. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

16.7.17. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

16.7.18. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

16.7.19. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

17. RECEBIMENTO

17.1. Recebimento mensal dos serviços

17.1.1. O **recebimento mensal provisório dos serviços**, a cargo do Fiscal Técnico da contratação, dar-se-á no primeiro dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços do mês anterior.

17.1.2. O **recebimento mensal definitivo dos serviços**, a ser realizado pelo Gestor da contratação, dar-se-á somente após a verificação do enquadramento nas especificações definidas no edital, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento mensal provisório dos serviços.

17.1.3. Na hipótese de recusa parcial ou total do recebimento mensal dos serviços, o Gestor da contratação deverá calcular as glosas necessárias previstas neste Termo de

Referência, sem prejuízo da aplicação de sanções contratuais ou legais cabíveis.

17.1.4. Após o recebimento mensal definitivo dos serviços, fica autorizada a CONTRATADA a emitir a fatura ou Nota Fiscal dos Serviços, já com as glosas calculadas pelo Gestor da contratação, que deverá ser realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a autorização do CONTRATANTE, para os serviços realizados no mês imediatamente anterior.

17.1.5. Os serviços constantes do objeto deverão ser entregues mensalmente na totalidade do item constante na nota de empenho, salvo nos casos de superveniência de fato excepcional ou imprevisível, alheio à vontade da CONTRATADA, solidamente justificado e demonstrada a causalidade entre o fato alegado e a impossibilidade de cumprimento do estabelecido neste, por meio de documentos comprobatórios hábeis.

18. DA LIQUIDAÇÃO

18.1. A liquidação da nota fiscal será realizada mensalmente pelo Gestor da Contratação e deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis após o seu recebimento.

18.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no Art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

18.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE

19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

19.1. Medições

19.1.1. Para as medições dos serviços prestados serão considerados os termos constantes do Anexo IV - Acordos de nível de serviço.

19.2. Do pagamento

19.2.1. O pagamento mensal pelo CONTRATANTE ocorrerá após a comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS pela CONTRATADA, relativas ao empregado que tenha participado da execução dos serviços contratados, relativas às ocorrências do mês de cada fato;

19.2.1.1. Para a verificação das obrigações a que se refere o item anterior a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização os documentos relacionados nos itens 16.7.3.3 a 16.7.3.5, e seus respectivos subitens, os quais comprovem as respectivas quitações.

19.2.2. Na hipótese da ocorrência do item 16.7.12, será retido do pagamento da fatura mensal, valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação esteja regularizada;

19.2.3. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da comunicação de que trata o item anterior, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente ao empregado da CONTRATADA que tenha participado da execução dos serviços contratados, sem prejuízo do abatimento e/ou retenção dos créditos devidos à CONTRATADA e bem assim das responsabilidades contratuais e legais destas, decorrentes de sua inadimplência, sem que de qualquer forma fique caracterizada contratação direta de mão de obra pelo CONTRATANTE.

19.2.4. Ocorrendo o atraso em 2 (dois) meses subsequentes ou em 3 (três) meses alternados no período de 1 (um ano), no pagamento das obrigações da CONTRATADA, conforme previsão contida no subitem anterior, poderá haver a rescisão

contratual em prazo não superior a 4 (quatro) meses, até a realização de nossa licitação.

19.2.5. O pagamento direto ao empregado, caso ocorra, não configura vínculo empregatício ou implica a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o CONTRATANTE e o empregado da CONTRATADA.

19.2.6. O pagamento será efetuado mensalmente por meio do documento OB - Ordem Bancária, do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI, enviado ao Banco do Brasil, instituição bancária responsável pela operacionalização do pagamento de valores dos órgãos federais, para crédito na conta indicada pela CONTRATADA, a qual deverá, obrigatoriamente, ser de sua titularidade no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a liquidação da nota fiscal referente à totalidade do item efetivamente entregue e recebida pelo Gestor da contratação.

19.2.6.1. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

19.2.6.2. O envio dos documentos fiscais (NF-e, DANFE, NFS-e, CT-e, recibo ou similares), para fins de recebimento pelos produtos ou serviços prestados a este Tribunal, somente será aceito desde que efetuado pelo Portal SIGEO da Justiça do Trabalho, disponível pelo seguinte link <https://portal.sigeo.jt.jus.br/portal-externo>.

19.2.6.2.1. É necessário que a empresa efetue cadastro no sistema, observando o prazo de 10 (dez) dias corridos a contar do início da vigência da contratação.

19.2.6.2.2. As instruções para cadastro da empresa e envio dos documentos também podem ser acessadas no link <https://www.trt24.jus.br/web/guest/cadastro-de-fornecedores>.

19.2.7. O Gestor deverá providenciar mensalmente a liquidação da nota fiscal/fatura e encaminhar em tempo hábil para

que o pagamento seja efetuado no prazo estabelecido no subitem anterior.

19.2.8. Havendo erro no documento fiscal ou outra circunstância que desaprove a liquidação das despesas, o prazo passará a fluir somente após sanada a irregularidade, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus para este Tribunal, inclusive moratório.

19.2.9. Quando cabível, sobre o valor faturado será retido na fonte o correspondente ao imposto sobre a renda, à Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), à Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e à Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), conforme disposição legal. Os impostos a serem retidos deverão ser especificados no corpo da nota fiscal, de acordo com a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

19.2.10. Também será objeto de retenção, na fonte, a contribuição previdenciária na forma da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

19.2.11. Quando cabível também será retido na fonte o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal sobre o tema.

19.2.12. Serão retidos da CONTRATADA, na ocasião do pagamento, e depositados em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, aberta no nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do CONTRATANTE, os custos relativos às provisões de pagamento mensal dos encargos trabalhistas relativos a férias, abono constitucional de férias, gratificação natalina e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT + FAP/SEBRAE, etc.) sobre férias, abono constitucional de

férias e gratificação natalina, conforme Art. 1º da Resolução CNJ nº 169, de 2013.

19.2.13. Quando da rescisão contratual, o gestor deve verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou dos documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, conforme previsto na IN SEGES nº 05/2017, observada a legislação que rege a matéria.

19.2.14. Em caso de não cumprimento do item anterior, poderá a CONTRATANTE reter os valores a serem pagos para a CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados a fim de serem utilizados no pagamento direto aos trabalhadores.

19.2.15. O CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da CONTRATADA, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei.

19.2.16. É vedado ao CONTRATANTE vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratam de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

20. DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA

20.1.1. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, ocasionados por negligência por parte do CONTRATANTE, devidamente comprovada, e desde que tal fato não seja decorrente de força maior, o valor devido será acrescido de atualização financeira, apurada a partir do término do prazo estabelecido para pagamento até a data de efetiva quitação, calculado conforme taxa SELIC, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

365

$$AF = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

AF = Atualização financeira;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

20.1.2. A mesma fórmula será aplicada no caso de ressarcimento de valor recebido a mais pela CONTRATADA.

21. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

21.1. A pedido da CONTRATADA poderá haver reajustamento anual dos preços com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que venha a ser adotado pelo Governo Federal ou, na extinção deste, por outro índice legal que venha a substituí-lo, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses contados de 31 de julho de 2025, data final do levantamento de preços base para esta licitação, restrito aos serviços sem mão de obra dedicada e seus insumos.

21.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro reajuste efetuado, o interregno de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do reajuste anterior.

21.3. O percentual máximo será o IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 (doze) meses contados a partir da data da apresentação da proposta e, nos reajustes subsequentes ao primeiro, será

apurado a partir data de início dos efeitos financeiros do último reajuste formalizado.

21.4. Para que o reajuste possa ser efetuado a contar da data base inicialmente estabelecida, de 12 (doze) meses após a realização do levantamento de preços base para esta licitação, a CONTRATADA deverá solicitar o reajuste até o final do mês subsequente ao do mês de aquisição do direito (data base), sendo que se ultrapassado esse prazo a apuração do percentual acumulado será feita com base nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês da solicitação e os efeitos financeiros do reajuste (pagamentos) serão a partir do mês em que apresentada à solicitação.

21.5. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem requerê-lo, ocorrerá à preclusão desse direito em relação ao período anterior à prorrogação, assim como também ocorrerá a preclusão se o pedido de reajuste for formulado depois de extinto o contrato.

22. DA REPACTUAÇÃO DO CONTRATO

22.1. Será permitida a repactuação do valor contratual, para os serviços com mão de obra dedicada, para correção dos valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, mediante a solicitação da CONTRATADA, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado a partir:

22.1.1. Da data do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

22.1.2. Os preços base de salários e insumos para esta licitação datam de 1º de junho de 2025, já com o reajuste previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria para o período de 2025/2026, recém homologada no Ministério do Trabalho e Emprego.

22.2. A repactuação de preços da mão de obra será efetuada com base no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio

Coletivo adotado para elaboração da proposta do licitante, em sentença normativa ou em lei.

22.3. Os direitos mais benéficos ao trabalhador serão preservados durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada esteja vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

22.3.1. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

22.3.2. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada.

22.3.3. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada esteja vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens anteriores.

22.4. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

22.5. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, não poderá alterar o

equilíbrio econômico e financeiro do contrato, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

22.6. A repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços referida no edital da licitação.

22.7. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação, pela CONTRATADA, do aumento dos custos, considerando-se:

22.7.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública;

22.7.2. Indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas, tabelas de fabricantes ou outros equivalentes;

22.7.3. A nova planilha com a variação dos custos apresentada

22.7.4. As particularidades do contrato em vigência;

22.7.5. A disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

22.8. Os componentes de custos apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços, por ocasião da licitação, serão referências para a análise da repactuação. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

22.9. O prazo limite para o exercício do direito de repactuação deve ser exercido até a data da prorrogação contratual subsequente. Caso a CONTRATADA não exerça de forma tempestiva o direito à repactuação no prazo estabelecido e, por via de consequência, seja firmado aditamento de prorrogação contratual sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá preclusão do seu direito a repactuar em relação ao último acordo ou convenção coletiva de trabalho ou sentença normativa, conforme entendimento constante do Acórdão TCU 1827/2008 - Plenário, D.O.U. de 29 de agosto de 2008 e art. 57, § 7º, da Instrução Normativa SEGES nº 5/2017.

22.10. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

22.10.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

22.10.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

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

22.11. O CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

22.12. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

22.13. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inc. II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.

