



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Edital do Pregão Eletrônico n.º 089/2018

(Regido pela Lei Complementar 123/06, pela Lei 10.520/02, pelos Decretos 5.450/05 e 8.538/15 e subsidiariamente pelas Leis 8.078/90, 8.666/93, 9.784/99 e alterações).

Objeto: Prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk).

Data de abertura da sessão pública:

24/10/2018 às 14h30 no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br

Processo: 501.753/2018-1	Tipo: Menor Preço	Exclusiva ME/EPP? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não (observar item 2.3)	Vistoria prévia? <input type="checkbox"/> Obrigatória; <input checked="" type="checkbox"/> Facultativa; <input type="checkbox"/> Não se aplica. (observar item 19.4)
------------------------------------	-----------------------------	---	---

Preço de referência para a disputa e classificação das propostas:
Preço mensal (regra do item 4.1)

Regime de execução:
Empreitada por preço global.

Valor estimado:
Mensal: R\$ 481.546,64
Anual: R\$ 5.783.253,98
(detalhado no item 1.17)

Prazo para envio dos documentos para aceitação da proposta e habilitação:
24 (vinte e quatro) horas contadas da notificação do pregoeiro na sessão pública.
(observar o item 7.1)

Pedidos de esclarecimento:
Até 19/10/2017.

Impugnações:
Até 22/10/2017.

Os pedidos de esclarecimento e as impugnações referentes a este procedimento devem ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico via internet, para o endereço cpl@tst.jus.br, conforme o art. 19 do Decreto 5.450/05.

Documentos de habilitação: (veja seção 8)

Requisitos básicos:

1. SICAF* ou documentos equivalentes;
 2. Certidão CNDT*;
 3. Qualificação econômico-financeira, conforme item 8.4:
 - certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial;
 - balanço patrimonial comprovando índices LG, LC e SG superiores a 1 e CCL superior a 16,66% do valor estimado para a contratação;
 - patrimônio líquido não inferior a 10% do valor anual estimado da contratação;
 - comprovação de que 1/12 do valor total dos contratos vigentes não é superior ao seu Patrimônio Líquido.
- *Serão emitidos durante a sessão pública.

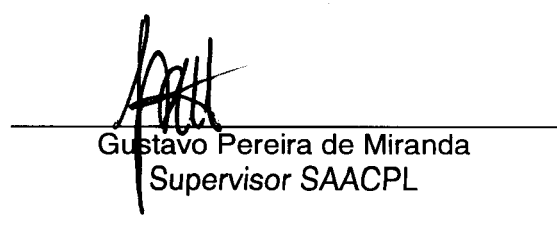
Requisitos específicos: (item 8.5)

- Atestados ou declarações de capacidade técnica que comprove(m) a prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, prestados em qualquer época ou lugar, por prazo não inferior a 12 (doze) meses e com um quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do efetivo total inicial previsto neste edital, ou seja, a licitante deverá comprovar que já executou ou está executando a contento os serviços com o emprego de, no mínimo, 10 (dez) técnicos de suporte técnico remoto e, no mínimo, 25 (vinte e cinco) técnicos de suporte técnico presencial;
- Cópia de Contratos, atestados ou declarações comprovando que o licitante possui experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços continuados terceirizados.
- Declaração do licitante de que já possui ou que instalará escritório no Distrito Federal no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato.

Endereço da Coordenadoria de Licitações e Contratos: SAFS quadra 8, conjunto A, bloco A, sala 332. Brasília – DF. CEP: 70070-943.

Retire o edital e acompanhe esta licitação e seus atos na internet pelos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br


Marcos França Soares
Coordenador de Licitações e Contratos


Gustavo Pereira de Miranda
Supervisor SAACPL



1. Objeto da Licitação

- 1.1. O objeto deste certame é a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) de tecnologia da informação e comunicação do TST, de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar, CATSER: 27022, conforme especificado na tabela abaixo e nos termos e condições constantes neste edital e seus anexos.

Grupo 1 – Itens 1 a 10			
Item	Posto de trabalho	Quantidade de postos de trabalho	Carga horária semanal
1	Gestor da Central de Serviços de TI	1	40
2	Supervisor do Suporte Remoto	2	30
3	Técnico de Suporte Remoto	27	30
4	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes de Ministros	2	30
5	Técnico do Suporte Presencial	19	30
6	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de Hardware	2	30
7	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de Software	7	30
8	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Telefonia	7	30
9	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (30h)	6	30
10	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h)	4	36
Total de profissionais:		77	

- 1.2. O quantitativo de mão-de-obra foi estimado conforme regras estabelecidas no Termo de Referência anexo a este Edital.

1.2.1. São anexos do Termo de Referência:

- 1.2.1.1. Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho;
- 1.2.1.2. Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço;
- 1.2.1.3. Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento;
- 1.2.1.4. Anexo IV – Salários dos postos de trabalho;
- 1.2.1.5. Anexo V – Modelo de declaração de vistoria;
- 1.2.1.6. Anexo VI - Formação dos custos e apresentação das propostas;



- 1.2.1.7. Anexo VII – Documentação complementar para empresas com tributação pelo regime de incidência não cumulativa;
 - 1.2.1.8. Anexo VIII – Calendário administrativo do TST;
 - 1.2.1.9. Anexo IX – Termo de confidencialidade; e
 - 1.2.1.10. Anexo X – Sistemas e softwares do TST.
- 1.3. Fica estabelecido que **no início da execução dos serviços serão implementados apenas 20 (vinte) postos de Técnico de Suporte Remoto, totalizando, então, 70 (setenta) profissionais.**
- 1.3.1. Durante a vigência do Contrato, conforme necessidade do Contratante, e mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, poderão ser reestabelecidos, gradativamente, os quantitativos de ocupantes do Posto de Técnico de Suporte Remoto, até o total de 27 (vinte e sete) profissionais.
- 1.4. A Contratada deverá observar durante toda a execução contratual que, no mínimo, dez por cento das vagas contratadas sejam provenientes de afrodescendentes, conforme Ato nº 779/GDGSET.GP de 20 de novembro de 2013, deste Tribunal.
- 1.5. A empresa interessada em participar desta licitação deverá observar no Termo de Referência anexo deste edital os custos relacionados ao salário base definido, fornecimento de uniformes, treinamento dos empregados, indicação do preposto, implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, instalação de relógio de controle de ponto biométrico, redução do efetivo durante o recesso forense do tribunal e demais obrigações que podem afetar a composição do valor da prestação dos serviços.
- 1.6. A Contratada prestará os serviços de segunda a sexta-feira, entre 7 e 19 horas, com atendimento ininterrupto aos usuários, devendo alocar os postos de trabalho em horários diferenciados a serem estabelecidos pelo Contratante.
- 1.6.1. O serviço de suporte especializado aos Gabinetes e Ministros será prestado na forma descrita neste item e também aos finais de semana e feriados entre 7h e 19h.
 - 1.6.2. Para atender às suas necessidades, o Contratante poderá solicitar a redistribuição dos postos de trabalho alocados, iniciando ou terminando sua jornada além do horário de funcionamento previsto nos itens 1.6 e 1.6.1, limitada à janela entre às 5h e 22h, ou seja, não poderá iniciar antes das 5h e nem ultrapassar às 22h.
 - 1.6.3. A carga horária de cada posto está especificada na tabela do objeto deste edital e deverá respeitar o disposto na convenção coletiva que a Contratada apresentar na licitação, se houver.



- 1.7. Os serviços serão prestados nas dependências do TST, situado ao Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, conjunto A, Brasília-DF e no Setor de Armazenagem e, em menor frequência, nas residências dos ministros do TST no âmbito do DF, situação na qual o TST disponibilizará transporte.
- 1.8. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os anexos do Termo de Referência anexo a este edital, em especial o “Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho” e o “Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço”.
- 1.9. As horas excedentes dos postos de trabalho que porventura se fizerem necessárias deverão ser previamente autorizadas pelo TST e serão registradas em banco de horas para serem compensadas de acordo com o estabelecido na CLT e convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver.
 - 1.9.1. Todo usufruto de horas de crédito em banco de horas, por parte dos colaboradores, deverá ser autorizado pelo TST.
- 1.10. Os postos de trabalho poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:
 - 1.10.1. Segunda-feira de carnaval;
 - 1.10.2. Quarta-feira santa;
 - 1.10.3. Quinta-feira santa;
 - 1.10.4. 11 de agosto;
 - 1.10.5. 1º de novembro;
 - 1.10.6. 8 de dezembro.
- 1.11. Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração do TST, poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que poderão ocorrer reduções de horário são os seguintes:
 - 1.11.1. 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente;
 - 1.11.2. 7 a 31 de janeiro;
 - 1.11.3. Quarta-feira de cinzas;
 - 1.11.4. 2 a 31 de julho.
- 1.12. Nos períodos de 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente e de 2 a 31 de julho, mediante comunicação prévia, poderá haver redução de até 50% da quantidade total de postos estabelecida no objeto deste edital, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.
- 1.13. Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias e horários estabelecidos nos itens anteriores, o TST pagará pelo valor contratado.
- 1.14. Caberá à Contratada adotar as providências que lhe competir para viabilizar a suspensão da execução dos serviços de que trata o item 1.12, observando, no que couber, quanto ao primeiro ano do contrato, o disposto nos arts. 139 e 140 da CLT.



- 1.15. O posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada Gabinetes e Ministros (36h) – não poderá ficar descoberto nos feriados nacionais, devendo ter cobertura mínima por 2 (dois) profissionais, com o fim de abranger o horário de 7h às 19h. Assim, a jornada de trabalho que for cumprida pelos profissionais ocupantes deste posto de trabalho nos feriados nacionais deverá ser compensada ou remunerada de acordo com o estabelecido na CLT ou na convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver. No caso de opção pela compensação da jornada de trabalho, a empresa deverá providenciar a cobertura do posto.
- 1.15.1. A Contratada não deverá, em hipótese alguma, salvo convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, solicitar que os profissionais trabalhem em dois turnos (dobrem), ainda que seja para cobrir faltas.
- 1.15.2. Caso seja necessária a substituição de profissionais, a Contratada deverá informar à equipe de fiscalização e apresentar a documentação do novo colaborador com antecedência mínima de 1 (um) dia, para que seja verificado se o perfil profissional atende aos requisitos exigidos para o posto.
- 1.16. A empresa interessada em participar desta licitação deverá, para fins de proposta, verificar o calendário apresentado no Anexo VIII do Termo de Referência.
- 1.17. O valor anual estimado para a contratação é de R\$ 5.783.253,98, conforme quadro abaixo:

Grupo 1	Valor mensal de um posto (R\$)	Quantidade de postos de trabalho	Valor mensal do total de postos (R\$)
1	14.325,65	1	14.325,65
2	8.054,88	2	16.109,76
3	5.265,08	27	142.157,16
4	8.054,88	2	16.109,76
5	6.369,95	19	121.029,05
6	6.369,95	2	12.739,90
7	6.369,95	7	44.589,65
8	6.369,95	7	44.589,65
9	6.369,95	6	38.219,70
10	7.919,09	4	31.676,36
Valor mensal estimado dos postos de trabalho:			481.546,64
Valor anual estimado dos postos de trabalho:			5.778.559,68
Custo anual estimado com feriados (Quadro 6.1 da planilha de formação de custos):			4.694,30 (*)
Valor total estimado para o contrato:			5.783.253,98
Custo anual estimado para pagamento do aviso prévio trabalhado – fim de contrato (Quadro 5.1 da planilha de formação de custos):			74.438,45 (*) (**)



(*) o valor apurado por cada licitante nesses campos não deverá constar da proposta a ser lançada no Comprasnet.

(**)o empenho para pagamento do Aviso Prévio Trabalhado "Fim de Contrato" será solicitado no último ano de vigência do contrato, ou caso não venha a ser prorrogado, e não está considerado no cálculo do valor anual estimado.

2. Condições para Participação

2.1. Poderão participar deste pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste edital, que estiverem previamente credenciados perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do sistema eletrônico, cuja comunicação se dá pela Internet.

2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha que poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descadastramento perante o SICAF.

2.1.2. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira responsabilidade bem assim quaisquer transações efetuadas diretamente ou por seu representante, e não caberá ao provedor do sistema ou ao TST a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

2.1.4. O credenciamento perante o provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.2. Ficam impedidos de participar desta licitação:

2.2.1. Os interessados que se encontrem sob falência, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição e as empresas estrangeiras que não funcionem no país;

2.2.2. Aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar pelo TST, com base na Lei n.º 8.666/1993; ou impedidos de licitar e contratar com a União, com base na Lei n.º 10.520/2002 (TCU Acórdãos 842/2013, 3439/2012, 3243/2012 e 2242/2013, todos do Plenário);



- 2.2.3. As Sociedades Cooperativas de mão-de-obra, constituídas nos termos da Lei n.º 5.764, de 16.12.1971, devido à impossibilidade dos serviços serem executados com autonomia pelos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a Administração e os cooperados;
- 2.2.4. As instituições sem fins lucrativos cujo estatuto e objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto deste edital, conforme estabelecido no artigo 5º da Instrução Normativa n.º 02, de 30.04.2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.
- 2.2.5. A pessoa jurídica cujo(s) sócio(s) que compõe(m) seu quadro societário incorra(m) na vedação constante do inciso VI do art. 2º da Resolução CNJ 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ 229/2016.
- 2.3. As microempresas - ME e empresas de pequeno porte - EPP, optantes pelo Simples Nacional, poderão participar deste pregão e terão direito ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014. No entanto, caso venham a ser contratadas, não poderão beneficiar-se da condição de optante e estarão sujeitas à exclusão obrigatória do Simples Nacional, em consequência do valor estimado do contrato.
- 2.3.1. A ME ou EPP contratada deverá comunicar sua exclusão à Receita Federal do Brasil por meio do Portal do Simples Nacional na internet, conforme previsto na Resolução CGSN nº 15, de 23/07/2007, ou por ofício enviado à Receita Federal, até o último dia útil do mês subsequente ao da assinatura do contrato, apresentando, no mesmo prazo, o comprovante da referida comunicação ou da entrega e recebimento do ofício, à gestão do contrato, sob pena de rescisão do contrato.
- 2.4. O pregoeiro realizará consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (CNIA), emitindo as certidões respectivas, a fim de evitar a contratação de empresas que tenham sofrido penalidades que obstem a celebração do contrato pretendido.

3. Credenciamento dos Representantes

- 3.1. O credenciamento do licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no § 2º do art. 3º do Decreto n.º 5.450/05.
- 3.1.1. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão eletrônico credenciar-se no SICAF, conforme disposto no inciso I do art. 13 do Decreto 5.450/05.



- 3.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico e assumirá como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4. Forma de Apresentação da Proposta

- 4.1. As propostas deverão ser formuladas e encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, respeitados os prazos nele estipulados, e consignar no(s) campo(s) apropriado(s) do sistema o preço unitário, correspondente ao **valor mensal** de um posto de trabalho, e o preço total, correspondente ao valor mensal do total de postos de trabalho, para cada item integrante do grupo, expressos em reais, incluindo todos os impostos, taxas, fretes, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.
- 4.2. Os interessados deverão cotar **todos os itens do grupo**, sob pena de desclassificação.
- 4.3. As microempresas e as empresas de pequeno porte, participantes da licitação, não deverão utilizar para elaboração de suas propostas a tributação pelo regime do Simples Nacional, em decorrência do disposto no item 2.3 deste edital, sob pena de desclassificação.
- 4.4. Existindo Convenção Coletiva de Trabalho vigente na data de publicação do Aviso de Licitação, as empresas deverão apresentar suas propostas com base na referida CCT, à qual estão vinculadas, observada a categoria profissional objeto deste Edital.
- 4.5. No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado” deve ser incluído o prazo de validade da proposta, que deverá ser de, no mínimo, noventa dias, cuja omissão e/ou contrariedade implica a aceitação do prazo indicado.
- 4.6. Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, **que deixarem de cotar todos os itens** ou as que desatendam às exigências deste edital.
- 4.7. Os licitantes, no ato de envio de suas propostas, devem encaminhar, de forma virtual, utilizando a funcionalidade existente no sistema de pregão eletrônico, as seguintes declarações:
- 4.7.1. Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;
- 4.7.2. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- 4.7.3. Concordância com as condições estabelecidas neste edital e que atende aos requisitos de habilitação;
- 4.7.4. Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, no caso de microempresas e empresas de pequeno porte.



- 4.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.
- 4.9. O licitante melhor classificado, após a fase de lances, deverá encaminhar, ainda, atendendo convocação do pregoeiro, declaração, conforme modelo do Anexo V (disponível no seguinte link: <http://bit.ly/decNEPlicit>), a fim de resguardar este órgão quanto à prática de nepotismo vedada pela Resolução nº 7, de 18/10/2005, com as alterações introduzidas pela Resolução 229, de 22/06/2016.
- 4.9.1. O prazo para envio da referida declaração é de 30 minutos, contado da convocação, podendo ser prorrogado, a critério do pregoeiro.
- 4.9.2. A Declaração deverá ser reapresentada no momento da assinatura do contrato, firmada por todos os sócios que compõem o quadro societário do licitante, conforme modelo constante do Anexo VI (<http://bit.ly/decNEPcont>).