22.14. A CONTRATADA para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus à empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 90, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

23. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 23.1.** Poderá ser admitida a alteração do preço contratado, para fins de restabelecimento da relação pactuada inicialmente entre as partes, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.
- 23.2.** As eventuais solicitações deverão se fazer acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos da contratação, mediante a comprovação dos preços praticados no mercado, devendo ser observada a vantagem financeira ofertada por ocasião da licitação.
- 23.3.** As alterações do preço contratado decorrentes da aplicação da Lei nº 14.973/2024, serão consideradas para fins de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da contratação.
- 23.4.** A demonstração analítica será apresentada em conformidade com a Planilha de Custos e Formação de Preços referida no Anexo X deste Termo de Referência.

24. CONTA DEPÓSITO-VINCULADA

- 24.1.** Serão retidos da CONTRATADA, na ocasião do pagamento, e depositados em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, aberta no nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do CONTRATANTE, os custos relativos às provisões de pagamento mensal dos encargos trabalhistas relativos a férias, abono constitucional de férias, gratificação natalina e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, Sesi/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT + FAP/SEBRAE, etc.) sobre férias, abono constitucional de férias

e gratificação natalina, conforme disposto nos Arts. 1º, 4º e 9º da Resolução CNJ nº 169/2013, com redação dada pelas Resoluções CNJ nº 183/2013 e nº 248/2018.

24.2. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE, no prazo de 3 (três) dias após assinatura do contrato, os documentos do responsável da empresa para abertura da conta depósito vinculada, estando sujeita a aplicação da multa de 0,5% (meio por cento) do valor do contrato por dia de atraso.

24.3. Após a assinatura do contrato o CONTRATANTE, mediante ofício, solicitará ao banco conveniado a abertura de conta depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, em nome da CONTRATADA que, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da notificação pelo CONTRATANTE, deverá assinar perante o banco conveniado os documentos de abertura da conta e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao CONTRATANTE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.

24.4. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

24.4.1. Das férias;

24.4.2. Abono de férias (1/3 constitucional);

24.4.3. Gratificação natalina (13º salário);

24.4.4. Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

24.4.5. Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, abono de férias e 13º salário.

24.5. Os valores provisionados na forma deste item somente serão liberados para o ressarcimento das verbas de que trata e nas seguintes condições:

24.5.1. Parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

24.5.2. Parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a um terço de férias previsto na Constituição Federal, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;

24.5.3. Parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º salário proporcional, férias proporcionais e a indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato; e

24.5.4. Ao final da vigência do contrato, para o ressarcimento do pagamento das verbas rescisórias.

24.6. A CONTRATADA poderá solicitar ao CONTRATANTE o ressarcimento de valores referentes às despesas com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas no provisionamento previsto neste instrumento desde que comprovado tratar-se do empregado alocado pela CONTRATADA para a prestação dos serviços contratados.

24.7. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, diretamente para a conta corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas neste item.

24.8. Para resgatar os valores despendidos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do CONTRATANTE os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as respectivas rubricas.

24.9. O CONTRATANTE, por meio do setor competente, expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de resgate, encaminhando a referida autorização ao banco público no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

24.10. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de 1 (um) ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato

de trabalho estão corretos, observando-se os procedimentos enunciados na Resolução CNJ nº 169/2013, com apresentação da prova de quitação com homologação sindical ou do Ministério do Trabalho.

24.11. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.

24.12. Na hipótese de cessação do contrato administrativo, e relativamente aos empregados que efetivamente atuaram na execução do contrato, a liberação do saldo existente na conta-depósito está condicionada à comprovação de que os empregados foram dispensados do quadro de pessoal da empresa e comprovadamente receberam o pagamento das verbas trabalhistas devidas.

24.13. Se depois de realizados os pagamentos das verbas trabalhistas dos empregados dispensados e que comprovadamente prestaram serviço ao CONTRATANTE, ainda houver saldo na conta-depósito, o valor deverá ser utilizado para pagamento dos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da CONTRATADA à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual.

24.14. O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação - será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

24.15. Caso o banco conveniado cobre pela abertura, pela manutenção e movimentação da conta depósito vinculada, estas despesas (tarifas bancárias vigentes) deverão ser suportadas na taxa de administração constante da proposta comercial da CONTRATADA, devendo ser retido de seu pagamento mensal e depositado na referida conta para que o banco promova o débito

automático dessas despesas. Para fins de cálculo estimativo, considerar:

24.15.1. 1 (uma) tarifa por ocasião da abertura;

24.15.2. 12 (doze) tarifas referentes aos depósitos mensais;

24.15.3. 2 (duas) tarifas por ocasião do pagamento das parcelas do 13^a salário;

24.15.4. "n" tarifas por ocasião de pagamento do adicional de férias, sendo "n" o número de empregados; e

24.15.5. "m" tarifas por ocasião de rescisão contratual, sendo "m" equivalente a 1/3 do número de empregados, com 1 (uma) tarifa, no mínimo.

24.16. O saldo da conta depósito vinculada será remunerado diariamente pelo índice da poupança.

24.17. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

25. DAS PENALIDADES

25.1. A empresa vencedora deverá assinar o Contrato em até 3 (três) dias úteis após ser comunicada pelo TRT da 24^a Região para esta providência. Em caso de descumprimento, reserva-se à Administração o direito de optar pela adjudicação às demais proponentes, obedecendo-se à ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos subitens 25.2.3, 25.2.4 e 25.2.5.

25.2. A inexecução, total ou parcial, da contratação poderá acarretar, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções, além do ressarcimento de eventual prejuízo causado ao CONTRATANTE:

- 25.2.1.** Advertência, no caso de inexecução parcial do contrato e quando não se justificar a aplicação de penalidades mais graves;
- 25.2.2.** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do item ou Grupo (conforme o caso) objeto da inadimplência, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 25.2.3.** Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da correspondente contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 25.2.4.** Impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública Federal pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021;
- 25.2.5.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 25.2.4, nos termos do art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.
- 25.3.** As multas por inexecução parcial ou total da contratação poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções, bem como com a multa pelo atraso na entrega do objeto.
- 25.4.** O valor resultante da aplicação de multas, que serão independentes e cumulativas, será preventivamente retido do pagamento e concedido prazo para defesa prévia e recurso, observando-se as disposições contidas nos artigos 157 e 158, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 25.5.** Decorridos os prazos de defesa prévia e de recurso, e mantida a aplicação da multa, o valor correspondente será imediatamente recolhido à conta do Tesouro Nacional. Em não havendo retenção de pagamento, será emitida a Guia de Recolhimento da União (GRU) para o recolhimento, por parte da CONTRATADA, à conta do Tesouro Nacional. Caso haja acolhimento ou provimento parcial, o valor retido será devolvido à empresa no valor correspondente a aplicação da multa.

25.6. Em caso de não pagamento do valor da multa aplicada, conforme estabelecido no subitem anterior, esgotados os valores da garantia contratual previstos no item 11 e seus subitens, o valor da multa será inscrito em dívida ativa da União.

25.7. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punitas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

25.8. Na aplicação das sanções serão considerados:

25.8.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

25.8.2. As peculiaridades do caso concreto;

25.8.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

25.8.4. Os danos que dela provierem para o CONTRATANTE; e

25.8.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

25.9. Nos termos dos art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021, os atos previstos como infrações administrativas na referida Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedural e autoridade competente definidos na referida Lei.

25.10. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com

o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

25.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

25.12. Os débitos do contratado para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES nº 26/2022.

25.13. A CONTRATADA é responsável pela fidelidade e pela legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da contratação.

25.14. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a rescisão contratual sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

26. DAS DEFESAS E DOS RECURSOS

26.1. As defesas e recursos contra punições impostas à CONTRATADA serão regidos pelos artigos 157, 158, 165 a 168 da Lei nº 14.133/2021, e poderão ser enviados por e-mail, exclusivamente ao endereço mencionado no ofício de notificação, sem prejuízo do encaminhamento dos originais no prazo estabelecido.

26.2. A utilização de e-mail para apresentação de defesa prévia e recurso administrativo não exime a CONTRATADA de protocolizar diretamente os originais no Tribunal, ou de providenciar o encaminhamento dos originais (em papel) via Correios, ambos no prazo de até 5 (cinco) dias após o término do prazo legal para apresentação de defesa prévia ou recurso administrativo.

26.3. O não envio dos originais no prazo estipulado, ou o envio de originais distintos daqueles apresentados por e-mail, acarreta o não conhecimento da manifestação administrativa apresentada por correio eletrônico.

27. DOS AUMENTOS E DAS REDUÇÕES

27.1. Fica assegurada à autoridade competente do CONTRATANTE aumentar ou reduzir a quantidade prefixada, observados os limites estabelecidos no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.

28. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1. A participação nesta Compra Pública implica no conhecimento integral dos termos e condições nela inseridos, por parte dos proponentes, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.

28.2. As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.

28.3. As partes envolvidas se comprometem a observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados em razão desta avença, em especial quanto à finalidade, boa-fé e interesse público na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe a presente contratação.

28.4. Fazem parte deste Termo de Referência os seguintes anexos:

28.4.1. Anexo I - Especificação do objeto

28.4.2. Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais

28.4.3. Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional

28.4.4. Anexo IV - Acordos de nível de serviço

- 28.4.5.** Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço (referenciada apenas pelos Estudos Técnicos Preliminares)
- 28.4.6.** Anexo VI - Estimativa de diárias
- 28.4.7.** Anexo VII - Volume de chamados
- 28.4.8.** Anexo VIII - Infraestrutura de TIC
- 28.4.9.** Anexo IX - Catálogo de serviços de TI
- 28.4.10.** Anexo X - Planilha de custos e formação de preços
- 28.4.11.** Anexo XI - Orientação de preenchimento da planilha de custos e formação de preços
- 28.4.12.** Anexo XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes
- 28.4.13.** Anexo XII.2 - Mapa comparativo para estimativa de preços para equipamentos e softwares
- 28.4.14.** Anexo XII.3 - Mapa comparativo para estimativa de preços para custos adicionais de serviços de primeiro nível
- 28.4.15.** Anexo XIII - Modelo de declaração relativa à Resolução nº 351_2020 CNJ e Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT24
- 28.4.16.** Anexo XIV - Termo de ciência da Política de Segurança da Informação
- 28.4.17.** Anexo XV - Declaração de conhecimento da condição das instalações e locais
- 28.4.18.** Anexo XVI - Declaração relativa à Resolução nº 310, de 24.9.2021, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
- 28.4.19.** Anexo XVII - Declaração e relação de compromissos assumidos

Campo Grande - MS, 30 de setembro de 2025.