5. Critério de Aceitabilidade dos Preços

- 5.1. Os preços deverão ser cotados em reais, com duas casas decimais, sob pena de serem truncados.
- 5.2. Não serão aceitas propostas cujos valores **de cada um dos itens ou do grupo sejam superiores aos valores estimados** ou com preços manifestamente inexequíveis.
- 5.2.1. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.
- 5.2.2. Somente poderá ser considerado excessivo qualquer preço após o encerramento da etapa de lances e, quando formulada contraproposta pelo Pregoeiro, após sua recusa ou no caso de omissão por parte do respectivo proponente.
- 5.2.3. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de 24 horas contados da notificação.

6. Sessão Pública do Pregão Eletrônico

- 6.1. A sessão pública deste pregão eletrônico, conduzida pelo pregoeiro designado, ocorrerá em data e hora indicadas exclusivamente no sistema eletrônico e obedecerá ao rito estabelecido nos Decretos 5.450/05 e 8.538/15.
- 6.1.1. Por força do disposto no art. 13, inciso IV do Decreto 5.450/2005, os licitantes estão obrigados a acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a licitação, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios



diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

- 6.2. Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que estejam em desconformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.
 - 6.2.1. O pregoeiro abrirá todos os itens e procederá a análise das propostas de cada um deles.
 - 6.2.2. A desclassificação de um único item implicará a desclassificação da proposta global.
 - 6.2.3. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento, em tempo real, por todos os participantes.
 - 6.2.4. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão de sua proposta, durante a realização da Sessão Pública.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente somente as propostas classificadas pelo pregoeiro, as quais participarão da fase de lances.
- 6.4. O pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 6.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema, e caso haja dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 6.6. Na fase de lances, a disputa será por item e a classificação final será pelo valor global do grupo.
 - 6.6.1. Não se recomenda concentrar o esforço de redução em apenas um dos itens que integram o grupo, pois a incompatibilidade de um deles com o respectivo valor estimado pode levar à desclassificação da respectiva empresa proponente, nos termos do item 7.4.1.
- 6.7. Na fase competitiva do pregão, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 segundos, conforme IN SLTI/MPOG n.º 03, de 16/12/2011.
 - 6.7.1. Os lances enviados em desacordo com o item anterior serão descartados automaticamente pelo sistema.
- 6.8. A cada lance ofertado por item, o Sistema atualizará automaticamente o valor global do grupo.
 - 6.8.1. A empresa que ofertar o menor valor global do grupo será classificada em primeiro lugar pelo critério de Julgamento por Preço Global – Lote.



- 6.9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
- 6.10. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.
- 6.11. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, no fim do qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.12. No caso de desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.13. Se estiverem participando do certame microempresas e empresas de pequeno porte, será observada a disciplina estabelecida nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/06, regulamentados pelo art. 5º do Decreto 8.538/15.

7. Julgamento das Propostas e Habilitação

- 7.1. Encerrada a etapa de lances, e de posse da Declaração de que trata o item 4.9, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação. Utilizando a funcionalidade de “convocação de anexos” existente no sistema de pregão eletrônico, notificará o licitante melhor classificado a enviar as planilhas de custos e formação de preços, **conforme modelo constante do Anexo VI do Termo de Referência**, e os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, conforme item 8 e seus subitens deste edital, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
 - 7.1.1. Durante o referido prazo, o pregão ficará suspenso e será reaberto uma hora antes de esgotado o prazo, quando o pregoeiro entrará em contato com o licitante para verificar se está tudo certo com relação ao envio das planilhas e demais documentos solicitados.
 - 7.1.2. Comprovada a impossibilidade de envio por meio da referida ferramenta de envio de anexos do Sistema, a critério do Pregoeiro, poderá ser utilizada outra forma de envio, dentro do prazo inicial determinado.
 - 7.1.3. O não envio dentro do prazo estabelecido irá resultar na desclassificação da proposta do licitante.
 - 7.1.4. Juntamente com a Planilha de Custos e Formação de Preços, a empresa melhor classificada deverá enviar cópia da Convenção Coletiva adotada, se houver CCT válida para a categoria, e ainda relatório do FAP, emitido pelo portal da Previdência Social, ou outro documento apto a comprovar o Fator Acidentário de Prevenção do licitante.



- 7.1.5. Erros e omissões existentes nas planilhas inicialmente enviadas poderão ser retificados pelo licitante, após solicitação ou consentimento do pregoeiro, desde que nenhum dos preços finais ofertados para cada um dos itens que compõem o grupo sofram acréscimo.
- 7.1.6. Este documento não integra a proposta e o seu envio constitui mera diligência destinada a comprovar a exequibilidade dos preços ofertados.
- 7.1.7. As referidas planilhas deverão ser remetidas inicialmente no formato .xls (EXCEL), e quando aprovadas deverão ser remetidas em formato pdf, conforme solicitação a ser efetuada pelo Pregoeiro durante a sessão.
- 7.1.8. Não se admitirá, na composição das planilhas, a apresentação – para insumos de mão-de-obra, materiais e equipamentos – de valores simbólicos, irrisórios ou valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
- 7.1.9. **Os valores dos salários a serem pagos aos funcionários dos postos de trabalho deverão obedecer ao estabelecido no anexo IV do Termo de Referência anexo.**
- 7.1.9.1. Não se admitirá na Planilha de Custos e Formação de Preços salários base inferiores aos indicados no referido anexo para composição da remuneração.
- 7.1.10. Os valores correspondentes a uniformes, materiais e equipamentos deverão estar contemplados na planilha de custos e formação de preços.
- 7.1.11. As alíquotas referentes aos encargos sociais e tributos, informadas nas planilhas de custos e formação de preços, deverão ser, necessariamente, compatíveis com o regime tributário da empresa – Lucro Real ou Lucro Presumido – conforme legislação pertinente.
- 7.1.12. As empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa de PIS e COFINS devem cotar os percentuais que apresentem a média das alíquotas efetivamente recolhidas nos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, encaminhando, juntamente com a planilha de custos e formação de preços, os documentos comprobatórios conforme relacionado no Anexo III do edital.
- 7.1.13. Não poderão ser computados nas planilhas de custos e formação de preços as alíquotas referentes ao imposto de renda e CSLL em qualquer regime de tributação acima descrito, conforme Acórdãos do TCU nº 325/2007 e 1889/2008, todos do Plenário.



- 7.1.14. Os modelos de Planilhas e Quadros no formato Excel estarão disponíveis na página da internet do TST - http://www3.tst.jus.br/Srlca/certames/2018/2018pe089planilhaprecos_0.zip.
- 7.1.14.1. A inserção de fórmulas, quando do preenchimento das planilhas, é de responsabilidade do licitante, devendo ser observada a metodologia de cálculo correta para cada item da planilha, sob pena de desclassificação, caso não seja possível sanar erros ou omissões, quando permitida pelo pregoeiro a realização de ajustes na planilha.
- 7.1.15. Previamente à solicitação de apresentação da planilha e demais documentos, o pregoeiro irá verificar se o licitante está conectado e acompanhando a sessão pública. O pregoeiro irá indagar ao licitante se está ciente de que deverá apresentar a planilha e documentação solicitada na forma e prazos estabelecidos no edital. Será concedido o prazo de 30 (trinta) minutos para que ele se manifeste por meio do chat em resposta à indagação. Se esgotado o referido prazo, o licitante não se manifestar, terá sua proposta desclassificada, com fundamento no disposto no art. 13, inciso IV do Decreto 5.450/2005, sem prejuízo das sanções pertinentes.
- 7.1.16. Encerrado o prazo para envio das planilhas e demais documentos, o pregoeiro suspenderá o pregão e irá verificar se toda a documentação solicitada foi enviada e se é suficiente para comprovar a habilitação do licitante.
- 7.1.17. Constatada a insuficiência da documentação para comprovar a habilitação ou qualquer das exigências do edital, a proposta será desclassificada.
- 7.2. Examinada as planilhas de custos e formação de preços pela unidade administrativa responsável, e após efetuados os ajustes necessários, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da aceitabilidade da proposta.
- 7.3. As propostas que resultarem preços manifestamente inexequíveis serão desclassificadas.
- 7.3.1. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
- 7.3.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas outras diligências.
- 7.4. O pregoeiro realizará a aceitação da proposta para o grupo, sendo impossível aceitar parte dos itens.



- 7.4.1. O preço ofertado final de cada item que integra o grupo não pode ser superior ao valor estimado para a respectiva contratação.
- 7.5. O pregoeiro poderá encaminhar contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso pelo sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, sendo inadmissível negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.
- 7.5.1. A negociação será realizada exclusivamente pelo canal de comunicação (*chat*) existente no sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.6. Em seguida, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.
- 7.7. Constatado o atendimento pleno das exigências contidas no edital, o proponente será declarado vencedor.
- 7.8. Se a proposta não for aceita ou se o licitante não atender às exigências habilitadoras, em descumprimento dos requisitos estabelecidos neste edital, a proposta será desclassificada e o pregoeiro examinará as propostas subsequentes, na ordem de classificação, até a obtenção de uma que atenda ao edital.
- 7.9. Será desconsiderada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.
- 7.10. O pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, poderá promover diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, e os licitantes deverão atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da notificação.
- 7.11. Se um dos licitantes estiver impedido de participar em licitações ou tiver sido declarado inidôneo para licitar e contratar com a Administração Pública, será afastado do certame sem prejuízo das sanções legais cabíveis.
- 7.12. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos, nem sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.13. A empresa vencedora do certame somente deverá encaminhar proposta, declarações ou quaisquer outros documentos se expressamente solicitado pelo pregoeiro, mediante notificação efetuada pelo canal de comunicação (*chat*), sob pena de serem descartados.
- 7.14. O sistema eletrônico produzirá automaticamente ata circunstanciada da sessão pública imediatamente após seu encerramento, a qual ficará acessível no Portal de Compras do Governo Federal (www.comprasgovernamentais.gov.br) e nela serão registradas as ocorrências relevantes.



8. Requisitos de Habilitação dos Licitantes

- 8.1. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, podendo os licitantes deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do referido Sistema de Cadastramento.
- 8.2. A habilitação no que tange à **regularidade fiscal** far-se-á com a verificação de que o licitante está em situação regular perante a Fazenda Nacional, a Seguridade Social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e as Fazendas Estaduais e Municipais, quando for o caso.
- 8.3. A **regularidade trabalhista** do licitante deverá ser comprovada mediante certidão negativa, provando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, a qual será emitida pelo Pregoeiro no sítio do TST durante a sessão pública.
- 8.4. A **qualificação econômico-financeira** será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:
- 8.4.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- 8.4.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do exercício de 2017, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), bem como Capital Circulante Líquido (CCL) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação, constante do item 1.17.
- 8.4.2.1. Fórmulas:

$LC = \frac{AC}{PC}$	$LG = \frac{AC + ARLP}{PC + PNC}$	$SG = \frac{AC + ANC}{PC + PNC}$	$CCL = AC - PC$
----------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-----------------

Legenda: AC (Ativo Circulante); ANC (Ativo Não Circulante); ARLP (Ativo Realizável à Longo Prazo); PC (Passivo Circulante); PNC (Passivo Não Circulante).

- 8.4.2.2. Serão considerados aceitos, na forma da lei, balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
- 8.4.2.3. Publicados em Diário Oficial ou;
- 8.4.2.4. Publicados em jornal de grande circulação ou;
- 8.4.2.5. Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou;
- 8.4.2.6. Por cópia do Livro Diário autenticado pela Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante, na forma da IN 65 do Departamento



Nacional do Registro do Comércio - DNRC, de 1.º-08-97, art. 6º, junto com o original do Diário para cotejo pelo pregoeiro ou acompanhada obrigatoriamente da cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento.

8.4.3. Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação, constante do item 1.17, por meio da apresentação do balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura do processo licitatório.

8.4.4. Comprovação, por meio de declaração que contenha a relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante de Anexo I deste Edital, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma do subitem anterior.

8.4.4.1. A declaração de que trata o item 8.4.4 deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentada na forma da lei.

8.4.4.2. Se o valor total dos contratos firmados com a Administração e/ou com a iniciativa privada constante da declaração de que trata o item 8.4.4 apresentar divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para cima ou para baixo, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas, conforme modelo do Anexo II deste Edital.

8.4.4.3. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, o Pregoeiro fixará prazo para a sua apresentação.

8.5. A **qualificação técnica** será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

8.5.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, que comprove(m) a prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, prestados em qualquer época ou lugar, por prazo não inferior a 12 (doze) meses e com um quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do efetivo total inicial previsto neste edital, ou seja, a licitante deverá comprovar que já executou ou está executando a contento os



serviços com o emprego de, no mínimo, 10 (dez) técnicos de suporte técnico remoto e, no mínimo, 25 (vinte e cinco) técnicos de suporte técnico presencial.

8.5.1.1. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos contratos.

8.5.2. Cópia de Contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) comprovando que o licitante possui experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços continuados terceirizados. Nesse caso, será aceito o somatório de documentos, sendo que os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

8.5.3. Declaração do licitante de que já possui ou que instalará escritório no Distrito Federal no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, o que deverá ser comprovado pela empresa até o término do referido prazo.

8.6. Disposições gerais sobre habilitação:

8.6.1. Caso os atestados de capacidade técnica exigidos no item 8.5 não contenham todas as informações necessárias para a comprovação da habilitação, o Pregoeiro poderá solicitar ao licitante que apresente o respectivo contrato para complementação das informações.

8.6.2. O licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, sendo aceitos somente aqueles expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, somente aceito mediante a apresentação do contrato.

8.6.3. **Os licitantes que estiverem em situação regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF poderão deixar de apresentar os documentos referentes à HABILITAÇÃO JURÍDICA, REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA.**

8.6.4. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser apresentados no original ou por cópia autenticada em dois dias úteis após o encerramento da sessão pública.

8.6.5. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos portais oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.



- 8.6.6. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste edital, poderá o pregoeiro considerar o proponente inabilitado.
- 8.6.7. Caso o licitante seja inabilitado por irregularidade constatada quando da consulta no SICAF, e comprovar, exclusivamente mediante apresentação do Recibo de Solicitação de Serviço – RSS, nos termos do art. 37 da IN SLTI/MPOG n.º 02, de 11/10/2010, ter entregado a documentação à sua Unidade Cadastradora no prazo regulamentar, o pregoeiro suspenderá os trabalhos para proceder diligência, na forma estabelecida no § 3º do art. 43 da Lei n.º 8.666/1993.
- 8.6.8. Os documentos deverão ter validade expressa ou estabelecida em lei, admitidos como válidos, no caso de omissão, os emitidos a menos de noventa dias.
- 8.6.9. Não serão aceitos **protocolos de entrega** ou **solicitação de documento** em substituição aos documentos requeridos no presente edital.
- 8.6.10. Os documentos apresentados com a validade expirada, se não for falta sanável, acarretarão a inabilitação do proponente.
- 8.6.11. **Para as microempresas e empresas de pequeno porte, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista observará a disciplina estabelecida nos artigos 42 e 43 da Lei Complementar 123, de 14/12/06, regulamentados pelo art. 4º do Decreto 8.538, de 06/10/15, com as alterações trazidas pelas Leis Complementares 147/2014 e 155/2016.**
- 8.6.12. No ato de assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, as quais deverão ser mantidas pela Contratada durante a vigência contratual.

9. Instruções e Normas para Impugnação do Edital e Interposição de Recursos

- 9.1. Em até **dois dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá **impugnar** o ato convocatório do pregão eletrônico.
- 9.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.
- 9.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.
- 9.2. Os **pedidos de esclarecimento** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até **três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via Internet (e-mail), para o



endereço indicado na folha de rosto, em mensagens escritas que **não podem conter qualquer tipo de anexo**, nem serem encaminhados após o horário de expediente deste Tribunal, 19 horas, sob pena de serem descartadas, assim como as impugnações que não observarem as mesmas restrições de forma e conteúdo.

- 9.3. A formulação da proposta, sem impugnação tempestiva ao edital, implica a plena aceitação pelos interessados das condições nela estabelecidas.
- 9.4. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer ao final da sessão pública, imediata e motivadamente, em campo próprio do sistema, tendo três dias para apresentar as razões de recurso. Os demais licitantes ficam, desde logo, notificados a apresentar contrarrazões em igual prazo contado do término do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 9.5. O encaminhamento das razões de recurso, bem assim das contrarrazões, deverá ser efetuado somente por meio do sistema eletrônico.
- 9.6. O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.
- 9.7. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 9.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.9. Se não reconsiderar sua decisão, o pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade competente que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.
- 9.10. Os autos do processo administrativo eletrônico permanecerão com vista franqueada aos interessados, que deverão solicitá-la pelo e-mail cpl@tst.jus.br.