Emmanuel Sócio Magalhães

Representante Demandante

Marco Antonio Ribeiro Molento

Representante Técnico

Paulo Sérgio Petri

Representante Administrativo

Mateus Cominetti

Chefe da Seção de Sustentabilidade e Acessibilidade

Gleison Amaral dos Santos

Chefe do Setor de Apoio a Contratações de TIC

Geslaine Perez Maquerete

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações



Aprovado por:

Alencar Minoru Izumi

Secretário Administrativo



 GESLAINE
PEREZ
MAQUERTE
30/09/2025 17:55

 MARCO
ANTONIO
RIBEIRO
MOLENTO
30/09/2025 20:06

 EMANUEL
SOCIO
MAGALHÃES
01/10/2025 10:19

 PAULO
SERGIO
PETRI
01/10/2025 10:21

 GLEISON
AMARAL
DOS
SANTOS
01/10/2025 10:28

 CARLOS
ALBERTO
BARBERA
COUTINHO
07/10/2025 11:19

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. Requisitos Técnicos e de Negócio

1.1. Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), implementado mediante atendimento remoto:

1.1.1. Os serviços de Service Desk compreendem a implantação, operação e suporte a serviços de TIC:

1.1.1.1. Recepção, registro, relacionamento, priorização e acompanhamento dos chamados de serviço;

1.1.1.2. Identificação e adequado detalhamento da demanda de serviço do usuário;

1.1.1.3. Monitoramento e acompanhamento da situação de todos os chamados registrados;

1.1.1.4. Escalonamento e devido direcionamento aos demais grupos e equipes solucionadoras;

1.1.1.5. Provimento de informações e recomendações para a melhoria do serviço e da retidão e eficácia da base de conhecimento;

1.1.1.6. Manutenção dos usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições;

1.1.1.7. Solução dos chamados, utilizando os procedimentos operacionais padrão, através de atendimento telefônico, chat e/ou acesso remoto ao equipamento.

1.1.1.8. Documentação de todas as ações e procedimentos adotados ou experimentados.

1.1.1.9. O Serviço deverá abranger os usuários internos e usuários externos (advogados, promotores, partes e outros) do Contratante.

1.1.1.10. O Serviço deverá atender chamados de eventos de alerta gerados automaticamente pela

ferramenta de monitoramento de Serviços de TI que é de responsabilidade da Contratante;

1.1.1.10.1. A Contratante criará scripts na Base de Conhecimento que orientarão quais ações devem ser executadas para cada tipo de chamado gerado pelos eventos de alerta, a serem aprovados pela equipe de fiscalização técnica.

1.1.2. Deve ser disponibilizada uma equipe composta por técnicos de Primeiro Nível.

1.1.2.1. A equipe de Primeiro Nível deverá atuar de forma remota, em ambiente provido pela Contratada, seguindo os padrões de ergonomia determinado pela Norma Regulamentadora 17, elaborada pelo Ministério da Economia, e de Segurança da Informação, conforme item 2;

1.1.2.1.1. O ambiente poderá estar localizado em qualquer unidade da federação desde que atenda aos requisitos deste escopo.

1.1.2.2. O serviço remoto será prestado, sem a alocação de mão de obra exclusiva, e fora das dependências do Contratante, de maneira que o número de técnicos de Primeiro Nível 2 deverá ser dimensionado pela Contratada de forma a garantir os Acordos de Nível de Serviços definidos no Anexo IV - Acordos de Nível de Serviço e no Anexo IX - Catálogo de Serviços, definido pelo Contratante.

1.1.2.3. Apesar da não exclusividade de mão de obra para estes serviços, a Contratada deverá fornecer os dados solicitados pelo Contratante para fins de concessão de acesso à soluções de TI que viabilizarão a prestação do serviço.

1.1.2.4. Os profissionais alocados para prestação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível à Contratante deverão ter conhecimento do vocabulário jurídico e serviços comuns ao judiciário.



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.1.2.4.1. Estes profissionais poderão ser compartilhados com outros clientes da **Contratada**, preferencialmente de órgãos do poder judiciário.

1.1.2.5. Os profissionais da **Contratada** deverão, para prestar serviço à **Contratante**, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da **Contratante** comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da Contratante. Além disso, também deverão ser devidamente treinados pela Contratada sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à Contratante, bem como receber anuência desta para serem habilitados em seus sistemas.

1.1.2.6. Esta equipe deverá cobrir o horário de 07:30h às 17:30h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.1.2.6.1. Em que pese o TRT24 ter normatizado expediente oficial das 08 às 17 horas, o histórico de ocorrências de TI justifica a necessidade de atuação da equipe de suporte de TI além deste intervalo.

1.1.2.6.2. Os estudos técnicos preliminares demonstram a ocorrência de chamados a partir das 07 horas da manhã e após as 17 horas.

1.1.2.6.3. Devido ao início de audiências às 08 da manhã, muitos servidores iniciam seu expediente antes das 08 horas para preparação do ambiente e, quando detectado algum problema de acesso aos serviços de TI, abrem chamados urgentes para resolução dos incidentes antes do início das audiências.

1.1.2.6.4. Também é muito comum audiências se estenderem após as 17 horas, demandando suporte de TI após este horário.

1.1.2.7. No período de recesso (entre 20 de dezembro a 6 de janeiro) há uma considerável diminuição da demanda por atendimentos, uma vez que os prazos processuais são suspensos e apenas uma fração de servidores atuam na área administrativa ou em caráter de plantão. No entanto, ainda é necessário a prestação do serviço no período.

1.1.3. A equipe de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível será responsável por efetuar o atendimento aos chamados em Primeiro nível e escalonamento do chamado, caso não solucionado, à área adequada. Os técnicos deverão estar capacitados a prestar atendimento dos chamados elegíveis ao nível 1.

1.1.3.1. A Contratada deverá seguir o fluxo de atendimento de incidentes e requisições definido pela Contratante.

1.1.3.2. A Contratada deverá instituir um protocolo padrão de atendimento telefônico, por chat e de registro de chamados em sistema, mantendo um padrão de uniformidade específico para a equipe de Nível 1.

1.1.3.2.1. Todo procedimento de atendimento do nível 1 deverá, além de seguir o padrão definido pela Contratada, documentar e identificar com a maior precisão possível:

1.1.3.2.1.1. A demanda do usuário.

1.1.3.2.1.2. A adequada identificação do usuário e/ou do solicitante e/ou do usuário que necessita de atendimento, bem como o local de sua devida lotação física.

1.1.3.2.1.3. A adequada identificação e documentação do tombo do(s) material(is) objeto(s) do atendimento, quando cabível.

1.1.3.2.1.4. Todos procedimentos necessários para resolver o chamado e/ou os que foram executados sem êxito.

1.1.3.2.1.5. O link/referenciamento/relacionamento de eventuais chamados abertos em paralelo e/ou que existam e que tenham o mesmo objeto de atendimento e/ou que estejam de alguma forma relacionados.

1.1.3.2.1.6. A indicação dos motivos de recategorização e/ou escalar o chamado.

1.1.3.2.2. O protocolo citado acima deverá ser apresentado pela Contratada para aprovação do Contratante.

1.1.4. Devem ser registrados todos os incidentes e solicitações dos usuários, utilizando um sistema de gestão de chamados específico, estabelecido pela Contratante para registro de incidentes e requisições.

1.1.5. Devem encaminhar para o Segundo Nível de suporte (suporte técnico presencial e demais grupos solucionadores) os chamados que não puderem solucionar, fornecendo um sumário/histórico com todas as ações já realizadas para tentar resolver o chamado e/ou identificar os possíveis erros/causas. Caso os dados não sejam cadastrados, a empresa estará sujeita a penalidades.

1.1.5.1. A Contratante definirá quais informações complementares serão essenciais ao registro dos chamados, em cada tipo de situação atendida, devendo a Contratada exigir de seus funcionários coletá-las devidamente.

1.1.6. Os chamados que envolverem serviços fora do escopo desta contratação ou não elegíveis ao atendimento pela Contratada, deverão ser abertos e encaminhados imediatamente para a respectiva equipe especialista da Contratante, que ficará responsável pelo atendimento e fechamento do chamado.

1.1.6.1. O atendimento e fechamento de chamados pelo Contratante, conforme condições descritas no item anterior, não exime a Contratada de posicionar o usuário solicitante do andamento de seu chamado, utilizando-se dos registros no sistema, diálogo

com o responsável pelo atendimento ao chamado e outros meios para obter estas informações junto ao Contratante.

1.1.6.2. A Contratada será responsável por monitorar e notificar a equipe técnica da Contratante quando do vencimento próximo dos ANS, inclusive dos chamados que não estão sob sua responsabilidade, conforme critérios definidos pelo Contratante.

1.1.6.3. Todo chamado identificado fora de escopo da Contratada deve estar devidamente documentado com o respectivo serviço solicitado, bem como o motivo de não atendimento do chamado pela equipe da Contratada.

1.1.7. É de responsabilidade da Contratada garantir que os chamados cadastrados por ela tenham a maior precisão e detalhamento possível.

1.1.8. Chamados cadastrados diretamente pelos usuários devem ser analisados pela Contratada para:

1.1.8.1. Eventualmente categorizá-los e/ou direcioná-los com a maior precisão possível.

1.1.8.2. Coletar e documentar as informações necessárias para a identificação da demanda naqueles chamados que contenham poucas informações e/ou que não estejam suficientemente claros para a definição do que o usuário necessita.

1.1.9. O usuário deverá ser posicionado de todas as ações relativas à resolução do seu chamado e informado sobre as pendências e próximos passos.

1.1.9.1. Nos casos de necessidade de suspensão e/ou agendamento de chamados por qualquer razão, a equipe da Contratada deverá descrever detalhadamente o motivo para fins de prestar informações aos usuários demandantes e/ou às equipes de gestão e fiscalização da Contratada.

1.1.10. A Contratada deverá utilizar, para solução dos chamados, a Base de Conhecimento do Contratante,

seguindo os procedimentos descritos para resolução de incidentes e cumprimento de requisições.

1.1.10.1. Os chamados resolvidos deverão conter a referência ao procedimento operacional padrão utilizado em sua solução.

- 1.1.11.** A Contratada deverá fornecer a estrutura básica para os atendimentos, conforme definido no subitem 4.1.1 deste anexo, e seu custo deverá compor os preços a serem cobrados pelo serviço.
- 1.1.12.** A Contratada deve executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

1.2. Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Serviços de Suporte Presencial

1.2.1. Atender receptivamente aos chamados encaminhados para o atendimento de Segundo Nível, obedecendo aos procedimentos padronizados e orientações, dentro dos prazos acordados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.

1.2.1.1. Os chamados resolvidos deverão conter a referência ao procedimento operacional padrão utilizado em sua solução, ou a indicação de inexistência deste, somado à indicação detalhada de todos os procedimentos e atuações dos técnicos na resolução do incidente.

1.2.1.1.1. O segundo nível poderá aplicar determinado procedimento operacional padrão para solucionar chamados similares ou equivalentes às situações descritas neste.

1.2.2. Documentar detalhadamente os procedimentos e as ações geradas para a solução dos incidentes por meio do preenchimento do formulário de finalização dos chamados.

1.2.3. Auxiliar e orientar usuários de sistemas de informação quanto à utilização e procedimentos internos;

- 1.2.4.** Reparar equipamentos defeituosos e, se necessário, substituir peças, materiais, componentes equipamentos, acessórios e/ou periféricos em geral, os quais serão fornecidos pelo Contratante. As peças, componentes e periféricos usados e/ou defeituosos deverão ser categorizados e entregues à Contratante, relacionados com seu número de série, número de tombamento patrimonial ou outra informação que o identifique objetivamente, nos chamados;
- 1.2.5.** Efetuar restaurações das imagens de disco (que contém o sistema operacional) dos diversos modelos de microcomputadores e suas finalidades, obedecendo aos padrões, orientações, autorizações e o devido procedimento e critério de homologação e aprovação da CONTRATANTE;
- 1.2.6.** Realizar a montagem e modificações/atualizações em microcomputadores com peças e/ou softwares fornecidos pelo Contratante;
- 1.2.7.** Realizar a montagem de acessórios e demais materiais que acompanhem dispositivos adquiridos;
- 1.2.8.** Conectar e configurar / ingressar estações de trabalho à rede corporativa / domínio, internet, intranet e serviços;
- 1.2.9.** Efetuar a substituição e remanejamento de módulos, peças, componentes, periféricos, acessórios e equipamentos;
- 1.2.10.** Efetuar a substituição/formatação de disco rígido com instalação de sistema operacional, aplicativos, backup e configurações;
- 1.2.11.** Executar por ocasião dos atendimentos, quando necessário, ou por solicitação específica, limpeza dos equipamentos;
- 1.2.12.** Auxiliar usuários para manuseio / utilização / operação de equipamentos de informática / microinformática e/ou mantidos pela CONTRATANTE;
- 1.2.13.** Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos a equipamentos e acessórios

utilizados pelos usuários (equipamentos e acessórios inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do contrato e o responsável pelos serviços de Microinformática;

- 1.2.14.** Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, inventariar, configurar e resolver problemas de softwares, tais como os listados no Catálogo de Serviços utilizados pela Contratante;
- 1.2.15.** Fazer a logística, coleta de informações, inventário, Instalação, manutenção básica, desinstalação, substituição, substituição de suprimentos e configuração de impressoras da Contratante;
- 1.2.16.** Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica e ativação / desativação de pontos de rede de dados, primando sempre pela devida organização dos Racks.
- 1.2.17.** Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica de portas de comunicação de switches de rede.
- 1.2.18.** Instalar switches de rede em Racks e fazer as conexões e ativação dos pontos de rede, primando sempre pela devida organização dos Racks e seguindo orientações da SETIC.
- 1.2.19.** Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade de redes de computadores nos equipamentos de Microinformática.
- 1.2.20.** Fazer a logística, inventário, coleta de informações, instalação, configuração, orientação, reparo, resolução de problemas/erros, preparo, manuseio, substituição, recolhimento, desinstalação, testes, diagnóstico, limpeza e desinstalação de computadores, componentes, periféricos, acessórios e demais materiais de TI e de Microinformática gerenciados pela Contratante e/ou de uso do TRT24;

- 1.2.21.** Fazer a logística, Inventário, coleta de informações, instalação, desinstalação, testes, manuseio, diagnósticos básicos e substituição de baterias (quando aplicável) de nobreaks/shortbreaks, filtros de linha e/ou estabilizadores.
- 1.2.22.** Realizar backup de dados de trabalho de usuários e/ou perfis de configurações de conta;
- 1.2.23.** Efetuar a instalação, configuração, atualização, análise de conformidade e diagnosticar/resolver problemas/erros de sistemas operacionais Microsoft Windows, softwares e serviços disponibilizados;
- 1.2.24.** Prestar suporte e atendimento preventivo aos equipamentos, periféricos, acessórios e demais materiais de TI, bem como às salas de audiência, plenários, eventos e solenidades do TRT24, internas e externas, no município de Campo Grande;
- 1.2.25.** Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, configurar e resolver erros comuns nos/dos aplicativos, sistemas e softwares de uso e/ou disponibilizados pelo TRT24 em equipamentos do TRT24;
- 1.2.26.** Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, configurar e resolver erros comuns nos/dos aplicativos, sistemas e softwares de uso e/ou disponibilizados pelo TRT24 em equipamentos particulares desde que para fins de trabalho;
 - 1.2.26.1.** As instalações e configurações serão tipicamente realizadas em equipamentos do Contratante, porém poderá haver exceções no caso de equipamentos de terceiros inseridos na rede do Contratante ou particulares, desde que para fins de trabalho, e que seja de interesse do TRT24.
- 1.2.27.** Orientar, fazer logística, configurar, resolver problemas, coletar informações de dispositivos móveis (celulares, smartphones e tablets) do Contratante, de uso do Contratante, desde que para fins de trabalho do Contratante.

- 1.2.28.** Efetuar o fechamento dos chamados no sistema de gestão de chamados no momento correto de sua finalização;
- 1.2.29.** Manter os equipamentos de informática que compõem a reserva técnica em pleno funcionamento sob pena de não poder alegar problemas de reserva técnica para o não cumprimento dos ANS;
- 1.2.30.** Instalar, configurar e substituir unidades externas para microcomputador (unidade de CD/DVD, Kit multimídia, leitores de cartões, leitores de código de barras, etc.).
- 1.2.31.** Identificar e remover vírus das estações de trabalho, bem como efetuar a atualização do antivírus, informando obrigatoriamente a equipe de Segurança da Informação da Contratante;
- 1.2.32.** Instalar e configurar equipamentos para realização de apresentações e cursos (ex: datashow, telão etc), e caso necessário, fazer o acompanhamento.
- 1.2.33.** Abrir, documentar internamente e acompanhar os chamados no sistema da Contratante e junto às empresas prestadoras de serviço para os serviços de garantia/manutenção que a Contratante mantém em contratos ativos.
 - 1.2.33.1.** Caberá à Contratada realizar a administração e acompanhamento destes chamados abertos, incluindo o acordo dos níveis de serviços estabelecidos entre a Contratante e seus fornecedores, documentando todas as informações e realizando todos os procedimentos determinadas pela Contratante.
 - 1.2.33.2.** Manter os gestores da Contratante informados do andamento dos chamados com equipamentos em garantia, inclusive dos chamados com ANS vencidos para providências da Contratante.
- 1.2.34.** Acompanhar sessões dos plenários, eventos e audiências, quando solicitado, a fim de dar suporte aos equipamentos de informática;

1.2.35. Escalonar e encaminhar os incidentes não resolvidos no Segundo Nível de atendimento, após a devida exaustão e documentação de todos os procedimentos executados, para a intervenção e/ou avaliação da Contratante (à respectiva equipe especializada da Contratante).

1.2.35.1. Os fluxos e regras / condições de escalonamento serão definidos pela Contratante e disponibilizados ao longo da execução contratual.

1.2.35.2. Manter o usuário informado de todas as ações tomadas.

1.2.36. Todo atendimento realizado pela equipe da Contratada e que gerar/demandar alguma alteração na localização e/ou instalação de equipamento, componente, periférico, software, etc, deverão ser minuciosamente documentados no respectivo chamado - para fins de controle e atualização dos cadastros e bases de controle, além de comunicados à Contratante para que seus dados sejam devidamente atualizados no sistema de controle patrimonial.

1.2.36.1. As alterações do local de instalação, mudança de local entre secretarias, departamentos, coordenadorias ou qualquer outro espaço físico devem ser registrados através da criação de chamados específicos para a equipe de logística da Contratada, que irá providenciar as devidas movimentações.

1.2.36.2. Toda alteração de instalação / ativação / vínculo de software licenciado, autorizado e/ou de uso restrito deve ser detalhadamente documentado, bem como obedecer às regras e condições de atendimento, autorização e conclusão de chamados a serem definidos pela Contratante.

1.2.36.3. Em nenhuma hipótese os chamados que envolvam a atualização de algum sistema / cadastro de controle / base de dados / lotação poderão ser encerrados sem a devida atualização dos respectivos dados.

1.2.36.4. Após a manutenção, o técnico deverá acompanhar o funcionamento do equipamento, certificando-se, através da realização de testes na presença do usuário, de que o problema foi solucionado.

1.2.37. Executar atividades de suporte ao serviço de impressão, tais como:

1.2.37.1. Configurar e instalar impressoras e multifuncionais na rede corporativa, seguindo os padrões determinados pela Contratante, além de ativar o ponto de rede e configurar os computadores da área para a efetiva impressão;

1.2.37.2. Mudar um equipamento de local com todos os seus acessórios e suprimentos para o correto funcionamento no novo espaço solicitado;

1.2.37.3. Realizar a desinstalação e remoção de um equipamento, acessórios e suprimentos, excluindo a configuração de impressão existente nos computadores que os utilizavam;

1.2.37.4. Efetuar a substituição de uma impressora por outra, ajustando as configurações nos computadores quando necessário;

1.2.37.5. Orientar o usuário quanto a correta operação das impressoras, acessórios e suprimentos;

1.2.37.6. Realizar reparos ou ajustes de baixa complexidade nas impressoras e multifuncionais, tais como atolamento de papel e falha na impressão - por exemplo;

1.2.37.7. Efetuar a substituição de suprimento ou determinado acessório.

1.2.38. Atender chamados de acesso aos serviços de TI do **Contratante**;

1.2.38.1. Todo o serviço de gestão de acesso deverá seguir, estritamente, as normas e políticas de

segurança da informação e de acesso exigidas e definidas pelo **Contratante**.

1.2.38.1.1. Todos os chamados de acesso cujos pedidos extrapolarem os procedimentos de acesso definidos pelo **Contratante**, deverão ser imediatamente comunicados para equipe técnica do **Contratante** para deliberar sobre o atendimento mais adequado.

1.2.38.2. A **Contratada** poderá ser multada, além de responder cível e criminalmente por infrações cometidas caso:

1.2.38.2.1. Seja detectada a liberação de acesso indevido ao próprio agente da Contratada ou a qualquer outra pessoa sem um chamado vinculado;

1.2.38.2.2. Seja detectado que o acesso concedido é superior ao que está descrito na base de conhecimento, que foi orientado~~l~~ ou solicitado formalmente por meio de chamado.