10. Prazos e Condições para Assinatura do Contrato

- 10.1. Após a homologação do resultado desta licitação, o TST convocará a empresa adjudicatária para retirar a nota de empenho e assinar o instrumento contratual, quando será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital.
- 10.2. A convocação de que trata o item anterior deverá ser atendida no prazo máximo de dois dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do TST, sob pena de decair o direito à contratação e de serem aplicadas as sanções previstas no item 18.5 deste edital.
- 10.3. A formalização do contrato e a entrega da nota de empenho respectiva ficarão diretamente condicionadas à assinatura do próprio contrato, e cabe à empresa fazer-



se representar por profissional habilitado a cotejar a minuta com o instrumento obrigacional definitivo bem assim a firmá-lo.

- 10.4. O exame a que alude o item anterior se dará no recinto do Tribunal e poderá ser utilizado todo o tempo necessário à análise e conferência das peças mencionadas, inclusive fora do expediente normal de trabalho.
- 10.5. Não serão admitidos recursos, protestos, representações, ressalvas ou outra forma de discordância ou inconformismo a quaisquer tópicos do contrato que guardem absoluta conformidade com sua minuta, em expressão e substância.
- 10.6. Para segurança da Administração quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a adjudicatária deverá optar, no montante de 5% do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:
 - 10.6.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
 - 10.6.2. Seguro garantia;
 - 10.6.3. Fiança bancária.
- 10.7. A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em dez dias úteis contados da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período a critério do Contratante desde que solicitado dentro do prazo inicial, sob pena de ser-lhe imputada multa, conforme item 18.4 deste edital.
 - 10.7.1. A mesma disciplina se aplica aos casos em que houver a necessidade de alteração do valor da garantia ou de sua renovação.
- 10.8. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 10.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 10.8.2. Prejuízos causados pela Contratada decorrentes de culpa ou dolo;
 - 10.8.3. Multas moratórias e punitivas impostas à Contratada;
 - 10.8.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
- 10.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior.
- 10.10. É de inteira responsabilidade do adjudicatário a renovação da garantia prestada, quando couber.
- 10.11. O TST reterá a garantia prestada até que a Contratada comprove que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, podendo utilizá-la para o



pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até dois meses do encerramento da vigência contratual.

10.11.1. No caso de a Contratada optar pela modalidade de seguro garantia ou de fiança bancária, sua validade será de três meses após o término da vigência contratual, com previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

10.12. O Contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

10.12.1. Caso fortuito ou força maior;

10.12.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

10.12.3. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

10.12.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

10.13. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item anterior.

10.14. Ao assinar o instrumento contratual e retirar a nota de empenho, a Contratada obriga-se a prestar os serviços conforme especificações e condições contidas neste edital e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

10.15. Quando o proponente vencedor não comprovar sua habilitação por ocasião da assinatura do contrato ou recusar-se a assiná-lo no prazo e condições estabelecidos, é facultado ao TST convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, após comprovada a habilitação e feita a negociação, ou revogar a licitação independentemente das sanções previstas neste edital.

11. Vigência do Contrato

11.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

11.2. O contrato poderá ser prorrogado quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

11.2.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

11.2.2. A Administração mantenha interesse na realização dos serviços;



- 11.2.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- 11.2.4. A Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.
- 11.3. A vantagem econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, se:
 - 11.3.1. Os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários estiverem baseados em convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, ou, ainda, com base em pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, caso inexistir sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho;
 - 11.3.2. Os reajustes envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de lei) e materiais forem efetuados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor – IPCA/IBGE.

12. Fiscalização da Execução Contratual

- 12.1. A execução do objeto deste pregão eletrônico será fiscalizada por um servidor, ou comissão de servidores, designados pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.
- 12.2. São atribuições da Fiscalização, entre outras:
 - 12.2.1. Solicitar à Contratada e a seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;
 - 12.2.2. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato, notificando a Contratada para regularizar a situação em prazo estipulado;
 - 12.2.3. Promover, mensalmente, por ocasião da atestação dos serviços prestados, rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e encaminhar para pagamento da fatura apenas após a Contratada comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas;
 - 12.2.4. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;
 - 12.2.5. Notificar a Contratada da presença de empregados sem uniforme ou crachá, que embaracem ou dificultem a Fiscalização;



- 12.2.6. Encaminhar à Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.
- 12.3. A Fiscalização solicitará aos profissionais terceirizados ou à Contratada, a cada 6 meses a contar do início da vigência do contrato, extratos do INSS e do FGTS dos profissionais que prestam serviço no TST, para fins de verificação se as contribuições previdenciárias e os depósitos do FGTS estão sendo realizados.
- 12.3.1. A fiscalização deverá solicitar extratos no percentual mínimo de 50% do total de profissionais vinculados ao contrato;
- 12.3.2. Os profissionais cujos extratos não foram solicitados e conferidos em um determinado semestre serão obrigatoriamente incluídos na solicitação semestral seguinte, independentemente do início ou do término de prestação de serviços ao TST;
- 12.3.3. Os extratos deverão ser solicitados pela fiscalização até o dia 10 (dez) do mês seguinte à conclusão de cada período de 6 (seis) meses;
- 12.3.4. Detectada irregularidade nos depósitos do FGTS ou nos recolhimentos ao INSS, as Comissões de Fiscalização poderão solicitar os extratos mais de uma vez durante o período de 6 (seis) meses e comunicar à Coordenadoria de Material e Logística para efeito de aplicação de penalidades contratuais;
- 12.3.5. A empresa terá 10 (dez) dias de prazo para entregar os extratos à Comissão de Fiscalização, a qual deverá analisá-los no prazo de 10 (dez) dias úteis, considerando o volume de documentos a serem analisados.
- 12.4. A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

13. Condições de Recebimento do Objeto da Licitação

- 13.1. O objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:
- 13.1.1. **Provisória**, mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega da nota fiscal, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;
- 13.1.2. **Definitiva**, mediante termo circunstanciado, em até cinco dias úteis após a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.
- 13.1.3. Em caso de apresentação, em um mesmo momento, de mais de uma fatura para pagamento, o prazo para ateste da Fiscalização será de até 5 (cinco) dias úteis para cada nota fiscal a ser conferida.



- 13.2. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a corrigi-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento da notificação, sob pena de glosa dos custos previstos na proposta e não comprovados, sem prejuízo da aplicação de penalidade previstas no item 18 deste edital.
- 13.3. As notificações relacionadas à execução do contrato, inclusive relacionadas à apresentação de documentos, suspendem os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.
- 13.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a ético-profissional pela perfeita execução contratual, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

14. Condições de Pagamento

- 14.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após cada recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.
- 14.2. A Contratada deverá observar as demais condições de pagamento relacionadas no item 11 e seus subitens do Termo de Referência anexo.
- 14.3. Em conformidade com a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da Contratada, em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias com adicional; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada.
- 14.3.1. Os valores depositados na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.
- 14.3.2. Os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 169/2013.
- 14.4. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de



atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{\left(\frac{TX}{100}\right)}{365} \text{ e } EM = I * N * VP$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

14.5. A Administração do TST estará expressamente e irrevogavelmente autorizada pelo contrato a fazer desconto nas faturas para realizar os pagamentos dos **salários, benefícios (auxílios alimentação e transporte) e outras verbas trabalhistas relacionadas ao contrato (ex.: férias, rescisões)** diretamente aos trabalhadores vinculados à contratação, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela Contratada.

14.5.1. A Contratada deverá apresentar a documentação necessária para o pagamento direto dos salários, benefícios e outras verbas trabalhistas relacionadas ao contrato, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas** após o recebimento da notificação da fiscalização do contrato ou da SCTER/CMLOG.

14.6. Quando a soma, em um exercício financeiro, do total de faturas pagas à Contratada, exceder o limite de receita bruta anual para as Empresas de Pequeno Porte, prevista no inciso II do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, o TST comunicará tal fato à Secretaria da Receita Federal do Brasil.

15. Repactuação

15.1. Será permitida repactuação do contrato, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, contado a partir:

15.1.1. Da data limite para apresentação das propostas, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, bem como em relação às alíquotas do PIS e da COFINS para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa; ou



- 15.1.2. Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho 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 base destes instrumentos.
- 15.2. **Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria vigente à época da publicação do edital, a contratada terá direito à repactuação com a homologação do respectivo instrumento coletivo.**
- 15.3. No caso de publicação de novo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente os valores envolvendo a folha de salários serão reajustados proporcionalmente ao aumento do piso salarial da categoria.
- 15.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.
- 15.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 15.6. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.
- 15.7. 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.
- 15.8. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:
- 15.8.1. As particularidades do contrato em vigência;
- 15.8.2. A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- 15.8.3. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- 15.8.4. A disponibilidade orçamentária do Contratante.
- 15.9. Quando da solicitação da repactuação, a empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar os documentos exigidos no Anexo III deste edital, subitens 1.1 a 1.4 para fins de repactuação do percentual das alíquotas do PIS e da COFINS.



- 15.10. O Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
- 15.11. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 15.11.1. a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa a repactuação;
 - 15.11.2. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações; ou
 - 15.11.3. em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
- 15.12. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 15.13. 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. 65 da Lei nº 8.666/93.
- 15.14. As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.
- 15.15. Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, neste caso contando-se o interregno mínimo de um ano da data da apresentação da proposta.
- 15.15.1. A pesquisa terá como base os salários praticados para o mesmo cargo em contratos firmados com a Administração Pública.

16. Obrigações da Contratada

- 16.1. Prestar os serviços, objeto da presente licitação, conforme determinado neste edital, no Termo de Referência e respectivos anexos.
- 16.2. Observar as especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho descritos no Anexo I do Termo de Referência.
- 16.3. Cumprir todas as obrigações especificadas no item 7 do Termo de Referência anexo.
- 16.4. Prestar os serviços por meio de escritório, filial ou representação com atuação no segmento, devidamente constituído no Distrito Federal, no prazo máximo de sessenta



dias da assinatura do contrato, no caso de empresa sediada em outra unidade da Federação.

- 16.5. No momento da assinatura do contrato, a Contratada obriga-se a autorizar a Administração Contratante a:
- 16.5.1. Reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no item 10.6 deste edital;
 - 16.5.2. Fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos.
- 16.6. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:
- 16.6.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
 - 16.6.2. 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, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105.
 - 16.6.3. As condições dos subitens 16.6.1 e 16.6.2 poderão ser atendidas mediante declaração firmada pela empresa signatária da contratação, hipótese essa admitida para o subitem 16.6.1 apenas enquanto vigentes os efeitos da ADI nº 5.209/STF.
- 16.7. Manter o Contratante informado quanto a eventuais mudanças de endereço, telefone e e-mail.
- 16.8. Manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 16.9. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o TST.
- 16.10. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 16.11. A Contratada não será responsável:



- 16.11.1. Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;
- 16.11.2. Por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste edital.

16.12. O TST não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

17. Obrigações do TST

17.1. O TST, após a assinatura do contrato, compromete-se a:

- 17.1.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos representantes da Contratada, devidamente uniformizados e identificados, às dependências do Contratante;
- 17.1.2. Fornecer os softwares necessários para o desempenho das atividades das equipes de atendimento, incluindo o suporte remoto;
- 17.1.3. Fornecer espaço físico, estações de trabalho, telefone, mesa e cadeira para o desempenho das atividades das equipes de atendimento;
- 17.1.4. Efetuar os pagamentos à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste edital; e
- 17.1.5. Fornecer atestados de capacidade técnica, desde que atendidas às obrigações contratuais. Os requerimentos deverão ser protocolizados ou enviados por correspondência para o Protocolo Geral do TST, localizado no SAFS, quadra 08, conjunto A, bloco A, térreo, Brasília-DF, CEP 70.070-943.

18. Sanções para o Caso de Inadimplemento

18.1. Fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais, aquele que:

- 18.1.1. Não assinar o contrato;
- 18.1.2. Deixar de entregar documentação exigida neste edital;
- 18.1.3. Apresentar documentação falsa;
- 18.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 18.1.5. Não manter a proposta;
- 18.1.6. Falhar ou fraudar na execução contratual;
- 18.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;
- 18.1.8. Fizer declaração falsa;
- 18.1.9. Cometer fraude fiscal.



- 18.2. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais implicará na aplicação de multa correspondente a:
- 18.2.1. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
 - 18.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso no início da execução do objeto, por período superior ao previsto no item acima;
 - 18.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- 18.3. Além das multas elencadas nos itens acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 2 e 3 do item 12.5 do Termo de Referência, limitadas a 30% do valor mensal do contrato.
- 18.4. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).
- 18.4.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.5. No caso de atraso no cumprimento do prazo de assinatura do contrato e retirada da nota de empenho, assinalado no item 10.2 deste edital, será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total contratado, até o limite de 15% (quinze por cento).
- 18.6. Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93.
- 18.7. A penalidade de multa prevista nos itens 18.2 a 18.5 poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.
- 18.8. A não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação poderá resultar na rescisão do contrato, além das penalidades já previstas em lei, caso a Contratada não regularize a situação no prazo de 30 dias.



- 18.9. Será caracterizado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002 e demais normativos.
- 18.10. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo TST, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste tópico.
- 18.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.
- 18.12. No caso de rescisão por inadimplência, o TST poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinar o termo contratual no prazo estabelecido no edital, após comprovada a habilitação e feita a negociação.
- 18.13. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.
- 18.13.1. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

19. Generalidades

- 19.1. O CNPJ do TST é 00.509.968/0001-48 e a UASG é 080001.
- 19.2. Esta licitação poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 29 do Decreto 5.450/2005.
- 19.3. No curso da contratação, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução contratual, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão contratual.
- 19.4. As Licitantes poderão realizar vistoria técnica para conhecimento de todas as informações necessárias para realização dos serviços, cuja visita deverá ser previamente agendada junto à Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários



(CSUP), através dos telefones (61) 3043-4380 e (61) 3043-3208, com antecedência mínima de um dia da data marcada para realização da sessão pública.

19.4.1. Não haverá vistoria no dia da licitação, bem como sem prévio agendamento.

19.4.2. As empresas que optarem por realizar a vistoria receberão a relação constante do “Anexo X – Sistemas e softwares” do Termo de Referência anexo a este edital, após assinatura do documento constante do “Anexo IX – Termo de confidencialidade”. Os referidos anexos também serão fornecidos após a assinatura do contrato, ainda que a empresa vencedora não tenha realizado a vistoria.

19.4.3. Com vistas a proteger o interesse da Administração na fase de execução do contrato, é da responsabilidade do contratado a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação prévia dos serviços a serem realizados e bens a serem restaurados (Acórdãos TCU 295/2008, 3459/2012, ambos do Plenário).

19.5. Em consonância com a Resolução 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional da Justiça, constante do Anexo IV, é vedada a contratação de empresas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente 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 vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

19.5.1. A vedação constante no item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

19.6. A RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça, estabelece que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante”.

19.6.1. Conforme entendimento do Exmo. Senhor Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, manifestado nos autos administrativos nº 500.375/2009-9, a Resolução nº 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça



aplica-se também às relações de parentesco com eventuais ocupantes de função comissionada no âmbito do TST, que direta ou indiretamente tenham poder de fiscalização ou gestão de contratos.

- 19.6.2. No processo administrativo mencionado no item anterior, ficou consignado o entendimento de que a vedação disposta pela Resolução CNJ n.º 7/2005 aplica-se a todos os empregados contratados pela empresa prestadora de serviço no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário. Além disso, foi orientado que as empresas que assumirem serviço terceirizado no Tribunal, inclusive no caso de previsão, em Convenção ou Acordo Coletivo, de contratação dos empregados vinculados à empresa anterior, estão sujeitas à determinação contida no art. 3º da Resolução.
- 19.6.3. A Contratada deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada nos subitens 19.6, 19.6.1 e 19.6.2.
- 19.7. É de responsabilidade do Proponente o conhecimento das características dos serviços relacionados no objeto desta licitação.
- 19.8. Em caso de discrepância entre o Edital, seus anexos e os dados incluídos no sistema Comprasnet, prevalecerá a redação do instrumento convocatório.
- 19.9. Quaisquer outros elementos necessários ao perfeito entendimento deste edital poderão ser obtidos na Coordenadoria de Licitações e Contratos, exclusivamente pelo endereço eletrônico cpl@tst.jus.br.
- 19.10. Esta licitação poderá ser acompanhada pelos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br, onde são divulgados os prazos, consultas e demais informações do certame.



ANEXO I

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública, vigentes na data da sessão pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do contrato
Valor total dos contratos		

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

COMPROVAÇÃO DA EXIGÊNCIA DO SUBITEM 8.4.4 DO EDITAL

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$\left(\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido}}{\text{Valor total dos contratos firmados}} \right) \times 12 > 1$$

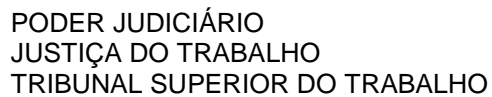
Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1.

COMPROVAÇÃO DA EXIGÊNCIA DO SUBITEM 8.4.4.2 DO EDITAL

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta.

$$\left(\frac{\text{Valor total dos contratos firmados} - \text{Receita Bruta}}{\text{Receita Bruta}} \right) \times 100 =$$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas.



ANEXO II

JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10%

[illegible]

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Obs.: Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa.