1.2.39. Instalar ou prestar suporte a equipamentos e componentes de TI em todas as localidades da Contratante.

1.2.39.1. Excepcionalmente e por estrita necessidade da Contratante, deslocar-se às localidades para execução destas atividades.

1.2.39.2. O deslocamento será realizado em veículo da Contratante, com motorista da Contratante;

1.2.39.3. Para os deslocamentos a unidades fora da cidade de Campo Grande, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 63 diárias por ano, sob demanda.

1.2.39.4. A Contratada poderá optar pela melhor forma de pagamento dos funcionários com as despesas de viagem.

1.2.39.5. Deverá ser empenhado o custo para **63** diárias no orçamento do respectivo serviço. No

entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

1.2.39.6. A Contratada deverá contratar seguro de vida em grupo, com cobertura para acidentes, incluindo os deslocamentos entre as diversas unidades do TRT24, conforme especificado no Item 6.

1.2.40. As movimentações físicas, transportes/logística necessários para manutenção, atendimento, apoio logístico, remanejamento, instalações, desinstalações e deslocamentos internos/externos de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e demais materiais de TI, à critério da Contratante, ficarão por conta da Contratante.

1.2.40.1. A Contratada utilizará meio de transporte oferecido pela Contratante, com motorista da Contratante, para o deslocamento dos funcionários e equipamentos para o atendimento presencial dos chamados das localidades definidas no item 1.6.

1.2.41. A Contratante fornecerá a estrutura básica de microinformática (mobiliário, computador, monitor, teclado, mouse, shortbreak, telefone ou softphone VOIP).

1.2.42. Após os atendimentos, deve ser imediatamente registrado no sistema de gestão de chamados, todo o teor dos chamados devidamente preenchidos, com as descrições exatas dos problemas encontrados e as descrições minuciosas das reclamações dos usuários e das soluções apontadas.

1.2.43. Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso, acidentes e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a Contratada deverá informar imediatamente à Contratante, relatando, o fato no campo específico do chamado, possibilitando ações corretivas por parte do Contratante.

1.2.44. A Contratada deverá restabelecer o pleno funcionamento do equipamento no local de instalação e em caso de impossibilidade, o mesmo deverá ser trocado por outro da reserva técnica, a critério da Contratante. Este equipamento deverá prover todas as funcionalidades e configurações do item substituído, cabendo à Contratada todas as configurações necessárias e retorno do backup, quando realizado.

1.2.44.1. Quando for necessária a substituição de componentes para o reparo do equipamento, a Contratada deverá solicitá-los de imediato à equipe de logística/distribuição, de forma a dar andamento ao serviço.

1.2.45. Na retirada de equipamentos, periféricos e demais materiais de TI dos setores pela Contratada, constitui obrigação da Contratada tomar os devidos cuidados com o deslocamento e a com a placa de patrimônio, para que esta não seja extraviada. A manutenção dos equipamentos retirados deverá ser realizada no local definido pela Contratante.

1.2.45.1. A retirada de qualquer material permanente (que possua tombamento patrimonial) de seu local de instalação deve ser precedida da atualização de sua lotação (manutenção) e a respectiva emissão de termo de responsabilidade / movimentação emitido pelo sistema de controle patrimonial para ciência do usuário. O termo de responsabilidade deve ser anexado e documentado ao/nao chamado e comunicado ao usuário para a devida conferência.

1.2.46. Não será admitida a alegação de falta de recursos materiais, tais como equipe, telefone, etc., para o não recebimento de chamados técnicos por parte da Contratada, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de pessoal, capacitação, etc.

1.2.46.1. A Contratada deve dimensionar corretamente suas capacidades de atendimento para o fluxo de demandas do Contratante.

1.2.47. Deve ser disponibilizada uma equipe composta por técnicos de Segundo Nível e 1 (um) coordenador de Suporte Técnico (que atenderá os serviços de Primeiro e Segundo Nível), seguindo as atribuições e qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional.

1.2.47.1. A Contratada deverá garantir um quantitativo mínimo de 3 técnicos de nível 2 no prédio do TRT24 e 2 técnicos de nível 2 no Fórum de Campo Grande com dedicação exclusiva, de forma a garantir os Acordos de Nível de Serviços definidos no Anexo IV - Acordos de Nível de Serviço e do Anexo IX - Catálogo de Serviços.

1.2.47.2. Esta equipe deverá cobrir o horário de 7:30h às 17:30h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.2.47.2.1. Em que pese o TRT24 ter normatizado expediente oficial das 08 às 17 horas, o histórico de ocorrências de TI justifica a necessidade de atuação da equipe de suporte de TI além deste intervalo.

1.2.47.2.2. Os estudos técnicos preliminares demonstram a ocorrência de chamados a partir das 07 horas da manhã e após as 17 horas.

1.2.47.2.3. Devido ao início de audiências às 08 da manhã, muitos servidores iniciam seu expediente antes das 08 horas para preparação do ambiente e, quando detectado algum problema de acesso aos serviços de TI, abrem chamados urgentes para resolução dos incidentes antes do início das audiências.

1.2.47.2.4. Também é muito comum audiências se estenderem após as 17 horas, demandando suporte de TI após este horário.

1.2.47.3. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.

1.2.47.3.1. Para situações excepcionais, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.

1.2.47.3.2. Para atendimentos em horário extraordinário, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 20 horas por ano, sob demanda prévia.

1.2.47.3.3. Deverá ser empenhado o custo para 20 horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

1.2.47.4. Parte das férias destes técnicos pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.

1.2.47.5. No caso de ausência do Coordenador da equipe por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos.

1.2.47.5.1.1. O técnico de nível 2 que vier a substituir o Coordenador, deverá possuir no mínimo as qualificações de curso superior e de curso de gestor, supervisor ou coordenador de Help Desk/Call Center, detalhadas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".

1.2.47.5.1.2. O técnico de nível 2 que vier a substituir o Coordenador, receberá eventuais diferenças salariais conforme especificado no "Anexo II - Salários

mínimos fixados para os profissionais", proporcional ao tempo de substituição.

1.2.47.5.1.3. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos

1.2.47.6. No caso de ausência de um técnico de nível 2 da equipe por motivo de férias ou licença, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos.

1.2.48. Das demandas e serviços relacionados à projetos e ações de grande escala

1.2.48.1. Entende-se por projetos e/ou ações de grande escala os serviços e atendimentos, demandados pela Contratante, a serem executados fora do volume padrão mensal de atendimentos da Contratada, composto por projetos de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e/ou de Microinformática relacionados à:

1.2.48.1.1. Expansões e/ou supressões do ambiente tecnológico.

1.2.48.1.2. Readequações, atualizações, configurações, ações preventivas, ações corretivas, substituições e/ou evoluções do ambiente tecnológico.

1.2.48.1.3. Mudanças de endereço / localização dos ambientes e/ou de áreas do TRT24.

1.2.48.2. Os chamados, serviços e atendimentos oriundos destas condições e que superarem 20% de variação do padrão mensal de chamados poderão ser objeto de alinhamento entre a Contratada e o Contratante, com a possibilidade de serem agendados e/ou abertos de maneira gradual, seguindo um cronograma e/ou um plano de ação, o

que garantirá que o índice de variação não seja extrapolado.

1.2.48.2.1. Somente poderão ser objetos de suspensão / agendamento os chamados que excederem o Índice de variação do padrão mensal de atendimentos da Contratada e/ou os chamados que forem indicados, pela Contratante, para execução posterior.

1.2.49. Da priorização chamados e o atendimento de demandas imediatas

1.2.49.1. Por necessidade da Administração e/ou por indicação da Contratante, poder-se-á solicitar à contratada a priorização e o/ou o atendimento imediato de chamados /demandas / serviços, que deverão ser atendidos e solucionados antes de qualquer outra demanda.

1.2.49.1.1. Na inexistência de técnicos disponíveis, o Coordenador do serviço poderá solicitar a pausa de outros atendimentos já em execução para o direcionamento dos técnicos às demandas priorizadas.

1.2.49.2. A priorização e atendimento de demandas imediatas ocorrerá como exceção e mediante aprovação/solicitação da Contratante.

1.2.49.3. Os chamados que tiverem seus tempos de atendimento prejudicados e/ou que extrapolarem seu respectivo SLA de conclusão em resultado de alguma solicitação de priorização da Contratante poderão, mediante fundamentada justificativa e apontamento de todos os chamados envolvidos, ser justificados e não contabilizados como descumprimento.

1.2.50. Do agendamento e suspensão dos chamados

1.2.50.1. Somente poderão ser suspensos e agendados os chamados que tiverem previsão e fundamento para tal.

1.2.50.2. O usuário e/ou o solicitante do serviço poderão agendar o momento que receberá o

atendimento, indicando a data e horário para tal - situação que deve ser cadastrada e estar disponível para consulta no chamado.

1.2.50.3. O mecanismo de agendamento e/ou suspensão não pode ser utilizado pela Contratada como ferramenta de manipulação do volume de chamados recebidos e/ou da capacidade de atendimento dos serviços - exceto quando houver previsão e indicação para tal neste Estudo.

1.2.50.3.1. Caso a demanda padrão de chamados esteja superior à capacidade de atuação de equipe, mas ainda dentro da média estipulada neste Termos de Referência, a Contratada deverá providenciar as devidas adequações da equipe para reestabelecer o equilíbrio do atendimento.

1.2.51. Das atribuições do Coordenador de Suporte Técnico

1.2.51.1. O Coordenador de Suporte Técnico da Contratada será o profissional indicado pela Contratada responsável pela gerência dos serviços discriminados neste anexo, de modo a atingir os ANS e pela Gestão da Qualidade dos serviços de primeiro e segundo nível. Os serviços implicam na utilização de processos definidos, gerenciamento da comunicação em relação aos serviços prestados, gerenciamento do pessoal, gerenciamento e monitoria da qualidade dos serviços e análise de riscos.

1.2.51.2. O Coordenador deverá, no mínimo:

1.2.51.2.1. Supervisionar e orientar toda a equipe alocada remota e presencialmente para o cumprimento do presente contrato.

1.2.51.2.2. Desenvolver bom relacionamento com colaboradores da operação, gerir conflitos, gerar relatórios e reportes de resultados;

1.2.51.2.3. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Contratante, informando-o das eventuais necessidades de intervenções.

1.2.51.2.4. Montar estratégia de scripts de atendimento, controlar todos os indicadores de desempenho da operação, tais como tempo médio de atendimento e absenteísmo;

1.2.51.2.5. Participar, quando solicitado pelo Contratante, de reuniões relativas às atividades prestadas, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.

1.2.51.2.6. Receber, organizar e programar as atividades referentes às implantações de novas versões, atualizações ou alterações nos padrões de customização do Sistema Operacional e softwares/sistemas diversos adotados pelo Contratante.

1.2.51.2.7. Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação prevista em contrato, proporcionando, sempre que necessário, a qualificação e requalificação dos profissionais envolvidos na contratação.

1.2.51.2.8. Controlar operação de retenção, entender ciclo de vida dos serviços, aumentar índices de eficiência;

1.2.51.2.9. Gerenciar a operação de Service Desk em nível estratégico, conduzindo os projetos de melhoria de processos, objetivando a otimização dos resultados.

1.2.51.2.10. Receber notificações da fiscalização do contrato administrativo entre o CONTRATANTE e a Contratada;

1.3. Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI presencial

- 1.3.1.** A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico de Logística, Controle e Inventário de Equipamentos, Periféricos, Acessórios, Componentes e/ou demais materiais e suprimentos de Informática, seguindo as qualificações técnicas definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional";
- 1.3.1.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;
- 1.3.1.2. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.
- 1.3.1.3. No caso de ausência deste técnico por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos.
- 1.3.1.4. Parte das férias dos técnicos pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.
- 1.3.1.5. O Técnico de nível 2 que vier a substituir o Técnico de logística, deverá:
- 1.3.1.5.1. Receber as eventuais diferenças salariais definidas no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais", proporcional ao tempo de substituição.
- 1.3.1.5.2. Possuir as mesmas qualificações técnicas do Técnico de Logística definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".

1.3.1.5.3. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos.

1.3.2. Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do Contratante, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.3.3. O Técnico de Logística e Controle será responsável pelo atendimento de demandas de servidores da Contratante na Logística (gestão, armazenamento, distribuição, contabilização, documentação, transporte, e controle operacional de estoque / almoxarifado) de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e/ou demais materiais de TI de todo o TRT24, nas seguintes modalidades / condições:

1.3.3.1. Atender as demandas de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e/ou demais materiais de TI, no sistema de chamados, auxiliando no fornecimento do material de TI com o devido procedimento documental - com a emissão do protocolo de entrega - às equipes de atendimento presencial para resolução de requisições e/ou incidentes e, às equipes e/ou áreas internas da Contratante.

1.3.3.2. Auxílio na rotina de inventário e Controle de estoque/almoxarifado de equipamentos e componentes de TI da Contratante;

1.3.3.3. Auxílio na rotina de criação de documentação, validação e correção de entradas e saídas de materiais dos estoques de TI da Contratante.

1.3.3.4. Auxílio na rotina para efetuar a entrada e/ou saída dos itens no/do estoque atualizando o sistema, quando do recebimento ou devolução e qualquer material de TI;

- 1.3.3.5. Auxílio nas rotinas de predição de entrada e saída de equipamentos, componentes periféricos e demais materiais de TI dos estoques e reservas da Contratante, baseando-se em relatórios ou informações fornecidas pelo Contratante.
- 1.3.3.6. Auxílio na rotina de organização e alocação física de materiais, equipamentos e componentes de TI no Estoque / Almoxarifado das áreas Vinculadas e/ou de Responsabilidade da Contratante.
- 1.3.3.7. Auxílio na rotina de documentação, análise, validação e execução de transferências de patrimônios (equipamentos, componentes, acessórios, cabos, periféricos, etc) da Contratante e de TI para todo o TRT24.
- 1.3.3.8. Providenciar o preparo e acondicionamento dos materiais de TI para transportes e/ou envios, com as devidas ações de embalar, empacotar e encaixotar, observando sempre as melhores práticas e/ou orientações da Contratante;
- 1.3.3.9. Providenciar, elaborar, identificar, documentar/registar e anexar os documentos de apoio e transporte (etiquetas, declaração de conteúdo e AR, termos de transferência, etc) para qualquer ação de transporte e/ou logística que pressuponha estas condições.
- 1.3.3.10. Providenciar, quando solicitado, indicado e/ou autorizado, o envio de materiais de TI pelo serviço de entregas de encomenda para as unidades do interior, utilizando o contrato do Contratante com os Correios e/ou demais contratos de remessas / malotes / frete;
- 1.3.3.11. Auxílio na rotina de recebimento e dar o prosseguimento necessário aos materiais de TI oriundos das unidades do interior e/ou da capital, executando para tal as devidas atividades relacionadas, tais como:
 - 1.3.3.11.1. A pesquisa e/ou consulta do chamado de encaminhamento / remessa e/ou dos termos e

condições relacionadas ao equipamento, dando o devido prosseguimento/andamento aos serviços necessários.

1.3.3.11.2. Na ausência da documentação de chamado / termo de movimentação, proceder com a consulta dos motivos de envio junto ao Remetente do material com a respectiva abertura de chamados para tal - comunicando ao fiscal de contrato a ocorrência deste fato.

1.3.3.11.3. Auxílio na rotina de conferência das alterações e atualizações de mudança de local dos materiais no sistema de controle patrimonial e a respectiva documentação nos respectivos chamados durante todo processo, acompanhando a execução dos chamados relacionados, até o momento da sua devolução às unidades de origem - quando necessário.

1.3.3.12. Auxílio na rotina de controle e auditoria das remessas / envios / transportes dos materiais de TI, apoiando nas devidas ações para o correto recebimento do material pelas áreas e a atualização / alteração da alocação / mudança de local dos materiais no sistema de controle patrimonial, cadastrando os chamados de providências para as respectivas áreas de destino.

1.3.3.13. Auxílio na rotina para operacionalizar a junção de itens de TI para doações, cedências ou descarte, realizando a triagem, abertura, acompanhamento e conferência de materiais e chamados para todos os procedimentos envolvidos, tais como a preparação, a reserva e entrega dos materiais;

1.3.3.14. Auxílio na rotina para manter todos os equipamentos e componentes organizados no estoque de forma a atender as demandas de atendimento e distribuição em geral, observando os critérios de características, saída, preservação e integridade - sempre observando as melhores práticas e as orientações da Contratante;

- 1.3.3.15. Auxílio na rotina para zelar, buscar e garantir a integridade das informações no(s) sistema(s) administrativo(s) interno(s) por meio de relatórios ou painéis de informações gerenciais e no respectivo chamado, mantendo-o constantemente atualizado, de forma que todas as operações de entrada e saída no estoque, bem como todas as distribuições e alocações de materiais sejam efetivamente registradas no ato de suas ocorrências, e os protocolos de entrega ou recebimento sejam devidamente assinados nos prazos internos estabelecidos, seja de forma digital ou não.
- 1.3.3.16. Entregar ou recolher equipamento ou componente em assistência técnica autorizada em casos de garantia com atendimento em balcão;
- 1.3.3.17. Eventualmente e em consonância com planejamento prévio e utilizando dos meios/recursos de transporte do TRT24, acompanhar, entregar, recolher e documentar/Registrar grande volume de materiais de TI. Ação Restrita à cidade de Campo Grande - atendendo aos projetos de sustentação, atualização, expansão ou renovação tecnológica da Contratante.
- 1.3.3.18. Auxílio na rotina para preparar a infraestrutura dos estoques de TI para armazenamento, tombamento patrimonial, sucateamento, triagem e/ou qualquer outra tarefa inerente às atividades operacionais e de preparo de materiais de TI.
- 1.3.3.19. Distribuir equipamentos e componentes de TI em todas as localidades da Contratante, conforme planejamento e lançamento no sistema de patrimônio realizado por servidores da Contratante.
- 1.3.3.19.1. Excepcionalmente e por estrita necessidade da Contratante, deslocar-se às localidades para apoio na execução destas atividades.

1.3.3.19.2. O deslocamento será realizado em veículo da Contratante, com motorista da Contratante;

1.3.3.19.2.1. O item 1.6 apresenta as localidades do Contratante em que o técnico de logística deverá atuar.

1.3.3.19.3. Poderão ser utilizadas para estes profissionais no máximo 50 diárias por ano, sob demanda, para fins de deslocamento.

1.3.3.19.4. A Contratada poderá optar pela melhor forma de pagamento dos funcionários com as despesas de viagem.

1.3.3.19.5. Deverá ser empenhado o custo para **50** diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas do Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

1.3.3.19.6. A Contratada deverá contratar seguro de vida e acidentes pessoais para o técnico de logística, conforme especificado no Item 6.

1.4. Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento presencial:

1.4.1. A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico Administrador da Base de Conhecimento, seguindo as qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional;

1.4.1.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, nos do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

- 1.4.1.2. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.
- 1.4.1.3. Parte das férias deste técnico pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.
- 1.4.1.4. No caso de ausência deste técnico por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos. O Técnico de nível 2 que vier a substituir o Técnico Administrador de Base de Conhecimento, deverá:
- 1.4.1.4.1. Possuir no mínimo as qualificações de curso superior e de curso de Análise de Negócio, detalhadas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional";
- 1.4.1.4.2. Receber as diferenças salariais definidas no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais", proporcional ao tempo de substituição.
- 1.4.1.4.3. Possuir as mesmas qualificações técnicas do Técnico Administrador da Base de Conhecimento definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".
- 1.4.1.4.4. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos

- 1.4.2.** Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do

Contratante e Contratada, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.4.3. São consideradas Bases de Conhecimento para este Termo:

1.4.3.1. Base de Conhecimento Técnica, com scripts destinados à equipe técnica que presta serviço de suporte aos usuários dos serviços de TI do Contratante. Estes scripts possuem uma formatação própria e um linguajar técnico.

1.4.3.2. Base de Conhecimento de Negócio, com scripts destinados aos usuários dos serviços de TI do Contratante. Estes scripts possuem uma formatação própria e um linguajar amigável e simples, de maneira que possam ser compreendidos pelos usuários.

1.4.4. Este serviço consiste em alimentar e manter atualizadas as Bases de Conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pela Central de Serviços de TI do Contratante com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade do atendimento e da documentação procedural, possibilitando um atendimento rápido e eficiente, além de possibilitar o autoatendimento pelos usuários dos serviços de TI.

1.4.5. O serviço deverá garantir que os scripts existentes estejam atualizados, padronizados, confiáveis, coesos e tecnicamente adequados, refletindo em elevada utilidade aos usuários e atendentes.

1.4.6. Deverá estruturar, implantar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do Contratante, os "scripts" das bases de conhecimento, contemplando todas as respostas e procedimentos padronizados.

1.4.7. Deverá buscar informações e orientações sobre os programas, projetos e serviços do Contratante que possam ser agregadas às Bases de Conhecimento dos Serviços de TI de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados.