ANEXO III

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR PARA EMPRESAS COM TRIBUTAÇÃO PELO REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA

1. A empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar comprovação dos cálculos referentes ao percentual que represente a média das alíquotas de PIS e COFINS (observar item 5 deste anexo) efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. planilhas demonstrativas de apuração dos percentuais médios de recolhimento do PIS e da COFINS, conforme item 5 deste anexo, em que os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições;
 - 1.2. cópia do Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;
 - 1.3. cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS; e
 - 1.4. recibo de entrega da declaração de informações econômico-fiscais da pessoa jurídica, ou outro documento expedido pela Secretaria da Receita Federal, para fins de comprovação do regime de tributação.
2. Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve efetivo recolhimento.
3. Para empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa, que não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS realizada com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda sim, apresentar cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições, e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta.
4. Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa de PIS e de COFINS não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das



alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.

5. O cálculo dos percentuais médios de recolhimento de PIS e COFINS, efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, deverá ser demonstrado nos termos das planilhas exemplificativas abaixo. Os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições.

Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de PIS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL A	CONTRIBUIÇÃO APURADA B = A x 1,65%	CRÉDITO DESCONTADO C	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA D = B - C	PERCENTUAL EFETIVO E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	19.800,00	2.750,00	17.050,00	1,42%
MÊS 2	1.300.000,00	21.450,00	2.800,00	18.650,00	1,43%
MÊS 3	1.350.000,00	22.275,00	2.700,00	19.575,00	1,45%
MÊS 4	1.180.000,00	19.470,00	2.850,00	16.620,00	1,41%
MÊS 5	1.450.000,00	23.925,00	4.000,00	19.925,00	1,37%
MÊS 6	1.400.000,00	23.100,00	3.300,00	19.800,00	1,41%
MÊS 7	1.250.000,00	20.625,00	3.700,00	16.925,00	1,35%
MÊS 8	1.330.000,00	21.945,00	3.560,00	18.385,00	1,38%
MÊS 9	1.340.000,00	22.110,00	3.230,00	18.880,00	1,41%
MÊS 10	1.270.000,00	20.955,00	2.650,00	18.305,00	1,44%
MÊS 11	1.380.000,00	22.770,00	2.850,00	19.920,00	1,44%
MÊS 12	1.270.000,00	20.955,00	2.770,00	18.185,00	1,43%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					1,41%

Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de COFINS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL A	CONTRIBUIÇÃO APURADA B = A x 7,60%	CRÉDITO DESCONTADO C	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA D = B - C	PERCENTUAL EFETIVO E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	91.200,00	12.600,00	78.600,00	6,55%
MÊS 2	1.300.000,00	98.800,00	13.500,00	85.300,00	6,56%
MÊS 3	1.350.000,00	102.600,00	14.700,00	87.900,00	6,51%
MÊS 4	1.180.000,00	89.680,00	12.700,00	76.980,00	6,52%
MÊS 5	1.450.000,00	110.200,00	15.200,00	95.000,00	6,55%
MÊS 6	1.400.000,00	106.400,00	17.200,00	89.200,00	6,37%
MÊS 7	1.250.000,00	95.000,00	15.000,00	80.000,00	6,40%
MÊS 8	1.330.000,00	101.080,00	15.500,00	85.580,00	6,43%
MÊS 9	1.340.000,00	101.840,00	13.500,00	88.340,00	6,59%
MÊS 10	1.270.000,00	96.520,00	12.800,00	83.720,00	6,59%
MÊS 11	1.380.000,00	104.880,00	14.000,00	90.880,00	6,59%
MÊS 12	1.270.000,00	96.520,00	15.000,00	81.520,00	6,42%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					6,51%



6. Os percentuais cotados para PIS e COFINS são de inteira responsabilidade da licitante e não será admitida repactuação ou reequilíbrio em função de cotação de percentuais equivocados.
7. O modelo da declaração pode ser obtido pelo seguinte link:
<http://www3.tst.jus.br/Srlca/certames/2015/ModeloPISCOFINS.zip>



ANEXO IV

RESOLUÇÃO Nº 7, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005

Art. 1º É vedada a prática de nepotismo no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário, sendo nulos os atos assim caracterizados.

Art. 2º Constituem práticas de nepotismo, dentre outras:

I - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados;

II - o exercício, em Tribunais ou Juízos diversos, de cargos de provimento em comissão, ou de funções gratificadas, por cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de dois ou mais magistrados, ou de servidores investidos em cargos de direção ou de assessoramento, em circunstâncias que caracterizem ajuste para burlar a regra do inciso anterior mediante reciprocidade nas nomeações ou designações;

III - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

IV - a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, bem como de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

V - a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexistência de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento; ([Redação dada pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente 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 vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

§ 1º Ficam excepcionadas, nas hipóteses dos incisos I, II e III deste artigo, as nomeações ou designações de servidores ocupantes de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, admitidos por concurso público, observada a compatibilidade do grau de escolaridade do cargo de origem, a qualificação profissional do servidor e a complexidade inerente ao cargo em comissão a ser exercido, e que o outro servidor também seja titular de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, vedada, em qualquer caso a nomeação ou designação para servir subordinado ao magistrado ou servidor determinante da incompatibilidade. ([Redação dada pela Resolução nº 181, de 17.10.13](#))

§ 2º A vedação constante do inciso IV deste artigo não se aplica quando a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público houver sido precedida de regular processo seletivo, em cumprimento de preceito legal.

§ 3º A vedação constante do inciso VI deste artigo se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

§ 4º A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))



Art. 3º É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação. ([Redação dada pela Resolução nº 9, de 06.12.05](#))

Art. 4º O nomeado ou designado, antes da posse, declarará por escrito não ter relação familiar ou de parentesco que importe prática vedada na forma do artigo 2º.

Art. 5º Os Presidentes dos Tribunais, dentro do prazo de noventa dias, contado da publicação deste ato, promoverão a exoneração dos atuais ocupantes de cargos de provimento em comissão e de funções gratificadas, nas situações previstas no art. 2º, comunicando a este Conselho.

Parágrafo único Os atos de exoneração produzirão efeitos a contar de suas respectivas publicações.

Art. 6º O Conselho Nacional de Justiça, em cento e oitenta dias, com base nas informações colhidas pela Comissão de Estatística, analisará a relação entre cargos de provimento efetivo e cargos de provimento em comissão, em todos os Tribunais, visando à elaboração de políticas que privilegiem mecanismos de acesso ao serviço público baseados em processos objetivos de aferição de mérito.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Relação familiar		
I - Cônjuge ou companheiro.		
II - Relação de parentesco até o 3º grau, inclusive.		
II.1 - Parentesco natural e civil.		
Linha reta	Ascendente	a) pais - 1º grau b) avós - 2º grau c) bisavós - 3º grau
	Descendente	a) filhos - 1º grau b) netos - 2º grau c) bisnetos - 3º grau
Linha colateral		a) irmãos - 2º grau b) tios e sobrinhos – 3º grau
II.2 - Parentesco por afinidade		
Linha reta	Ascendente	a) sogros (pais do cônjuge ou companheiro) - 1º grau b) padrasto ou madrasta - 1º grau c) padrasto ou madrasta do cônjuge ou companheiro - 1º grau d) avós do cônjuge ou companheiro - 2º grau e) bisavós do cônjuge ou companheiro - 3º grau
	Descendente	a) genro ou nora (cônjuge ou companheiro dos filhos) - 1º grau b) enteados (filhos do cônjuge ou companheiro) - 1º grau c) filhos dos enteados (netos do cônjuge ou companheiro) - 2º grau d) netos dos enteados (bisnetos do cônjuge ou companheiro) - 3º grau
Linha colateral		a) cunhados - 2º grau b) tios e sobrinhos do cônjuge ou companheiro - 3º grau



ANEXO V

DECLARAÇÃO

Identificação da Empresa:

Razão Social:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º 089/2018, não haver no quadro societário da empresa identificada acima cônjuge, companheiro ou parente 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 vinculados direta ou indiretamente às unidades do Tribunal Superior do Trabalho situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

A presente Declaração abrange um período de seis meses anteriores a esta data.

Local e data

Representante da empresa



ANEXO VI

DECLARAÇÃO

Identificação da Empresa:

Razão Social:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:

Na condição de sócio(s) da empresa identificada acima, para fins de contratação decorrente do Pregão Eletrônico n.º 089/2018, declaro(amos) não incorrer na vedação do inciso VI do art. 2º da Resolução CNJ 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ 229/2016.

A presente Declaração abrange um período de seis meses anteriores a esta data.

Local e data

Sócio 1

Sócio 2

Sócio 3

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar. CATSER: 22950.

Tabela 1: Postos de trabalho

Grupo 1 – Itens 1 a 10					
Item	Postos de Trabalho	Quantidade de postos	Quantidade de profissionais por posto	Quantidade total de profissionais	Carga Horária Semanal
1	Gestor da Central de Serviços de TI	1	1	1	40 horas
2	Supervisor do Suporte Remoto	2	1	2	30 horas
3	Técnico de Suporte Remoto	27	1	27	30 horas
4	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes Ministros	2	1	2	30 horas
5	Técnico do Suporte Presencial	19	1	19	30 horas
6	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de Hardware	2	1	2	30 horas
7	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de Software	7	1	7	30 horas
8	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Telefonia	7	1	7	30 horas
9	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (30h)	6	1	6	30 horas
10	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h)	4	1	4	36 horas
Total de profissionais				77	

- 1.2. Fica estabelecido que, **no início da execução dos serviços, serão implementados apenas 20 (vinte) postos de Técnico de Suporte Remoto, totalizando, então, 70 (setenta) profissionais.**
 - 1.2.1. Durante a vigência do Contrato, conforme necessidade do CONTRATANTE, e mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, poderão ser reestabelecidos, gradativamente, os quantitativos de ocupantes do Posto de Técnico de Suporte Remoto, até o total de 27 (vinte e sete) profissionais.
- 1.3. As demais especificações, orientações e observações acerca do objeto constam nos seguintes anexos:
 - 1.3.1. Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho;
 - 1.3.2. Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço;
 - 1.3.3. Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento;
 - 1.3.4. Anexo IV – Salários dos postos de trabalho;
 - 1.3.5. Anexo V – Modelo de declaração de vistoria;
 - 1.3.6. Anexo VI - Formação dos custos e apresentação das propostas;
 - 1.3.7. Anexo VII – Documentação complementar para empresas com tributação pelo regime de incidência não cumulativa;
 - 1.3.8. Anexo VIII – Calendário administrativo do TST;
 - 1.3.9. Anexo IX – Termo de confidencialidade; e
 - 1.3.10. Anexo X – Sistemas e softwares do TST.
- 1.4. A Contratada deverá observar durante toda a execução contratual que, no mínimo, 10% (dez por cento) das vagas contratadas sejam provenientes de afrodescendentes, conforme Ato nº 779/GDGSET.GP, de 20 de novembro de 2013, deste Tribunal.
- 1.5. A Contratada deverá observar, neste Termo de Referência, os custos relacionados ao salário base definido, fornecimento de uniformes, treinamento dos empregados, indicação do preposto, implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, instalação de relógio de controle de ponto biométrico e demais obrigações que podem afetar a composição do valor da prestação dos serviços.

2. OBSERVAÇÕES GERAIS A RESPEITO DO OBJETO

- 2.1. A Contratada prestará os serviços de segunda a sexta-feira, entre 7h e 19h, com atendimento ininterrupto aos usuários, devendo alocar os postos de trabalho em horários diferenciados a serem estabelecidos pelo Contratante.
- 2.2. O serviço de suporte especializado aos Gabinetes e Ministros será prestado na forma do item anterior e também aos finais de semana e feriados entre 7h e 19h.
- 2.3. Para atender às suas necessidades, o Contratante poderá solicitar a redistribuição dos postos de trabalho alocados, iniciando ou terminando sua jornada em horário diverso do

funcionamento previsto no item 2.1 e 2.2, limitada à janela entre às 5h e 22h, ou seja, não poderá iniciar antes das 5h e nem ultrapassar às 22h.

- 2.4. A carga horária de cada posto está especificada na “Tabela 1 - Postos de Trabalho” deste Termo de Referência e deverá respeitar o disposto na convenção coletiva que a Contratada apresentar na licitação, se houver.
- 2.5. Os serviços serão prestados nas dependências do TST, situado no Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, lote 1, Brasília-DF e, em menor frequência, nas residências dos ministros do TST no âmbito do DF, situação na qual o TST disponibilizará transporte.
- 2.6. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os anexos deste Termo de Referência, em especial o “Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho” e o “Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço”.
- 2.7. As horas excedentes dos postos de trabalho que porventura se fizerem necessárias deverão ser previamente autorizadas pelo TST e serão registradas em banco de horas para serem compensadas de acordo com o estabelecido na CLT e convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver.
- 2.8. Todo usufruto de horas de crédito em banco de horas, por parte dos colaboradores, deverá ser autorizado pelo TST.
- 2.9. Abaixo, segue a lista dos feriados e recessos forenses:
 - 2.9.1. Os postos de trabalho poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:
 - 2.9.1.1. Segunda-feira de carnaval;
 - 2.9.1.2. Quarta-feira santa;
 - 2.9.1.3. Quinta-feira santa;
 - 2.9.1.4. 11 de agosto;
 - 2.9.1.5. 1º de novembro;
 - 2.9.1.6. 8 de dezembro.
 - 2.9.2. Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração do TST, poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que podem ocorrer reduções de horário são os seguintes:
 - 2.9.2.1. De 20 de dezembro de um ano a 6 de janeiro do ano subsequente;
 - 2.9.2.2. 7 a 31 de janeiro;
 - 2.9.2.3. Quarta-feira de cinzas;
 - 2.9.2.4. De 2 a 31 de julho.

- 2.9.3. No período de 20 de dezembro a 18 de janeiro do ano subsequente, mediante comunicação prévia da equipe de fiscalização, **poderá haver redução de até 50% da quantidade total de postos** estabelecida no objeto deste Termo de Referência, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.
- 2.9.4. No período de 2 a 31 de julho, mediante comunicação prévia, **poderá haver redução de até 50% da quantidade total de postos** estabelecida no objeto deste Termo de Referência, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.
- 2.9.5. Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias estabelecidos nos subitens anteriores, o TST pagará pelo valor contratado.
- 2.9.6. Caberá à Contratada adotar as providências que lhe competirem para viabilizar a suspensão da execução dos serviços de que tratam os subitens 2.9.3 e 2.9.4, observando, no que couber, quanto ao primeiro ano do contrato, o disposto nos arts. 139 e 140 da CLT.
- 2.10. O posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada Gabinetes e Ministros (36h) – não poderá ficar descoberto nos feriados nacionais, devendo ter cobertura mínima por 2 (dois) profissionais, com o fim de abranger o horário de 7h às 19h. Assim, a jornada de trabalho que for cumprida pelos profissionais ocupantes deste posto de trabalho nos feriados nacionais deverá ser compensada ou remunerada de acordo com o estabelecido na CLT ou na convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver. No caso de opção pela compensação da jornada de trabalho, a empresa deverá providenciar a cobertura do posto.
- 2.11. A Contratada não deverá, em hipótese alguma, salvo convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, solicitar que os profissionais trabalhem em dois turnos (dobrem), ainda que seja para cobrir faltas.
- 2.12. Caso seja necessária a substituição de profissionais, a Contratada deverá informar à equipe de fiscalização e apresentar a documentação do novo colaborador com antecedência mínima de 1 (um) dia, para que seja verificado se o perfil profissional atende aos requisitos exigidos para o posto.
- 2.13. A Contratada interessada em participar desta licitação deverá, para fins de proposta, verificar o calendário apresentado no “Anexo VIII – Calendário administrativo do TST” deste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. No TST, as atividades administrativas, judiciárias e dos gabinetes são amparadas fortemente pelo uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta do órgão. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e do funcionamento do Tribunal.
- 3.2. O suporte de TIC no Tribunal envolve, fundamentalmente, serviços de atendimento remoto (*Service Desk*), serviços prestados pela equipe técnica de campo e serviços especializados, todos providos por meio de Central de Atendimento da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN). Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos. Considerando a diretriz do constante no decreto-lei 200/67 - para que o órgão recorra, sempre que possível, à execução indireta de atividades operacionais, para se concentrar em tarefas de gestão – optou-se por contratar os serviços de empresa desse ramo de negócio.
- 3.3. A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do Pregão Eletrônico nº 047/2013, cuja vigência contratual se encerra em 24/11/2018, sem possibilidade de prorrogação.
- 3.4. A contratação pretendida está alinhada ao Plano Estratégico Institucional (PEI) 2015-2020, sob a perspectiva “Processos Internos – Eficiência Operacional”, objetivo estratégico “Otimizar os processos de trabalho” e com o seguinte objetivo estratégico constante no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2015-2020 do TST: “4. Aprimorar a gestão de serviços de TIC.
- 3.5. No mesmo sentido, encontra-se em sintonia com a Iniciativa Estratégica “IE11. Melhorar o grau de maturidade da Central de Serviços” descrita no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2018 do TST.
- 3.6. Vale ressaltar, ainda, que todas as iniciativas que visam garantir o suporte necessário aos recursos de TIC, a integridade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços têm impacto direto em vários objetivos constantes do Plano Estratégico do TST e no Plano Nacional de TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) do Poder Judiciário.
- 3.7. Apesar da solução ser constituída de dois níveis de atendimento (remoto e presencial) a adjudicação deverá ocorrer para uma única fornecedora. Essa necessidade decorre do

elevado grau de interdependência do serviço, que deverá ser executado de maneira integrada e complementar para alcançar o objetivo da contratação.