- 1.4.8.** Alimentar, expandir, padronizar e atualizar as Bases de Conhecimento convencional com novos scripts.
- 1.4.9.** Identificar os serviços mais demandados, verificando a existência e/ou conformidade do script e dos procedimentos documentados, realizando as devidas adequações, otimizações e evoluções necessárias para a melhor eficácia e eficiência na execução e aplicabilidade dos procedimentos necessários.
- 1.4.10.** Detalhar de maneira aprofundada e em conformidade com os padrões de documentos e de procedimentos a serem estabelecidos pelo Contratante.
- 1.4.11.** Adotar padrões de criação e manutenção de scripts, com a devida concepção e estruturação dos dados de construção da documentação tais como: texto, imagens, vídeos, fluxos, e/ou qualquer mecanismo procedural.
- 1.4.12.** Deverá elaborar e executar planos de treinamento contínuo da equipe de técnicos das equipes de nível 1 e nível 2.
- 1.4.13.** Deverá acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos atendentes nas suas respectivas áreas de atuação.
- 1.4.14.** Deverá executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de administrador de base de conhecimento, de acordo com as necessidades do serviço.
- 1.4.15.** Deverá ser capaz de repassar o conhecimento adquirido para técnicos das equipes de Nível 1 e Nível 2.
- 1.4.16.** A qualquer momento o Contratante, identificando a necessidade de criação ou atualização de um script das bases de conhecimento, poderá abrir um chamado para que a Contratada as atualize.

- 1.5.** Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos presencial

- 1.5.1.** Este serviço deverá atuar exclusivamente em sistemas administrativos utilizados pela CONTRATANTE. Os sistemas judiciais (PJe e demais sistemas satélites), utilizados pela área fim, são de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATANTE.
- 1.5.2.** O serviço será responsável pela operação e manutenção continuada de sistemas administrativos implantados nos ambientes da CONTRATANTE (on-premises e/ou nuvem), cujo principal resultado será identificar, diagnosticar e corrigir defeitos, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Será responsável ainda pela instalação (deploy), configuração e controle da execução dos sistemas administrativos, sejam eles adquiridos ou desenvolvidos internamente pela CONTRATANTE, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas na CONTRATANTE seguindo as práticas DevOps.
- 1.5.3.** Especificamente quanto aos Sistemas Administrativos desenvolvidos pela CONTRATANTE ou internalizados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de desempenho ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de desempenho de aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, em ambiente de produção.
- 1.5.4.** O serviço será responsável para diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da desempenho dos sistemas administrativos mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis, bem como tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for

necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.

1.5.5. O serviço será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou superior dos processos ITIL implantados e a serem implantados na CONTRATANTE.

1.5.6. A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico para Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos, seguindo as qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional;

1.5.6.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, nos do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.5.6.2. Parte das férias deste técnico pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.

1.5.6.3. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.

1.5.6.3.1. Para chamados excepcionais de incidentes de segurança da informação ou indisponibilidade de serviços de TI, necessidade de implantações ou atualizações de versão em horário extraordinário, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.

1.5.6.3.2. Para atendimentos em horário extraordinário, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 40 horas por ano, sob demanda prévia.

1.5.6.3.3. Deverá ser empenhado o custo para 40 horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

1.5.6.4. Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do Contratante e Contratada, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.5.7. Acessos à infraestrutura dos sistemas administrativos

1.5.7.1. O técnico deverá seguir as normas e políticas de segurança da informação e de acesso exigidas e definidas pelo **Contratante**.

1.5.7.2. Serão concedidos acessos personalizados à infraestrutura dos sistemas administrativos estritamente necessários à execução das atividades descritas no item 1.5.8.

1.5.7.3. Todas as atividades realizadas serão auditadas por meios das soluções de segurança da informação implantadas pelo Contratante.

1.5.8. Atividades a serem executadas:

1.5.8.1. Em todas as atividades a seguir a palavra "sistemas" refere-se aos sistemas administrativos utilizados pela CONTRANTE.

1.5.8.2. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela CONTRATANTE.

1.5.8.3. Dar suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes.

- 1.5.8.4. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.
- 1.5.8.5. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema administrativo em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE.
- 1.5.8.6. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATANTE, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
- 1.5.8.7. Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
- 1.5.8.8. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.
- 1.5.8.9. Diagnosticar incidentes em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.5.8.10. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução de sistemas administrativos quando necessário.
- 1.5.8.11. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração de sistemas que se encontram em produção, testes ou homologação.
- 1.5.8.12. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de sistemas que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 1.5.8.13. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 1.5.8.14. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 1.5.8.15. Analisar o desempenho e comportamento dos sistemas, APIs, contextos e plano de consumo em produção.
- 1.5.8.16. Apoiar e implantar melhorias na arquitetura e segurança dos sistemas administrativos.
- 1.5.8.17. Realizar a implementação dos servidores de apresentação, aplicação dos ambientes de TIC da CONTRATANTE, com o apoio das equipes especializadas de Sistemas Operacionais e Banco de Dados.
- 1.5.8.18. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises e incidentes envolvendo os sistemas em produção.
- 1.5.8.19. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços da CONTRATANTE.

- 1.5.8.20. Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
- 1.5.8.21. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- 1.5.8.22. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento dos sistemas.
- 1.5.8.23. Analisar e monitorar os logs dos sistemas buscando potenciais falhas e degradações de desempenho existentes no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- 1.5.8.24. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- 1.5.8.25. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.26. Realizar a migração das aplicações da CONTRATANTE, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.27. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da CONTRATANTE.
- 1.5.8.28. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATANTE.
- 1.5.8.29. Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.

- 1.5.8.30. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação.
- 1.5.8.31. Prestar suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente da CONTRATANTE.
- 1.5.8.32. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC relacionados aos sistemas, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs), garantindo a consistência e a segurança das informações.
- 1.5.8.33. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- 1.5.8.34. Realizar a migração dos sistemas da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/container ou nuvem orquestrada que a CONTRATANTE venha a utilizar.
- 1.5.8.35. Fornecer informações sobre a utilização e situação das aplicações.
- 1.5.8.36. Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- 1.5.8.37. Monitorar o desempenho dos servidores de aplicação.
- 1.5.8.38. Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços, os logs das aplicações, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.

- 1.5.8.39. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade dos sistemas, suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- 1.5.8.40. Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- 1.5.8.41. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 1.5.8.42. Prestar suporte em operações de instalação, implantação e migração de sistemas que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 1.5.8.43. Suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de desempenho causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
- 1.5.8.44. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly ou outros utilizados pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.45. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a

atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE.

- 1.5.8.46. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres utilizados pela CONTRATANTE e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 1.5.8.47. Atualizar sistemas sustentados em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 1.5.8.48. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE.
- 1.5.8.49. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, dentre outras.
- 1.5.8.50. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 1.5.8.51. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de desempenho nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- 1.5.8.52. Criar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.

- 1.5.8.53. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 1.5.8.54. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 1.5.8.55. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
- 1.5.8.56. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- 1.5.8.57. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- 1.5.8.58. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- 1.5.8.59. Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pela CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão, sistema de automação de build, sistema de gestão de qualidade de código, sistema de gestão de repositório, sistemas de controle de tarefas, sistema de controle de documentação, sistema de gerenciamento de projetos, Sistema de Autenticação, dentre outros.

1.6. Locais da Prestação dos Serviços



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.6.1. A tabela a seguir apresenta os endereços dos locais onde as equipes de dedicação exclusiva deverão operar e os locais onde os serviços deverão ser prestados:

Unidade	Endereço	Equipe
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24 ^a REGIÃO	Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 Campo Grande, MS - CEP: 79031-908	<ul style="list-style-type: none">• Coordenador de equipe (presencial)• Técnicos de nível 2 (presencial)• Técnico de logística e inventário (presencial)• Técnico de base de conhecimento (presencial)• Técnico de Suporte e Operação de infraestrutura (presencial)
FÓRUM TRABALHISTA SENADOR RAMEZ TEBET	Rua Jornalista Belizário Lima, 418 Campo Grande, MS - CEP: 79004-915	<ul style="list-style-type: none">• Coordenador de equipe (se necessário)• Técnicos de nível 2 (presencial)• Técnico de logística e inventário (se necessário)
VARA DO TRABALHO DE AMAMBAI	Rua Benjamin Constant, 929 Amambai, MS - CEP: 79.990-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE AQUIDAUANA	Rua Luis da Costa Gomes, 473 Aquidauana, MS - CEP: 79.200-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO DE BATAGUASSU	Avenida Campo Grande, 105 Bataguassu - CEP: 79.780-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM CASSILÂNDIA	Rua Juvenal Rezende e Silva, 299. Cassilândia, MS - CEP: 79540-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE CHAPADÃO DO SUL	Avenida Onze nº 1.062, Centro. Chapadão do Sul, MS - CEP: 79560-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE CORUMBÁ	Alameda Joaquim Alcides Pereira, 16 Corumbá, MS - CEP: 79.303-060	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM COSTA RICA	Rua Ambrosina P. Coelho, quadra 15, lote 10 - Centro Costa Rica, MS - CEP: 79550-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE COXIM	Rua Joao Pessoa, 247 Coxim, MS - CEP: 79.400-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Unidade	Endereço	Equipe
FORO TRABALHISTA DOUTOR LAURO MACHADO DE SOUZA	Rua Visconde de Taunay, 250. Dourados, MS - CEP: 79.814-140	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE FÁTIMA DO SUL	Rua Marechal Rondon, 1295. Fátima do Sul, MS - CEP: 79.700-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE JARDIM	Avenida Duque de Caxias, s/ nº. Jardim, MS - CEP: 79.240-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM MARACAJU	Rua Francisco Marcondes, 301, Centro. Maracaju, MS - CEP: 79150-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE MUNDO NOVO	Av. Castelo Branco, 219. Mundo Novo, MS - CEP: 79.980-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE NAVIRAIÁ	Avenida Caarapó, 788. Naviraiá, MS - CEP: 79.950-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO DE NOVA ANDRADINA	Rua José Gomes da Rocha, 1249. Nova Andradina, MS - CEP: 79.750-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE PARANÁIBA	Rua José Robalinho da Silva, 130. Paranaíba, MS - CEP: 79.500-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE PONTA PORÃ	Travessa dos Poderes, 183. Ponta Porã - CEP: 79.904-192	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM RIBAS DO RIO PARDO	Rua Conceição do Rio Pardo, 1681. Ribas do Rio Pardo, MS - CEP: 79180-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE RIO BRILHANTE	Rua Etelevina Vasconcelos, N° 198. Rio Brilhante, MS - CEP: 79.130-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE SÃO GABRIEL DO OESTE	Av. Castelo Branco, 473. São Gabriel do Oeste, MS - CEP: 79.490-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)



Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM SIDROLÂNDIA	Rua São Paulo, 1150. Sidrolândia, MS - CEP: 79170-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)
FORO TRABALHISTA STÊNIO CONGRO	Av. Clodoaldo Garcia, 350. Três Lagoas, MS - CEP: 79.630-000	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de nível 2 (em viagem)• Técnico de logística e inventário (em viagem)

2. Requisitos de Segurança da Informação

- 2.1.** A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo Contratante, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.
- 2.2.** Caso a Política de Segurança de Informação adotada pelo Contratante venha a causar dificuldade ou prejuízo à prestação dos serviços, a Contratada poderá ser isentada de eventuais penalidades previstas neste Termo.
- 2.3.** A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 2.4.** A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.