- 3.8. O objeto desta contratação encontra-se inserido no conceito de serviço comum continuado, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 3.9. As informações técnicas, que embasam as justificativas apresentadas, encontram-se registradas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) produzido pela Equipe de Planejamento e Apoio a Contratação.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 4.1. Na Constituição Federal;
- 4.2. Nas determinações das Leis n.º 8.078/1990, 8.666/1993, 9.784/1999, 10.520/2002, 5.450/2005, 7.203/2010, 7.174/2010, 12.305/2010;
- 4.3. No Decreto n.º 2.271/97;
- 4.4. Na Instrução Normativa n.º 05/2017 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e suas atualizações;
- 4.5. Nas Resoluções n.º 103/2012-CNJ, n.º 169/2013-CNJ e n.º 182/2013-CNJ e suas atualizações;
- 4.6. No acórdão 1099/2008-TCU;
- 4.7. No ATO N.º 764/GDGSET.GP/2012-TST;
- 4.8. Nos preceitos de direito público;
- 4.9. Supletivamente, nos princípios da teoria geral dos Contratos e nas disposições de direito privado.

5. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.
- 5.2. O contrato poderá ser prorrogado quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
 - 5.2.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 5.2.2. A Administração mantenha interesse na realização dos serviços;
 - 5.2.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
 - 5.2.4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

- 5.3. A vantagem econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, se:
- 5.3.1. Os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários estiverem baseados em convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, ou, ainda, com base em pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, caso inexistir sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho;
- 5.3.2. Os reajustes envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de lei) e materiais forem efetuados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor – IPCA/IBGE.

6. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO DO LICITANTE

- 6.1. Na fase de aceitação da proposta da licitação a empresa deverá apresentar a planilha de custos e formação de preços preenchida conforme especificado no “Anexo VI - Formação dos custos e apresentação das propostas”.
- 6.1.1. Para a exequibilidade dos preços ofertados para este contrato, a Contratada deverá ter o conhecimento prévio de todos os elementos que compõem o preço do contrato, dos encargos trabalhistas, previdenciários e sociais dos profissionais que serão alocados nos postos de trabalho, dos custos relativos às substituições dos funcionários em casos de faltas, férias e outras ausências, dos custos relativos aos treinamentos dos seus funcionários, dos custos relativos ao fornecimento dos uniformes, dos custos relativos à aquisição de equipamentos e sistema de controle eletrônico de frequência, dos custos e encargos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho apresentada na licitação e outras despesas que deverão ser discriminadas em Planilha de Custos e Formação de Preços.
- 6.2. A **qualificação técnica** será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:
- 6.2.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, que comprove(m) a prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, prestados em qualquer época ou lugar, por prazo não inferior a 12 (doze) meses e com um quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do efetivo total inicial previsto neste Termo de Referência, ou seja, a licitante deverá comprovar que já executou ou está executando a contento os serviços com o emprego de, no mínimo, 10 (dez) técnicos de suporte técnico remoto e, no mínimo, 25 (vinte e cinco) técnicos de suporte técnico presencial.
- 6.2.1.1. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.
- 6.2.2. Cópia de Contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) comprovando que o licitante possui experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços continuados terceirizados. Nesse caso, será aceito o somatório de documentos, sendo que os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

- 6.2.3. Declaração do licitante de que já possui ou que instalará escritório no Distrito Federal no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, o que deverá ser comprovado pela Contratada ao término do referido prazo.
- 6.2.4. A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 6.2.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano da sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Prestar os serviços conforme determinado neste Termo de Referência e seus anexos.
- 7.2. Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir:
 - 7.2.1. Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;
 - 7.2.2. Ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições;
 - 7.2.3. Ter a qualificação necessária para ocupação dos postos de trabalho, conforme exigências do “Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho”.
- 7.3. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas com boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
- 7.4. Manter nas dependências do Contratante, cadastro atualizado dos profissionais alocados nos postos de trabalho, de forma que o Contratante possa verificar, a qualquer tempo, a conformidade dos requisitos exigidos para o preenchimento dos postos ocupados.
- 7.5. Apresentar, em até 5 (cinco) dias após o início do Contrato, a seguinte documentação:
 - 7.5.1. Relação dos empregados que serão alocados no TST contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, número da carteira de identidade (RG) e número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
 - 7.5.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos devidamente assinada pela contratada;

- 7.5.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços;
 - 7.5.4. Currículo e comprovantes de atendimento aos requisitos profissionais do posto de trabalho;
 - 7.5.5. Sempre que houver alocação de novos empregados no TST, os documentos elencados neste item deverão ser apresentados no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da integração do empregado no contrato do Tribunal.
- 7.6. Apresentar à Fiscalização, no prazo de 15 (quinze) dias do início do contrato, em conformidade com os Arts. 4º e 7º da Resolução nº 156 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, de 8 de agosto de 2012, as seguintes certidões ou declarações negativas dos funcionários que exercerão funções de chefia (Gestor e Supervisores):
- 7.6.1. das Justiças Federal, Eleitoral, Distrital, do Trabalho e Militar;
 - 7.6.2. dos Tribunais de Contas da União e do Distrito Federal;
 - 7.6.3. do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça;
 - 7.6.4. do conselho ou órgão profissional competente, constando a informação de que não foi excluído do exercício da profissão;
 - 7.6.5. dos entes públicos em que tenha trabalhado nos últimos 10 (dez) anos, constando a informação de que não foi demitido ou exonerado a bem do serviço público.
- 7.7. Garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado, observando que:
- 7.7.1. O prazo máximo de substituição é de 2 (duas) horas, nos casos de atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho.
 - 7.7.2. As ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato.
 - 7.7.3. As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos pelo posto ao qual ele irá ocupar.
 - 7.7.4. O profissional substituto deverá ser remunerado com o salário devido ao profissional substituído e deverão ser recolhidos os encargos correspondentes, previstos contratualmente e na legislação vigente à época da substituição.

- 7.8. Manter a disciplina nos locais dos serviços e, após comunicação da Fiscalização, substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, salvo prazo diverso determinado pela equipe de fiscalização, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados pelo TST como prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços.
- 7.9. Substituir imediatamente, após comunicação da Fiscalização, o empregado que não se apresentar limpo e asseado, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no aspecto de higiene pessoal.
- 7.9.1. Nos casos em que o empregado não puder utilizar o calçado especificado no item anterior, a contratada deverá fornecer calçado alternativo, dentro dos padrões e normas de segurança exigidos, além de fornecer relação nominal desses empregados, acompanhada dos respectivos atestados médicos.
- 7.10. Substituir definitivamente, sempre que exigido pela Fiscalização, qualquer profissional alocado no posto de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público ou ainda quando do não cumprimento das suas obrigações, ficando vedado o retorno dos profissionais substituídos às dependências do Tribunal, mesmo para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais.
- 7.11. Substituir, no prazo de 10 (dez) dias, definitivamente, o empregado do quadro efetivo que eventualmente for dispensado do posto de trabalho vinculado ao Contrato.
- 7.12. Apresentar, quando houver demissão de empregados, a seguinte documentação, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de demissão do empregado:
- 7.12.1. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados;
 - 7.12.2. Cópia das Carteiras de trabalho com os registros feitos pela Contratada;
 - 7.12.3. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria ou pela legislação vigente;
 - 7.12.4. Notificação de Aviso Prévio;
 - 7.12.5. Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF) devidamente paga juntamente com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento Rescisório do FGTS, quando houver;
 - 7.12.6. Extrato atualizado do FGTS;
 - 7.12.7. Termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador.

- 7.13. Pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos.
- 7.13.1. No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o dia anterior ao início da execução contratual;
- 7.13.2. Os valores dos salários a serem pagos aos ocupantes dos postos de trabalhos deverão obedecer o mínimo estabelecido no “Anexo IV – Salários dos postos de trabalho” deste Termo de Referência;
- 7.13.3. O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados;
- 7.13.4. O pagamento dos salários deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas na localidade em que ocorre a prestação dos serviços;
- 7.13.5. Em caso de impossibilidade de cumprimento do disposto no item anterior, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração possa verificar a realização do pagamento.
- 7.14. Reajustar os salários dos funcionários alocados nos postos de trabalho objetos deste Termo de Referência, conforme os percentuais e períodos de reajuste pactuados em instrumento coletivo de trabalho das categorias profissionais abrangidas neste documento. Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, neste caso contando-se o interregno mínimo de um ano da data da apresentação da proposta.
- 7.14.1. A pesquisa terá como base os salários praticados para o mesmo cargo em contratos firmados com a Administração Pública.
- 7.15. Indicar, formalmente, Preposto, nos termos do art. 68 da Lei n.º 8666/93, para resolução de problemas, manter entendimentos com os fiscais do contrato, receber comunicações e transmiti-las à Fiscalização.
- 7.15.1. O Preposto que irá representar administrativamente a Contratada, durante o período de vigência do contrato, deverá comparecer ao TST, sempre que for necessário ou determinado pela fiscalização;
- 7.15.2. A designação do Preposto não poderá recair sobre quaisquer profissionais ocupantes dos Postos de Trabalho;
- 7.15.3. O Preposto designado pela Contratada não poderá assumir qualquer Posto de Trabalho especificado neste instrumento, quer definitivamente, quer transitória, em substituição à mão-de-obra faltante;

- 7.15.4. O trabalho do Preposto objetiva a promoção de contatos com a Fiscalização durante a execução do Contrato e o atendimento aos profissionais em serviço, como entrega de contracheques, vale-transporte, auxílio-alimentação, acompanhamento do registro do ponto de frequência, fornecimento de uniforme, emissão de relatório, controle e autorização de substituições, de ausências e de outras atividades administrativas de responsabilidade da Contratada;
- 7.15.5. O Preposto deverá exercer o acompanhamento e o controle das informações relativas ao faturamento mensal e à emissão de relatórios, devendo ter e demonstrar capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no Contrato;
- 7.15.6. Cabe ao Preposto proceder às necessárias advertências e substituições dos profissionais que não atendam às recomendações, cometam atos de insubordinação ou indisciplina, ajam com desrespeito aos superiores, não acatem as ordens recebidas ou não cumpram com suas obrigações.
- 7.15.7. Cabe ao Preposto, acompanhar, fiscalizar e orientar o uso correto dos uniformes e equipamentos, promovendo a substituição de peças desgastadas ou que apresentem condições desfavoráveis de uso, bem como sua reposição, de acordo com os prazos estabelecidos;
- 7.15.8. Cabe ao Preposto orientar, durante toda a jornada de trabalho, o registro de presença dos profissionais ocupantes dos postos de trabalho e providenciar a substituição dos faltantes.
- 7.16. Fornecer ao Preposto, a que se refere o item anterior, todo o material de consumo (caneta, papel, lápis, borracha, etc.), equipamentos (computador, impressora, material de informática) e mobiliário (mesa, cadeira e estante) necessários ao bom andamento dos serviços de responsabilidade da Contratada.
- 7.17. Apresentar ao Contratante, sempre que solicitado, a comprovação do cumprimento das disposições da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, para cada funcionário alocado nos postos de trabalho do Tribunal, caso haja convenção, acordo ou sentença normativa representativa da categoria.
- 7.18. Responsabilizar-se pelo transporte dos funcionários de suas residências até as dependências do Contratante, e vice-versa, por meios próprios ou mediante vale-transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos.
- 7.19. Providenciar, junto ao Contratante, os procedimentos necessários para abertura da conta corrente vinculada indicada no item 11.6, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal, bem como a assinatura do termo específico que permita ao TST ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal.

- 7.20. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.
- 7.21. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados.
- 7.22. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS sempre que solicitado pela fiscalização.
- 7.23. Submeter, até 5 (cinco) úteis após a homologação do certame e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõe o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Tribunal exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.
- 7.23.1. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.
- 7.24. Fornecer até a data do início do Contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência.
- 7.24.1. Quando do fornecimento dos uniformes, a entrega deverá ser feita nas dependências do Contratante, em local a ser definido pela Fiscalização do Contrato, e a Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
- 7.24.2. A entrega dos uniformes deverá ser realizada na presença dos membros da Comissão de Fiscalização;
- 7.24.3. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
- 7.24.4. Cada profissional ocupante do Posto de Trabalho deverá receber um kit de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência.

- 7.25. Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias do início do Contrato, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.
- 7.26. Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” ao posto de trabalho ocupado no decorrer da execução do Contrato. Contudo, a semestralidade deste posto, para efeito de entregas posteriores, deverá ser a mesma dos demais postos de trabalho.
- 7.27. Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.
- 7.28. Orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.
- 7.29. Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.
- 7.30. Providenciar, junto ao Contratante, o fornecimento de crachá de identificação aos seus empregados e arcar com o ônus do fornecimento de cada crachá, conforme norma vigente, sendo atualmente o valor de R\$ 8,00 (oito reais), não estando incluído o valor do cartão de proximidade que é de propriedade do TST.
- 7.31. Indenizar, em caso de dano irreparável ou perda do crachá pelo empregado, a confecção de um novo, completo, no valor de R\$ 30,00 (trinta reais), estando aí incluído o cartão de proximidade.
- 7.32. Recolher e devolver à Coordenadoria de Segurança e Transporte - CSET, ao final do contrato, todos os crachás fornecidos a seus empregados, bem como, a qualquer tempo, os crachás dos empregados removidos dos postos de serviço, sob pena de ressarcimento do valor de R\$ 22,00 (vinte e dois reais) por cada cartão de proximidade não devolvido.
- 7.33. Fornecer e instalar na sede do Contratante 2 (dois) relógios de controle de ponto biométrico, conforme especificações constantes na Portaria nº 1.510/2009 – MTE, sem ônus adicional para o contratante, com as seguintes características:
- 7.33.1. ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento dos dados de acordo com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;
 - 7.33.2. registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho;
 - 7.33.3. possuir sensor ótico para verificação obrigatória da impressão digital;
 - 7.33.4. possuir modo de operação 1:N e 1:1;

- 7.33.5. possuir display de cristal liquido;
 - 7.33.6. possuir *no-break* interno;
 - 7.33.7. operar em modo on-line ou off-line;
 - 7.33.8. ser compatível com o sistema operacional *Microsoft Windows 7* ou superior;
 - 7.33.9. estar de acordo com disposto na Portaria MTE nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).
 - 7.33.10. possuir funcionalidade capaz de registrar motivo de atraso e demais casos que ensejarem justificativas;
 - 7.33.11. o sistema de controle de ponto deverá dispor de interface que permita ao TST consultar via web as marcações de cada funcionário em cada período, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas, com possibilidade de geração de relatórios;
 - 7.33.12. o mencionado sistema deverá permitir aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho.
- 7.34. A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a Contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos empregados alocados na prestação dos serviços.
- 7.35. Fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico em até 5 (cinco) dias após o início da execução do contrato.
- 7.36. Os locais de instalação dos relógios de controle de ponto serão definidos pelo TST, podendo ser alterados a qualquer tempo.
- 7.37. Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 7.38. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu Preposto.
- 7.38.1. A Contratada deverá adotar as providências determinadas pela legislação na hipótese de ocorrência de acidentes que envolvam seus empregados.
- 7.39. Garantir condições adequadas de saúde para todos os funcionários que prestarem serviço no TST, mediante exames médicos periódicos, conforme artigo 168, inciso III, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

- 7.39.1. Apresentar o atestado de saúde ocupacional (A.S.O.) de cada um dos empregados, conforme legislação vigente.
- 7.40. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.
- 7.41. Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 7.41.1. Cópia do PPRA deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência do contrato.
- 7.42. Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
- 7.42.1. Cópia do PCMSO deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência do contrato.
- 7.43. Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais.
- 7.44. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato, as seguintes condições:
- 7.44.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
- 7.44.2. 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 à 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 números 29 e 105;
- 7.44.3. As condições dos subitens 7.44.1 e 7.44.2 poderão ser atendidas mediante declaração firmada pela empresa signatária da contratação, hipótese essa admitida para o subitem 7.44.1 apenas enquanto vigentes os efeitos da ADI nº 5.209/STF;

- 7.44.4. A contratada deverá manter essas condições durante toda a vigência do contrato. Caso não mantenha, ensejará rescisão contratual.
- 7.45. Cumprir as normas e regulamentos internos do TST.
- 7.46. Orientar os empregados dos postos de trabalho a não exercer qualquer tipo de atividade comercial (venda, promoção, representação, etc.) dentro das dependências do TST, inclusive no intervalo de almoço.
- 7.47. Não permitir, para tratar de assuntos alheios ao serviço, a utilização dos telefones do TST sob a responsabilidade de seus empregados para ligações interurbanas de qualquer natureza.
- 7.47.1. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos telefônicos utilizados indevidamente.
- 7.48. Comunicar à Fiscalização, imediata e formalmente, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços e reduzir a termo, informando todos os dados e circunstâncias necessárias ao esclarecimento dos fatos.
- 7.49. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TST, documentos elaborados e informações obtidas dentro do Tribunal, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da prestação dos serviços, bem como, orientar seus funcionários alocados nos postos de trabalho para observância do disposto neste item, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, inclusive, após o término do contrato.
- 7.50. Apresentar ao Contratante toda Legislação Federal e Distrital atualizada existente ou que venha a ser criada que regulamenta as atividades contratadas, bem como, fornecer, quando da assinatura do contrato e quando de sua prorrogação, o acordo ou convenção coletiva registrado no Ministério do Trabalho e Emprego, se houver.
- 7.51. Providenciar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, a realização de perícia, a ser realizada por profissional competente e devidamente registrado no Ministério do Trabalho, a fim de indicar os postos de trabalho que realizam atividades perigosas e/ou insalubres. No caso de atividades enquadradas como insalubres, deverá ser atestado o seu grau (máximo, médio ou mínimo).
- 7.51.1. Caso haja inclusão de atividades perigosas e/ou insalubres, a contratada deverá solicitar alteração contratual, com o fim de se realizar as adaptações necessárias na planilha de custos.

- 7.52. Apresentar a garantia contratual no valor e no prazo estabelecido no contrato.
- 7.53. Manter filial ou representação com atuação no segmento, devidamente constituído no Distrito Federal, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da assinatura do contrato, no caso de empresa sediada em outra unidade da Federação.
- 7.54. Informar por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.
- 7.55. Manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
- 7.56. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o TST.
- 7.57. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 7.57.1. A Contratada não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;
- 7.57.2. A Contratada não será responsável por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste Termo de Referência, no edital e no contrato a ser assinado com o TST.
- 7.57.3. TST não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.
- 7.58. Mobilizar os técnicos para que participem de ações de treinamento promovidas pelo TST quando identificada a necessidade.
- 7.59. Garantir que os profissionais utilizarão as contas do ambiente computacional que lhe forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta as suas respectivas senhas, pois todas as ações efetuadas através destas, serão de responsabilidade do profissional da Contratada.
- 7.60. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

- 7.61. Divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no TST. A PSI-TST está formalizada no ATO 764/GDGSET.GP de 27/11/2012 e pode ser consultada na intranet do TST.
- 7.62. Assinar Termo de Confidencialidade, conforme “Anexo IX – Termo de confidencialidade”.
- 7.63. Manter atualizada a base de conhecimento com as informações provenientes das atividades de suporte durante toda a prestação dos serviços.
- 7.64. Abster-se de utilizar os recursos de TIC do TST para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.
- 7.65. Abster-se de instalar qualquer hardware ou software sem autorização expressa do TST.
- 7.66. Revogar imediatamente todos os seus acessos ao ambiente de TIC do TST em caso de desligamento de qualquer profissional da contratada. A Contratada deverá informar aos fiscais a lista dos acessos que foram revogados.
- 7.67. Abster-se de revelar senhas e não permitir a utilização de uma mesma conta por mais de um profissional da Contratada, sempre observando que as contas de acesso ao ambiente computacional do TST são de uso restrito, individual e intransferível.

8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1. O TST, após a assinatura do contrato, compromete-se a:
 - 8.1.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos representantes da Contratada, devidamente uniformizados e identificados, às dependências do Contratante;
 - 8.1.2. Fornecer os softwares necessários para o desempenho das atividades das equipes de atendimento, incluindo o suporte remoto;
 - 8.1.3. Fornecer espaço físico, estações de trabalho, telefone, mesa e cadeira para o desempenho das atividades das equipes de atendimento;
 - 8.1.4. Efetuar os pagamentos à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste Termo de Referência;

- 8.1.5. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados por requerimento protocolizado na Coordenadoria de Cadastramento Processual – CCP, localizado no térreo do bloco A de edifício sede do TST, desde que atendidas às obrigações contratuais.

9. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 9.1. A execução das obrigações contratuais objeto deste Termo de Referência será fiscalizada por Comissão de Servidores, designados pela Administração do Tribunal, doravante denominada Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual;
- 9.2. São atribuições da Fiscalização, entre outras:
- 9.2.1. Solicitar à contratada ou aos profissionais terceirizados, a cada 6 (seis) meses a contar do início da vigência do contrato, extratos do INSS e do FGTS dos profissionais que prestam serviço no TST, para fins de verificação se as contribuições previdenciárias e os depósitos do FGTS estão sendo realizados.
- 9.2.1.1. A fiscalização deverá solicitar extratos no percentual mínimo de 50% do total de profissionais vinculados ao contrato;
- 9.2.1.2. Os profissionais cujos extratos não foram solicitados e conferidos em um determinado semestre serão obrigatoriamente incluídos na solicitação semestral seguinte, independentemente do início ou do término de prestação de serviços ao TST;
- 9.2.1.3. Os extratos deverão ser solicitados pela fiscalização até o dia 10 (dez) do mês seguinte à conclusão de cada período de 6 (seis) meses;
- 9.2.1.4. Detectada irregularidade nos depósitos do FGTS ou nos recolhimentos ao INSS, as Comissões de Fiscalização poderão solicitar os extratos mais de uma vez durante o período de 6 (seis) meses e comunicar à Coordenadoria de Material e Logística para efeito de aplicação de penalidades contratuais;
- 9.2.1.5. A Contratada terá 10 (dez) dias de prazo para entregar os extratos à Comissão de Fiscalização, a qual deverá analisá-los no prazo de 10 (dez) dias úteis, considerando o volume de documentos a serem analisados.
- 9.2.2. Solicitar à Contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;
- 9.2.3. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato, notificando a Contratada para regularizar a situação em prazo estipulado;

- 9.2.4. Promover, mensalmente, por ocasião da atestação dos serviços prestados, rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e encaminhar para pagamento da fatura apenas após a Contratada comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas;
 - 9.2.5. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;
 - 9.2.6. Notificar a Contratada da presença de empregados sem uniforme ou crachá, que embaracem ou dificultem a Fiscalização;
 - 9.2.7. Encaminhar à Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.
- 9.3. A ação da Fiscalização não exime a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

10. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO SERVIÇO

- 10.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão recebidos das seguintes formas:
- 10.1.1. Provisória, mediante recibo, imediatamente após a entrega da nota fiscal, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados.
 - 10.1.2. Definitiva, mediante termo circunstanciado, em até 5 (cinco) dias úteis, após a verificação da perfeita execução dos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.
- 10.2. Em caso de apresentação, em um mesmo momento, de mais de uma fatura para pagamento, o prazo para ateste da Fiscalização será de até 5 (cinco) dias úteis para cada nota fiscal a ser conferida;
- 10.3. Os serviços executados em desconformidade com o especificado neste Termo de Referência ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a corrigi-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento da notificação, sob pena de glosa dos custos previstos na proposta e não comprovados, sem prejuízo da aplicação de penalidade previstas no item 12 deste termo;
- 10.4. As notificações relacionadas à execução do Contrato, inclusive relacionadas à apresentação de documentos, suspendem os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada;

- 10.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis após cada recebimento definitivo, mediante a apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável;

11.1.1. Neste modelo de contratação, o pagamento é condicionado ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo II, bem como à disponibilização pela contratada da quantidade de postos de trabalho indicados no subitem 1.1. Dessa forma, o valor a ser pago mensalmente para a empresa pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados e se os postos ficarem descobertos.

- 11.2. A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e apresentá-la acompanhada da documentação descrita nos subitens subsequentes:

11.2.1. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, Certificado de Regularidade do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

11.2.1.1. A manutenção da condição de irregularidade perante o fisco, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do Contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993.

11.2.2. Folha de Pagamento Analítica, referente ao **mês dos serviços faturados**, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante;

11.2.2.1. No mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a contratada deverá apresentar também a folha de pagamento do benefício acompanhada do respectivo comprovante de pagamento.

11.2.3. Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, referente ao **mês dos serviços faturados**, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data do pagamento (crédito) e valor creditado;

11.2.3.1. Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela Fiscalização, a fim de se assegurar a

fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no item anterior.

11.2.3.2. No mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a contratada deverá apresentar também o comprovante de pagamento deste.

11.2.4. Comprovante de pagamentos dos auxílios alimentação e transporte de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante, referente ao **mês seguinte** ao faturado na nota fiscal.

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

11.2.4.2. Caso algum empregado opte por não receber o vale transporte, a Contratada deverá apresentar, junto com a documentação no mesmo mês da não opção, declaração específica devidamente datada e assinada pelo empregado, sendo o valor passível de glosa na fatura correspondente.

11.2.5. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao **mês dos serviços faturados**, representada e acompanhada pela seguinte documentação:

11.2.5.1. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios refiram-se ao protocolo de envio;

11.2.5.2. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE que conste todos os empregados que prestaram serviço no TST, inclusive substitutos;

11.2.5.3. Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET do Tribunal Superior do Trabalho, do resumo da Contratada e de eventuais tomadores em que constem trabalhadores que atuaram como substituto no TST no mês de competência;

11.2.5.4. Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;

11.2.5.5. Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;

11.2.5.6. Cópia da Guia da Previdência Social (GPS), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário

ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado no Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;

11.2.5.7. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP;

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

11.2.6. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à Contratada a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados;

11.2.7. Quando ocorrer admissão ou demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos exames médicos admissionais e demissionais dos empregados, das cópias das carteiras de trabalho com os registros feitos pela Contratada e, nos casos de demissão, dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, das notificações de aviso prévio, da Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento do FGTS Rescisório e do extrato atualizado do FGTS, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.

11.2.7.1. Os Termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador;

11.2.7.2. Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador.

11.2.8. Nos casos de remanejamento de empregados para prestação de serviços em outros órgãos ou para a Administração da Contratada, deverá ser encaminhada a folha de pagamento e a RE do Arquivo SEFIP relativas ao novo tomador ou à administração da Contratada, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;

11.2.9. Por ocasião das férias de empregado, deverá ser encaminhado o respectivo aviso e o comprovante de quitação ao trabalhador, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;

- 11.2.10. Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de **dezembro** de cada ano, a contratada deverá apresentar a GPS (Guia da Previdência Social) da competência 13;
- 11.2.11. Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de **janeiro** de cada ano, a Contratada deverá apresentar a Guia de Recolhimento do FGTS e Informação à Previdência Social (GFIP) da competência 13 do ano anterior, representada e acompanhada pela documentação descrita no inciso 11.2.5 acima;
- 11.2.12. A nota fiscal e a documentação descrita nos subitens 11.2.1 a 11.2.5 acima deverá ser apresentada até, no máximo, **o dia 25 do mês subsequente ao da prestação dos serviços.**
- 11.3. Quando houver ressalva no ateste dos serviços pela Fiscalização, no que concerne à execução do objeto do Contrato e demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à Contratada, até que o prazo concedido pela fiscalização se encerre.
- 11.3.1. A Contratada, face ao não atendimento, estará sujeita à glosa de valores correspondentes ao custo do direito trabalhista ou previdenciário representado pela documentação não apresentada.
- 11.4. As faturas serão entregues exclusivamente na Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal Superior do Trabalho, situada no SAFS, quadra 8, lote 1, bloco A, térreo, sala AT-18, e deverão estar acompanhadas da documentação exigida no edital e no Contrato, **preferencialmente em arquivo digital**, para fins de liquidação e pagamento das despesas;
- 11.4.1. No decorrer da execução contratual, poderá ser alterado o local da entrega da nota fiscal, mediante prévia notificação à contratada.
- 11.5. As faturas deverão corresponder à prestação dos serviços do mês de competência;
- 11.6. Em conformidade com a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da Contratada, em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias com adicional; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada.
- 11.6.1. Os valores depositados na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor mensal devido à Contratada;
- 11.6.2. Os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; incidência do submódulo 4.1 da Planilha de

Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 169/2013.

11.7. A Administração do TST está, pela assinatura do Contrato, expressa e irrevogavelmente autorizada a fazer desconto nas faturas para realizar os pagamentos de **salários, benefícios (auxílios alimentação e transporte) e outras verbas trabalhistas relacionadas ao Contrato (ex.: férias e rescisões)** diretamente aos trabalhadores vinculados ao Contrato, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pela Contratada.

11.7.1. A Contratada deverá apresentar a documentação necessária para o pagamento direto dos salários, benefícios e outras verbas trabalhistas relacionadas ao Contrato, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da notificação da fiscalização do Contrato ou da SCTER/CMLOG;

11.7.2. Quando não for possível a realização dos pagamentos pela própria Administração, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem usados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e do FGTS.

12. SANÇÕES

12.1. Fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, aquele que:

- 12.1.1. Não assinar o contrato;
- 12.1.2. Deixar de entregar documentação exigida neste edital;
- 12.1.3. Apresentar documentação falsa;
- 12.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 12.1.5. Não mantiver a proposta;
- 12.1.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;
- 12.1.8. Fizer declaração falsa;
- 12.1.9. Cometer fraude fiscal.

12.2. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais implicará na aplicação de multa correspondente a:

- 12.2.1. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a

configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

12.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso no início da execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior.

12.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

12.3. Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções de advertência, suspensão e declaração de idoneidade previstas nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93.

12.3.1. A penalidade de multa poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.

12.4. Se a Contratada não mantiver durante toda a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, o contrato poderá ser rescindido, bem como serem aplicadas as penalidades já previstas em lei.

12.5. Além das multas elencadas nos itens acima, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 2 e 3 a seguir, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal do Contrato:

Tabela 2: Grau para aplicação de multas

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,3% do valor mensal do Contrato
3	0,4% do valor mensal do Contrato
4	0,5% do valor mensal do Contrato
5	0,6% do valor mensal do Contrato
6	0,8% do valor mensal do Contrato

Tabela 3: Multas

Item	Infração	Grau	Ocorrência
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper, total ou parcial, os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	6	Por ocorrência
3	Manter funcionário sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	3	Por ocorrência
4	Permitir presença de empregado não	1	Por empregado

Item	Infração	Grau	Ocorrência
	uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.		
5	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato.	1	Por ocorrência
6	Retirar qualquer funcionário do serviço, durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante.	3	Por empregado
7	Abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato.	2	Por ocorrência
8	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários.	1	Por ocorrência
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização.	3	Por ocorrência
10	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, dentro do prazo estabelecido no contrato.	2	Por ocorrência
11	Deixar de pagar os salários aos funcionários até o 5º (quinto) dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho.	6	Por dia
12	Deixar de pagar o vale transporte e/ou o auxílio alimentação aos funcionários até o último dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho.	3	Por dia
13	Deixar de pagar aos funcionários os salários e os adicionais relativos a férias até 2 (dois) dias antes de sua fruição.	5	Por ocorrência
14	Deixar de efetuar a reposição de empregados faltosos.	5	Por ocorrência
15	Deixar de fornecer os uniformes previstos em contrato, no prazo fixado.	3	Por ocorrência
16	Deixar de apresentar a documentação prevista no item 11.2, até o dia 25 do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Observação: Cada período de até 30 dias de atraso será considerado uma ocorrência.	1	Por ocorrência
17	Deixar de cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	2	Por ocorrência
18	Deixar de regularizar conta corrente vinculada (Resolução CNJ nº 169/2013) no prazo previsto no item 11.6.	1	Por mês

Item	Infração	Grau	Ocorrência
	Observação: Cada período de até 30 dias de atraso será considerado um mês.		
19	Deixar de recolher as contribuições sociais da Previdência social.	1	Por ocorrência
20	Deixar de recolher o FGTS dos empregados.	1	Por ocorrência
21	Interromper de forma indevida a contagem de tempo das demandas registradas.	1	Por ocorrência
22	Registrar demandas desnecessariamente, com informações incompletas, classificação ou priorização incorreta	1	Por ocorrência
23	Escalonar indevidamente as demandas registradas.	1	Por ocorrência
24	Descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.	1	Por dia
25	Solicitar que profissionais trabalhem além da jornada de trabalho máxima permitida.	3	Por empregado
26	Descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento.	1	Por ocorrência

- 12.6. Será caracterizado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002 e demais normativos.
- 12.7. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo TST, da garantia contratual ou cobradas diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste tópico.
- 12.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.
- 12.9. No caso de rescisão por inadimplência, o TST poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinar o termo contratual no prazo estabelecido no edital, após comprovada a habilitação e feita a negociação.

12.10. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

12.10.1. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

13. DA VISTORIA

13.1. A(s) empresa(s) participante(s) poderá(ão) vistoriar os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços.

13.2. A vistoria técnica não será obrigatória, mas caso seja do interesse das licitantes, poderão realizá-la previamente ao certame, nos locais onde estão instalados os equipamentos para o conhecimento do ambiente, dos serviços solicitados e das dificuldades que poderão existir na execução dos trabalhos.