- 2.5.** A Contratada não poderá adotar procedimentos e/ou ações técnicas que afetem a conformidade operacional de segurança e/ou de gerenciamento das estações de trabalho e/ou computadores do Contratante.
- 2.6.** Todo e qualquer evento e/ou condição técnica, procedimental e/ou de qualquer natureza tecnológica que a Contratada tenha ciência e que possa acarretar em vulnerabilidades, falhas operacionais, incidentes e/ou problemas de segurança e de conformidade operacional devem ser oficialmente comunicados à Contratante.
- 2.7.** A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 2.8.** Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;
- 2.9.** Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;
- 2.10.** Atender todos os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

3. Requisitos de Sustentabilidade Socioambiental

- 3.1.** Em atenção ao Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução nº 310/2021 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), a CONTRATADA deverá comprovar, como condição prévia para efetivação e manutenção da contratação, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

- 3.1.1.** Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MDHC/MIR nº 18/2024;
- 3.1.2.** Não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nº 29 e nº 105; no Capítulo IV do Título III (Da Proteção do Trabalho do Menor) do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (CLT); nos arts. 60 a 69 da Lei nº 8.069/1990 (ECA), que trata do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho; no Decreto nº 6.481/2008, o qual trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação.
- 3.2.** O cumprimento dos subitens 6.1.1 e 6.1.2 poderá ser demonstrado mediante declaração, conforme modelo disponível no Anexo I deste Termo de Referência e, especificamente em relação ao 6.1.1 poderá ainda ser demonstrado mediante consulta ao Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, mantido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, disponível no link: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/areas-de-atuacao/combate-ao-trabalho-escravo-e-analogo-ao-de-escravo>
- 3.3.** A empresa deverá declarar, de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021 e a Resolução nº 310, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 2021, as seguintes condições:
- 3.3.1.** Comprovação de que emprega, se for o caso, um número de jovens aprendizes equivalentes a 5% (cinco por cento), no mínimo, e 15% (quinze por cento), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o art. 429 da CLT (Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943);

- 3.3.1.1. Em atendimento ao inciso III, Art. 51 da Lei Complementar nº 123/2006, ficam dispensadas as empresas de pequeno porte e microempresas de雇用 e matricular seus aprendizes nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem.
- 3.3.2.** Comprovação de que cumpre, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência;
- 3.4.** O cumprimento dos subitens 6.3.1 e 6.3.2 será demonstrado mediante autodeclaração colhida diretamente através do sistema "Compras.gov.br", no momento da apresentação da proposta.
- 3.5.** Em cumprimento às disposições contidas no art. 116 e inciso IX do art. 137, todos da Lei nº 14.133, de 2021, a empresa deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas nos subitens 6.3.1 e 6.3.2, devendo a CONTRATADA, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.
- 3.6.** A contratada deve Executar Programa de Gerenciamento de Riscos e de Gerenciamento de Riscos Operacionais PGR/GRO, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o item 2 (Contratação de Serviços) do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução CSJT nº 310, de 24 de setembro de 2021, bem como executar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, apresentando os devidos comprovantes ao início da contratação e mantê-la vigente durante a vigência do contrato.
- 3.7.** Em atenção à Resolução Administrativa nº 68/2024 deste Tribunal, a empresa deverá declarar, antes da efetivação da contratação, que está ciente dos termos constantes na Resolução nº 351 /2020 - CNJ, a qual institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, e na Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT 24, e suas

alterações, que Instituiu a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a Região. A comprovação da condição acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da CONTRATADA (Anexo XIII - Modelo de declaração relativa à Resolução nº 351/2020 CNJ e Resolução Administrativa nº 68/2024).

- 3.8.** Em atendimento à Resolução nº 255, de 2018 do CNJ que instituiu a Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário, a CONTRATADA deverá observar ocupação de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de mulheres, considerada cada função do contrato (art. 2º, inciso VI).
- 3.8.1.** A observância da paridade de gênero, por função, nos contratos de serviço terceirizado não poderá causar a redução do percentual total de mulheres no contrato e admitirá flexibilização no que tange às funções insalubres e com jornada noturna.
- 3.8.2.** Caso a CONTRATADA não encontre disponibilidade de mão de obra nos termos da referida Resolução, deverá apresentar, no prazo de trinta dias úteis a partir da assinatura do contrato, justificativa fundamentada.
- 3.8.3.** A CONTRATADA deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas no subitem 3.8, devendo, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.
- 3.9.** A contratada deverá destinar, no mínimo, 8% (oito por cento) das vagas de trabalho vinculadas à execução do contrato para mulheres em situação de vulnerabilidade decorrente de violência doméstica e familiar, nos termos do art. 3º do Decreto nº 11.430/2023 c/c o art. 2º da Resolução CNJ nº 497/2023, considerando a totalidade dos cargos com mão de obra dedicada previstos no contrato.
- 3.9.1.** Para viabilizar o atendimento do disposto no subitem 3.9 a contratada também poderá se valer de acordos e/ou parcerias estabelecidos pelo contratante com órgãos da Administração Pública, instituições e entidades da sociedade civil que tenham por objetivo

o atendimento a mulheres em condição de vulnerabilidade econômico-social, observados os requisitos profissionais exigidos para o desempenho das funções previstas no objeto contratual.

3.9.1.1. O contratante atualmente mantém o Acordo de Cooperação Técnica nº 18/2023 (TRT24 e Prefeitura de Campo Grande), que poderá ser utilizado para atendimento das exigências do subitem 3.9, no que couber.

3.9.2. A eventual indisponibilidade de mão de obra feminina com a qualificação necessária para execução das atividades contratadas não será considerada descumprimento da obrigação, desde que comprovada formalmente mediante apresentação de documentação emitida pelas entidades parceiras conveniadas ao TRT da 24ª Região, atestando a inexistência de candidatas aptas ao preenchimento das vagas, ou outro meio idôneo comprobatório, no prazo de trinta dias úteis a partir da assinatura do contrato.

3.9.3. A CONTRATADA deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas no subitem 3.9, devendo, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.

4. Requisitos de Infraestrutura

4.1. A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos e link de comunicação que se fizerem necessários para a plena operação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), implementado mediante atendimento remoto.

4.1.1. Os equipamentos a serem providos pela contratada aos seus funcionários são, no mínimo: mobiliário, microcomputador ou notebook, nobreak ou shortbreak, monitor, teclado, mouse, telefone ou softphone VOIP e fone de ouvido com microfone.

4.2. A CONTRATANTE fornecerá a solução de telefonia (Central VoIP) para recebimento e realização de ligações, além de

funcionalidades como: URA, distribuição de chamadas, relatórios gerenciais, dentre outros.

- 4.2.1.** Os técnicos de nível 1 deverão estabelecer conexão VPN (*Virtual Private Network*) à rede do CONTRATANTE para ter acesso aos ramais virtuais da Central VoIP do CONTRATANTE;
- 4.2.2.** Não serão permitidas integrações entre Centrais VoIP, uma vez que poderão ficar prejudicados os relatórios gerenciais necessários para a fiscalização do contrato.
- 4.3.** A CONTRATANTE fornecerá sistema para gestão de chamados, sistema para acesso remoto, sistema para gestão da base de conhecimento dos procedimentos operacionais padrão e demais softwares/ferramentas de suporte mantidos pelo CONTRANTE;
- 4.4.** A CONTRATANTE fornecerá às equipes que atuarão presencialmente:
 - 4.4.1.** Equipamentos: estações de trabalho, link de comunicação, softwares básicos, dentre outros da mesma natureza;
 - 4.4.2.** Mobiliário: cadeiras, mesas, bancadas, dentre outros da mesma natureza.
 - 4.4.3.** Espaço de trabalho: será disponibilizada sala para a contratada, localizada juntamente à área de TI da Contratante, com dimensão, iluminação, climatização, rede elétrica e lógica adequados para execução dos serviços contratados.

5. Salários mínimos para cada categoria

- 5.1.** Fica estabelecido que os salários das funções correspondentes ao objeto do contrato, para os serviços com mão de obra dedicada, não serão inferiores aos discriminados no Anexo II – Salários Mínimos fixados para os profissionais, onde os valores mínimos foram fixados, com as devidas justificativas da necessidade.

5.2. Aplicam-se a esta contratação, no que couber, os termos constantes da Convenção Coletiva de Trabalho vigente, firmada entre a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do MS e o Sindicato dos Profissionais de Processamento de Dados e Tecnologia da Informação de MS, denominada CCT paradigma.

6. Seguro de Vida e Acidentes Pessoais

6.1. A Contratada deverá contratar e manter, durante toda a execução do contrato, seguro de vida e acidentes pessoais em favor de todos os colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados, incluindo os deslocamentos em ambos os sentidos para a sede, para o Fórum Trabalhista de Campo Grande e para as demais unidades da Contratante, localizadas no interior do Estado do MS, cobrindo eventos de morte, invalidez permanente total ou parcial por acidente e despesas médicas e hospitalares.

6.2. O seguro deverá cobrir, no mínimo, os seguintes valores:

6.2.1. Morte Acidental: 30.000,00¹;

6.2.2. Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente: 30.000,00³;

6.2.3. Despesas Médico-Hospitalares: 5.000,00.

6.3. A Contratada responderá objetivamente pela ocorrência de acidentes que possam resultar em morte ou invalidez dos empregados envolvidos nas atividades relacionadas à prestação de serviços, incluindo os deslocamentos. Em caso de sinistro, o seguro contratado deverá cobrir os danos mencionados, sem prejuízo das eventuais responsabilidades civis e trabalhistas.

6.4. A contratada deverá apresentar, no prazo de até 30 dias após a assinatura do contrato, cópia da apólice do seguro de vida e acidentes pessoais, devidamente contratada e ativa, bem como comprovações de renovação enquanto perdurar a vigência do contrato.

¹ Valor aproximado equivalente a 12 meses de salário do técnico