13.3. A vistoria técnica deverá ser previamente agendada junto a Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários, localizada neste tribunal - endereço: SAFS Quadra 8, Lote 01, Bloco A, 2º andar, sala 235, em dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 14 às 18 horas, pelos telefones (61) 3043-4380 ou 3043-3208.

13.4. As vistorias deverão ocorrer até o prazo máximo de 1 (um) dia útil antes da abertura das propostas.

13.5. As empresas que optarem por realizar a vistoria receberão o “Anexo X – Sistemas e softwares” deste Termo de Referência, após assinatura do “Anexo IX – Termo de confidencialidade”. Os referidos anexos também serão fornecidos após a assinatura do contrato, ainda que a empresa vencedora não tenha realizado a vistoria.

13.6. É da responsabilidade da Contratada a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na realização da vistoria técnica.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. A administração do Contratante analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em caso fortuito, força maior ou qualquer outro motivo que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos, comissivos ou omissivos, a uma comissão.

14.2. De acordo com a RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica o Contratante ciente de que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal Contratante”.

14.2.1. Conforme entendimento do Exmo. Senhor Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, manifestado nos autos administrativos nº 500.375/2009-9, a Resolução nº 07 do Conselho Nacional de Justiça aplica-se também aos eventuais ocupantes de função comissionada no âmbito do TST que direta ou indiretamente tenham poder de Fiscalização ou gestão de Contratos;

14.2.2. No processo administrativo mencionado no item anterior, ficou consignado o entendimento de que a vedação disposta pela Resolução CNJ n.º 7/2005 aplica-se a todos os empregados contratados pela empresa prestadora de serviço no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário. Além disso, foi orientado que as empresas que assumirem serviço terceirizado no Tribunal, inclusive no caso de previsão, em Convenção ou Acordo Coletivo, de contratação dos empregados vinculados à empresa anterior, estão sujeitas à determinação contida no art. 3º da Resolução, não se aplicando, contudo aos empregados terceirizados que tenham ligação de parentesco com servidores e Ministros aposentados do TST, bem assim com os servidores do quadro de pessoal do TST, os requisitados e removidos de outros órgãos que não se encontrem investidos em cargos de direção e assessoramento neste Tribunal;

14.2.3. A Contratada deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada nos subitens acima.

Brasília, 27 de setembro de 2018.

Assinatura do Integrante
Demandante

Assinatura do Integrante
Técnico

Assinatura do Integrante
Administrativo

**ANEXO I – ESPECIFICIDADES DOS SERVIÇOS E
ATRIBUIÇÕES DOS POSTOS DE TRABALHO****1. OBJETO:**

1.1. Contratação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes e Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar.

1.2 O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

1.2.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO: realização de atividades de operação da Central de Atendimento a Usuários (*Service Desk*) da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN), ponto único de contato instalado nas dependências do TST para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (requisições e incidentes) de usuários internos e externos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do TST por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Gerenciamento e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos incidentes, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento da demanda. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível já no primeiro contato com o usuário e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TST;

1.2.2 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL: realização de atividades de suporte técnico presencial nas unidades do Tribunal. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TST;

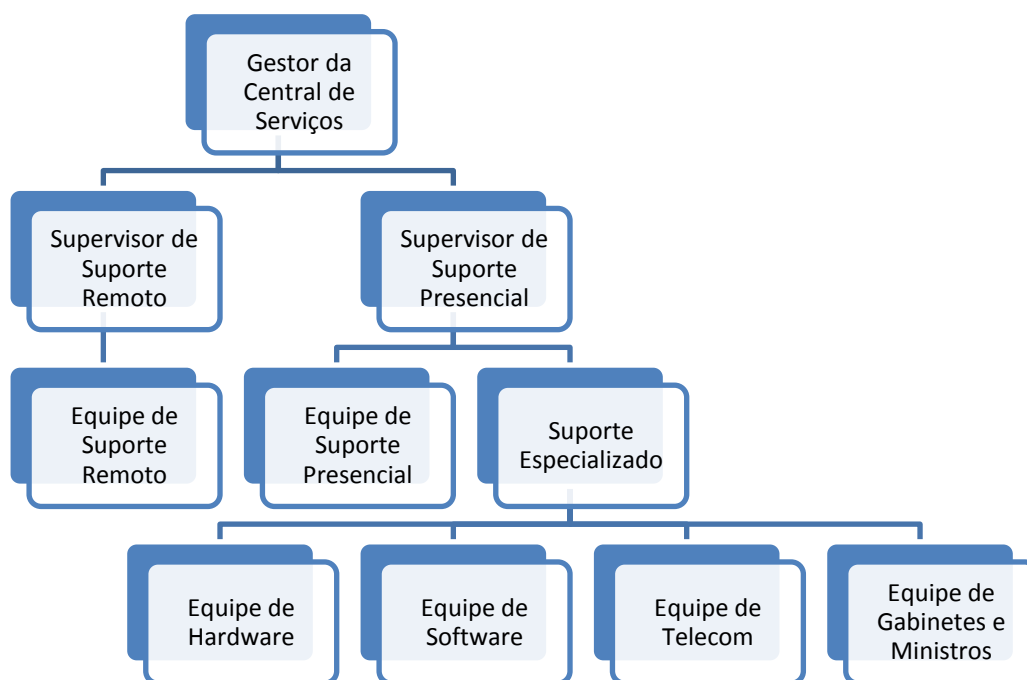
1.2.3 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO: realização de atividades de suporte técnico especializado, auxiliando as demais equipes de suporte técnico na solução de incidentes e problemas por meio de fornecimento de conhecimentos específicos e especializados, bem como implantação e operação de serviços específicos, tais como antivírus, videoconferência, transmissões de áudio e vídeo das sessões de julgamento, etc. O objetivo principal deste serviço é fornecer habilidades e recursos técnicos especializados para suportar os serviços fornecidos pela SETIN aos usuários de TIC do TST;

1.2.4 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO AOS GABINETES E MINISTROS: realização de atividades de suporte técnico aos gabinetes e Ministros. O objetivo principal é fornecer um serviço de suporte técnico de TIC especializado à atividade-fim do Tribunal, a fim de garantir que os recursos de tecnologia da informação estejam disponíveis para que o TST cumpra sua função institucional.

2. DA ORGANIZAÇÃO

2.1 Os postos de trabalho devem ser organizados em equipes com superiores hierárquicos conforme representado abaixo:

Figura 1: Organograma da Central de Serviços de TIC



3. DOS PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

3.1 GESTOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS;

3.1.1 RESPONSABILIDADES:

3.1.1.1 gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

3.1.1.2 acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;

3.1.1.3 propor e obter acordo em relação às interfaces da Central de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de serviços de TIC e com as demais unidades administrativas do TST;

3.1.1.4 prover aos fiscais do contrato relatórios gerenciais definidos pelo TST e sugeridos pela Contratada, suficientes para a comprovação dos serviços realizados;

3.1.1.5 gerenciar a alocação de profissionais em turnos, procedendo com as substituições que se fizerem necessárias;

3.1.1.6 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução das demandas;

3.1.1.7 gerenciar plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

3.1.1.8 providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato, dentro de sua área de atuação;

3.1.1.9 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

3.1.1.10 atuar, quando solicitado pelo TST, como preposto substituto em situações excepcionais;

3.1.1.11 realizar outras atividades correlatas.

3.1.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

3.1.2.1 ensino superior completo a ser comprovado por meio de diploma ou certificado, devidamente registrado de curso superior na área de informática ou qualquer curso superior acrescido de curso de pós-graduação em tecnologia da informação com, no mínimo, 360 horas, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);

3.1.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de gestão de suporte técnico de TI;

3.1.2.3 experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de gerência de *Service Desk*;

3.1.2.4 certificação "ITIL *Foundation*" v3 ou superior;

3.1.2.5 possuir certificado de participação em curso de formação certificação HDI SCM (*Support Center Manager*).

3.2 SUPERVISORES DO SUPORTE REMOTO

3.2.1 RESPONSABILIDADES:

- 3.2.1.1 supervisionar a execução dos serviços de suporte técnico remoto;
- 3.2.1.2 implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto;
- 3.2.1.3 efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico remoto sob sua supervisão;
- 3.2.1.4 gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;
- 3.2.1.5 gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 3.2.1.6 avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento do suporte remoto;
- 3.2.1.7 verificar o *status* dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;
- 3.2.1.8 garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o software BMC *Footprints* v.11.6, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);
- 3.2.1.9 escutar gravações das ligações recebidas a fim de avaliar a qualidade dos atendimentos dos técnicos e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- 3.2.1.10 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gestor da Central de Serviços;
- 3.2.1.11 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 3.2.1.12 verificar pausas, assiduidade e a pontualidade dos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.2.1.13 fornecer informações às demais instâncias da SETIN relativas aos processos de trabalho pertinentes à gestão de demandas;
- 3.2.1.14 fornecer sugestões e atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento de suporte remoto e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;

3.2.1.15 buscar informações claras e objetivas com as unidades e com a SETIN e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;

3.2.1.16 gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços sempre que solicitado;

3.2.1.17 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

3.2.1.18 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato situações além das atribuições da Contratada e que impliquem em não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos ou a ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução de demandas;

3.2.1.19 realizar outras atividades correlatas.

3.2.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

3.2.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.2.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de supervisão de suporte técnico de TI;

3.2.2.3 conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

3.2.2.4 experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de suporte técnico de TIC ou *service desk*;

3.2.2.5 certificado de participação em curso de formação *ITIL Foundation* versão 3 ou superior;

3.2.2.6 possuir certificado de participação em curso de formação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

3.3 TÉCNICOS DO SUPORTE REMOTO

3.3.1 RESPONSABILIDADES:

3.3.1.1 operar o *Service Desk*, cujas atividades são, dentre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar, encaminhar e encerrar os chamados de todas as solicitações de atendimento;

- 3.3.1.2 prestar os atendimentos com base *scripts*, sempre que disponíveis;
- 3.3.1.3 monitorar o ciclo de vida das demandas, bem como o restabelecimento das condições normais de operação dos serviços de TIC;
- 3.3.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
- 3.3.1.5 realizar comunicação direta com os usuários do TST, pelos canais oficiais, utilizando-se de linguagem acessível, cuja forma e conteúdo transmitidos contenham cordialidade e o devido respeito;
- 3.3.1.6 executar procedimentos de análise da solicitação, procurando sempre que possível resolvê-la no primeiro contato do usuário;
- 3.3.1.7 encaminhar solicitações de atendimento que não puderam ser resolvidas no primeiro contato para outras equipes de suporte;
- 3.3.1.8 esclarecer dúvidas dos usuários sobre os serviços de TIC do TST;
- 3.3.1.9 registrar as informações de atendimento de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o *software BMC Footprints* v.11.6, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);
- 3.3.1.10 atualizar as informações dos atendimentos de forma a preservar o histórico das solicitações nos chamados;
- 3.3.1.11 acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 3.3.1.12 realizar ligações para os usuários a fim de retornar um pedido de suporte técnico (*call-back*) não atendido;
- 3.3.1.13 utilizar e sugerir atualizações nos *scripts* de atendimento e informações da base de conhecimentos;
- 3.3.1.14 informar ao Supervisor do *Service Desk* quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento;
- 3.3.1.15 realizar outras atividades correlatas.

3.3.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

- 3.3.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- 3.3.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico de TI e/ou *help desk* na área de TI;
- 3.3.2.4 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7, Configuration* ou superior;
- 3.3.2.5 certificado de conclusão de curso em Microsoft Office 2010, ou superior, de no mínimo 20 horas ou certificação oficial do fabricante.

3.4 SUPERVISORES DO SUPORTE PRESENCIAL E ESPECIALIZADO

3.4.1 RESPONSABILIDADES:

- 3.4.1.1 supervisionar a execução dos serviços de suporte presencial, suporte especializado e suporte aos gabinetes de Ministros;
- 3.4.1.2 efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico sob sua supervisão;
- 3.4.1.3 implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais dos serviços sob sua responsabilidade;
- 3.4.1.4 garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o *software BMC Footprints v.11.6*, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);
- 3.4.1.5 designar técnicos para atendimento dos chamados de suporte;
- 3.4.1.6 gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;
- 3.4.1.7 gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 3.4.1.8 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 3.4.1.9 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;

3.4.1.10 verificar a assiduidade e a pontualidade dos profissionais sob sua responsabilidade;

3.4.1.11 fornecer sugestões sobre os *scripts* de atendimento e sobre informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;

3.4.1.12 avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento do suporte presencial, suporte especializado e suporte aos gabinetes de Ministros;

3.4.1.13 buscar informações claras e objetivas com as unidades e com a SETIN e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;

3.4.1.14 fornecer informações às demais instâncias da SETIN relativas aos processos de trabalho pertinentes à gestão de demandas;

3.4.1.15 fornecer sugestões e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;

3.4.1.16 gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços sempre que solicitado;

3.4.1.17 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

3.4.1.18 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato situações além das atribuições da Contratada e que impliquem em não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos ou a ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução de demandas;

3.4.1.19 realizar outras atividades correlatas.

3.4.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

3.4.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.4.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de supervisão de suporte técnico de TIC;

3.2.2.3 conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

3.4.2.4 possuir experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de supervisão de suporte técnico presencial;

3.4.2.5 possuir certificado de participação em curso de formação ITIL *Foundation* versão 3 ou superior;

3.4.2.6 possuir certificado de participação em curso de formação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

3.5 TÉCNICOS DO SUPORTE PRESENCIAL

3.5.1 RESPONSABILIDADES:

3.5.1.1 prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST, para os atendimentos não resolvidos pelo suporte técnico remoto ou que, pelas características, exijam a presença do técnico;

3.5.1.2 solucionar problemas de hardware, sistema operacional e demais *softwares* que compõem a estação de trabalho dos usuários;

3.5.1.3 registrar e controlar os chamados de sua competência por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

3.5.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.5.1.5 solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho e seus periféricos (impressoras, mouses, teclados, monitores, placas de rede, etc);

3.5.1.6 executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação ou desinstalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

3.5.1.7 informar ao *Service Desk* sobre os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte presencial, identificadas em campo, a fim de que haja envolvimento de técnicos da SETIN para completa resolução;

3.5.1.8 realizar outras atividades correlatas.

3.5.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE PRESENCIAL

3.5.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.5.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;

3.5.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office* 2010, ou superior, de no mínimo 20 horas;

3.5.2.4 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Windows* 7, ou superior, de no mínimo 20 horas ou certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows* 7 (ou superior), *Configuration*.

3.6 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE HARDWARE

3.6.1 RESPONSABILIDADES:

3.6.1.1 investigar, diagnosticar e resolver incidentes de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;

3.6.1.2 prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota;

3.6.1.3 investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes para os casos que não envolverem ativos críticos, que não demandem tomadas de decisão estratégica, que não envolverem dados sigilosos, dentre outros, que, a critério de TST, deverão ser atribuídos a equipes de servidores;

3.6.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.6.1.5 criar, testar e gerenciar as imagens de perfis de microcomputadores e notebooks;

3.6.1.6 criar, manter, testar e aplicar *scripts* de configuração de estações (chaves de registros, *batches*, *vbscripts*);

3.6.1.7 especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e *softwares*;

- 3.6.1.8 acompanhar demandas e registrar a entrada/saída de suprimentos;
- 3.6.1.9 realizar pesquisas de mercado de produtos e serviços de TI;
- 3.6.1.10 dar baixa e entrada de almoxarifado de produtos de informática;
- 3.6.1.11 fazer separação e entrega dos suprimentos usados;
- 3.6.1.12 verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção;
- 3.6.1.13 atualizar os chamados externos assim que o atendimento for feito;
- 3.6.1.14 digitalizar documentação;
- 3.6.1.15 conferir a entrega de Termos de Instalação e Desinstalação;
- 3.6.1.16 organizar as chaves dos equipamentos de informática;
- 3.6.1.17 alimentar ou preencher no sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de informática;
- 3.6.1.18 acompanhar no sistema e fazer cobrança de atendimentos externos;
- 3.6.1.19 fazer controle de documentos e de equipamentos com relação à entrada/saída;
- 3.6.1.20 reparar, substituir e prestar manutenção em bancada nos equipamentos de informática do TST de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela SETIN;
- 3.6.1.21 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- 3.6.1.22 realizar periodicamente limpeza interna dos equipamentos de informática;
- 3.6.1.23 efetuar manutenção, incluindo testes e identificação de avarias, em itens de hardware de informática como, por exemplo, fontes, placas, memórias, unidades de armazenamento, dentre outros;
- 3.6.1.24 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;
- 3.6.1.25 realizar outras atividades correlatas.

3.6.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE HARDWARE

- 3.6.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- 3.6.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;

3.6.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office* 2010, ou superior, de no mínimo 20 horas;

3.6.2.4 certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores, com carga horária mínima de 20 horas;

3.6.2.5 certificado de participação em curso básico de eletrônica, com carga horária mínima de 20 horas;

3.6.2.6 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*.

3.7 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE SOFTWARE

3.7.1 RESPONSABILIDADES:

3.7.1.1 investigar, diagnosticar e resolver incidentes de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;

3.7.1.2 prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota;

3.7.1.3 investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes;

3.7.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.7.1.5 administrar objetos pertinentes aos acessos de usuários no serviço de diretório da rede;

3.7.1.6 configurar e manter, em conjunto com equipe específica da SETIN, o ambiente de estação virtual denominado Gabinete Virtual (*Citrix Metaframe*);

3.7.1.7 desenhar, revisar e propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para os serviços de TIC;

3.7.1.8 gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de *drivers*, de *software*, dentre outros;

3.7.1.9 criar, testar e gerenciar as imagens de perfis de microcomputadores e notebooks;

- 3.7.1.10 gerenciar, manter e operar servidores de banco de dados relacionados aos serviços de inventário (*LANDesk*), de distribuição de atualizações e *hotfixes* (*WSUS*) e antivírus (*McAfee*);
- 3.7.1.11 implementar, testar, distribuir e manter pacotes de instalação de aplicativos por meio do *LANDesk*;
- 3.7.1.12 implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança (cliente antivírus, ePO e NAC);
- 3.7.1.13 administrar biblioteca de aplicativos proprietários (instalação, ativação e controle de licenças);
- 3.7.1.14 criar, manter, testar e aplicar *scripts* de configuração de estações (chaves de registros, *batches*, *vbscripts*);
- 3.7.1.15 especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e *softwares*;
- 3.7.1.16 prestar suporte às transmissões das sessões de julgamento;
- 3.7.1.17 criar, gerenciar, operar e prestar suporte às salas de videoconferência;
- 3.7.1.18 manter site de autoatendimento de TI do TST;
- 3.7.1.19 prestar suporte ao ambiente de ensino à distância do TST (*Moodle*);
- 3.7.1.20 realizar abertura de chamadas externas nos fornecedores;
- 3.7.1.21 realizar pesquisas de mercado de produtos e serviços de TI;
- 3.7.1.22 verificar instalações físicas de equipamentos de microinformática em rede;
- 3.7.1.23 dar baixa e entrada de almoxarifado de produtos de informática;
- 3.7.1.24 fazer separação e entrega dos suprimentos usados;
- 3.7.1.25 verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção;
- 3.7.1.26 atualizar os chamados externos assim que o atendimento for efetuado;
- 3.7.1.27 digitalizar documentação;
- 3.7.1.28 conferir a entrega de Termos de Instalação e Desinstalação;
- 3.7.1.29 organizar as chaves dos equipamentos de informática;
- 3.7.1.30 alimentar ou preencher no sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de informática;
- 3.7.1.31 acompanhar no sistema e fazer cobrança de atendimentos externos;

3.7.1.32 fazer controle de documentos e de equipamentos com relação à entrada/saída;

3.7.1.33 gerenciar acessos à base de conhecimento;

3.7.1.34 propor a inclusão de novos conteúdos na base de conhecimento com base nas necessidades identificadas;

3.7.1.35 participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do TST, gestores e fiscais do contrato;

3.7.1.36 identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;

3.7.1.37 monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do TST, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados;

3.7.1.38 propor a adoção de novos procedimentos de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados de acordo com a evolução das melhores práticas de mercado;

3.7.1.39 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;

3.7.1.40 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;

3.7.1.41 realizar acompanhamento técnico-operacional de forma presencial em eventos e solenidades promovidas pelo TST;

3.7.1.42 realizar acompanhamento de salas de sessão do TST, disponibilidade sob demanda;

3.7.1.43 realizar outras atividades correlatas.

3.7.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE SOFTWARE

3.7.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.7.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;

3.7.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office 2010*, ou superior, de no mínimo 20 horas;

3.7.2.5 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*.

3.8 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.1 RESPONSABILIDADES DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.1.1 prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST, para os atendimentos não resolvidos pelo suporte técnico remoto ou que, pelas características, exijam a presença do técnico;

3.8.1.2 solucionar problemas de configuração dos aparelhos telefônicos, *smartphone*, *tablets*, fax corporativo, *handset*, modem 4G;

3.8.1.3 executar configuração em central telefônica *OSV-Open scape voice*, fax corporativo, sistema tarifador, rede *wireless* e internet banda larga nas residências oficiais;

3.8.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.8.1.5 instalar infraestrutura de rede telefônica nas dependências do TST e nas residências oficiais dos Ministros;

3.8.1.6 instalar, desinstalar e remanejar linhas telefônicas, bem como antenas *wireless*;

3.8.1.7 registrar e controlar os chamados de sua competência por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

3.8.1.8 executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação ou desinstalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

3.8.1.9 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;

- 3.8.1.10 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- 3.8.1.11 realizar acompanhamento técnico-operacional de forma presencial em eventos e solenidades promovidas pelo TST;
- 3.8.1.12 operar e configurar *software* de gestão de telecomunicações;
- 3.8.1.13 criar, manter, testar e aplicar *scripts* em VBA;
- 3.8.1.14 realizar outras atividades correlatas.

3.8.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

- 3.8.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- 3.8.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico em redes ou microinformática;
- 3.8.2.3 certificado de participação em curso de Instalação e Reparo de Linhas Telefônicas, curso básico de redes ou certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*;

3.9 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES E MINISTROS

3.9.1 RESPONSABILIDADES DO TÉCNICO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES DE MINISTROS

- 3.9.1.1 prestar suporte técnico especializado aos Ministros do TST;
- 3.9.1.2 prestar suporte técnico aos sistemas jurídicos utilizados pelos Gabinetes e Unidades Judiciárias: SAG, SIJ, e-SIJ, Gabinete Eletrônico, Plenário Eletrônico, SAD, SPJ, PJe e demais sistemas utilizados no Tribunal;
- 3.9.1.3 realizar atendimento presencial aos finais de semana e feriados para fins de suporte técnico aos Ministros;
- 3.9.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.9.1.5 monitorar e prestar suporte técnico às audiências e sessões de julgamento do TST;

3.9.1.6 prestar suporte técnico presencial nas residências oficiais dos Ministros, inclusive aos finais de semana e feriados;

3.9.1.7 realizar outras atividades correlatas.

3.9.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO DO TÉCNICO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES E MINISTROS:

3.9.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.9.2.2 experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk* na área de TI;

3.9.2.3 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 10* (ou superior), *Configuration*;

3.9.2.4 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office 2010*, ou superior, de no mínimo 20 horas.

4. DAS OBSERVAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O modelo de contratação prevê a definição dos quantitativos dos postos de trabalho, das tarefas relacionadas e das regras gerais que balizam a prestação do serviço. Diante disso, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, bem como à disponibilização da quantidade de postos indicada no subitem 1.1 do Termo de Referência, com intuito de atender às peculiaridades dos serviços e garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo, existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados e se os postos ficarem descobertos.

4.2 A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Contratante, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema;

4.3 Todo atendimento direto a Ministro ou em sua residência será executado, em princípio, por equipe da SETIN (3º nível). Caso esta diagnostique que o atendimento está no rol de competências do Suporte Técnico Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes, a demanda será encaminhada para atendimento. Os deslocamentos às residências de Ministros serão providos pelo TST;

4.4 A Contratada deve disponibilizar imediatamente o técnico para o acompanhamento ou atendimento nas residências dos senhores Ministros assim que os chamados forem abertos. Os chamados devem ser atendidos de forma imediata assim que autorizado pela equipe da Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários (CSUP);

4.5 Os profissionais responsáveis pela prestação dos serviços deverão ser alocados nas dependências do Tribunal, de acordo com os perfis profissionais especificados neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o objeto deste termo de referência deve obedecer ao mínimo determinado pelo TST;

4.6 Quando necessário, a Contratada deverá prestar suporte em aparelhos de terceiros utilizados em ocasiões como eventos, provas de conceito, estudos, necessidade de trabalho e demais situações nas quais os equipamentos devam ser conectados aos serviços de TIC providos pelo TST, pautado pelos limites estabelecidos pela política de segurança da informação do Tribunal;

4.7 A Contratada deverá, no início da prestação do serviço e sempre que o TST requisitar, apresentar o currículo, com as respectivas comprovações, de todos os profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. O TST poderá, a qualquer momento, recusar profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados;

4.8 A comprovação dos perfis profissionais mínimos deverá ser composta de:

4.8.1 certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos, com indicação de datas e carga horária;

4.8.2 declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

4.9 A empresa deverá apresentar à fiscalização do TST um relatório (extraído das ferramentas do TST) que demonstre o fluxo de demandas no último mês mantendo a série histórica;

4.10 Para a execução dos serviços, o TST disponibilizará toda a infraestrutura necessária, incluindo:

4.10.1 espaço físico específico;

4.10.2 equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);

4.10.3 infraestrutura física (mobiliário);

4.10.4 ferramentas e materiais;

4.10.5 telecomunicações (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, cabeamento etc.);

4.10.6 softwares (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento dos incidentes);

4.10.7 suprimentos.

4.11 A Contratada deverá utilizar as ferramentas do TST, que compõem os sistemas de gestão de atendimento, para apoio à Central de Serviços;

4.12 A SETIN possui atualmente um sistema desenvolvido internamente que é utilizado como repositório principal da base de conhecimentos. A princípio, todas as soluções providas pelo suporte técnico deverão ser atualizadas ou cadastradas na base de conhecimento quando necessário. A manutenção da base de conhecimento será auditada mensalmente, por amostragem, quando não for possível a verificação em sua totalidade, visando à garantia da constante atualização, pertinência e qualidade das informações. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus empregados venham a descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento. Ressalta-se que o sistema de base de conhecimentos poderá ser substituído por outra ferramenta a critério do TST;

4.13 A Contratada deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST, segundo critério do TST;

4.14 Sempre que necessário, outras atividades afetas ao suporte técnico não exemplificadas no rol de responsabilidades poderão ser repassadas às equipes.

5. DA FORMA E DO ACESSO AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO NO TST

5.1 As formas e canais de acesso aos serviços da Central de Atendimento ao Usuário são:

5.1.1 Telefone;

5.1.2 Sistema;

5.1.3 E-mail;

5.1.4 Outros canais ou sistemas podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

5.2 Os chamados demandados para a Central de Atendimento deverão ser atendidos pela Contratada, que deverá obedecer aos seguintes critérios:

5.2.1 A abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio dos canais definidos no item anterior;

5.2.2 No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo TST;

5.2.3 Os atendimentos efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento;

5.2.4 O TST terá acesso aos sistemas de gestão de atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido;

5.2.5 Antes do encerramento de cada chamado, a Contratada deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;

5.2.6 Nenhum chamado poderá ser fechado sem anuência do TST, do usuário solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

5.2.7 O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

6. DA VOLUMETRIA E AMBIENTE COMPUTACIONAL

6.1. Quantitativos da central nacional de atendimento (CNA):

6.1.1. Chamados registrados na CNA referente aos sistemas que serão absorvidos pelo TST:

Tabela 4: Ligações CNA para sistemas TST

Mês	Multisistemas	PJE-TST
jun/17	1.873	
jul/17	1.296	
ago/17	1.602	

set/17	1.406	
out/17	1.087	
nov/17	689	688
dez/17	648	578
jan/18	973	774
fev/18	1.048	962
mar/18	1.367	1218
abr/18	1.199	1119
mai/18	1.345	1120
jun/18	1.400	1231
Média mensal	1.226	961
Percentual	56%	44%
Total da média	2.187	

6.1.2. Volume de ligações atendidas e abandonadas de toda a execução contratual - PJE vs Outros Sistemas (e-doc, DEJT, Malote digital, BNDT):

Tabela 5: Ligações CNA - Geral

Período	PJe	Outros sistemas	TOTAL
2014/06	1216	2690	3906
2014/07	10365	7195	17560
2014/08	9866	5085	14951
2014/09	10979	4618	15597
2014/10	13221	4829	18050
2014/11	14843	4051	18894
2014/12	9063	2880	11943
2015/01	7920	2355	10275
2015/02	7107	3334	10441
2015/03	8120	4681	12801
2015/04	11522	4180	15702
2015/05	11733	4297	16030
2015/06	7844	2865	10709
2015/07	7667	2420	10087
2015/08	11817	2386	14203
2015/09	9403	3294	12697
2015/10	8831	2467	11298
2015/11	12755	3218	15973
2015/12	8804	2215	11019
2016/01	9547	1813	11360
2016/02	12287	2487	14774
2016/03	13217	2645	15862
2016/04	18742	2767	21509
2016/05	19364	3324	22688

2016/06	15089	2463	17552
2016/07	12305	2025	14330
2016/09	11274	2104	13378
2016/10	9857	2068	11925
2016/11	8949	1678	10627
2016/12	5834	1892	7726
2017/01	6870	1070	7940
2017/02	9057	2497	11554
2017/03	13219	3909	17128
2017/04	8271	2320	10591
2017/05	9656	3790	13446
2017/06	6998	2785	9783
2017/07	7569	1772	9341
2017/08	7549	2201	9750
2017/09	6597	1923	8520
2017/10	12315	2059	14374
2017/11	16460	2093	18553
2017/12	6758	1312	8070
2018/01	7396	1347	8743
2018/02	5751	1454	7205
2018/03	6925	1916	8841
2018/04	5530	1715	7245
2018/05	6069	2099	8168

6.2. Quantitativos do primeiro nível de atendimento:

6.2.1. Índice de solução de chamados no 1º nível:

Tabela 6: Solução no primeiro nível

Mês	2013	2014	2015	2016	2017
Janeiro	-	63,50%	63,93%	86,86%	72,58%
Fevereiro	-	63,71%	74,50%	82,60%	75,09%
Março	-	68,86%	81,77%	84,42%	74,12%
Abril	-	66,74%	85,71%	85,17%	70,93%
Mai	-	65,76%	77,58%	85,88%	72,83%
Junho	-	61,02%	74,24%	85,93%	74,70%
Julho	-	61,20%	87,77%	84,68%	82,74%
Agosto	-	69,35%	84,40%	82,53%	73,43%
Setembro	-	68,93%	84,04%	80,58%	66,73%
Outubro	-	66,49%	84,64%	81,07%	70,37%
Novembro	72,04%	69,93%	84,75%	76,87%	71,83%
Dezembro	71,63%	63,89%	88,02%	75,53%	71,56%
Média Mensal	71,84%	65,78%	80,95%	82,68%	73,08%

6.3. Quantidade de ligações por turno no 1º nível (referem-se às ligações telefônicas recebidas pelo primeiro nível de atendimento):

Tabela 7: Ligações por turno

LIGAÇÕES POR TURNO 1º NÍVEL		
ANO 2017	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	24.733	42%
Vespertino	34.234	58%
LIGAÇÕES POR TURNO 1º NÍVEL		
ANO 2018 (até maio)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	13.097	39%
Vespertino	20.170	61%

6.4. Índice de ligações abandonadas (referem-se às ligações abandonadas após 30 segundos de espera):

Tabela 8: Ligações abandonadas

Mês	2013		2014		2015		2016		2017	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Janeiro		-	502	10,83%	0	0,00%	68	2,05%	23	0,85%
Fevereiro		-	130	2,07%	121	2,00%	184	3,59%	51	1,07%
Março		-	122	1,96%	30	0,63%	68	1,10%	169	2,63%
Abril		-	156	2,55%	65	1,26%	40	0,67%	42	0,93%
Maio		-	181	3,26%	181	3,06%	23	0,45%	240	3,87%
Junho		-	227	3,22%	18	2,24%	69	1,40%	205	3,94%
Julho		-	416	5,76%	46	1,35%	17	0,44%	28	1,05%
Agosto		-	109	1,76%	124	2,22%	49	0,80%	255	4,76%
Setembro		-	98	1,74%	61	1,15%	87	1,50%	41	1,01%
Outubro		-	42	0,71%	188	3,59%	60	1,17%	79	1,94%
Novembro	12	0,86%	34	0,65%	67	1,52%	62	1,17%	117	2,95%
Dezembro			4	0,11%	101	2,45%	12	0,39%	221	5,69%
Média Mensal	12	0,86%	172,6	2,89%	83,5	1,79%	61,6	1,23%	122,6	2,56%

6.5. Quantitativos gerais:

6.5.1. A quantidade aproximada de usuários internos que serão atendidos pelo suporte é de 3.981 (três mil novecentos e oitenta e um). Dados de março de 2018;

6.5.2. Segue abaixo a distribuição da quantidade de chamados registrados ao longo dos anos (desde 23/09/2013, conforme dados do sistema de gestão de chamados);

Tabela 9: Quantidade de chamados

Mês	Qtd. 2013	Qtd. 2014	Qtd. 2015	Qtd. 2016	Qtd. 2017
Janeiro	-	3.709	2.998	7.477	6.328
Fevereiro	-	6.496	5.733	10.547	7.219
Março	-	7.696	8.279	11.956	8.111
Abril	-	6.028	7.015	10.776	5.199
Maio	-	6.342	9.189	11.056	6.839
Junho	-	4.610	10.431	10.023	6.122
Julho	-	3.217	7.470	8.488	3.975
Agosto	-	6.175	10.045	11.626	6.620
Setembro	1.768	7.077	12.629	10.340	4.840
Outubro	6.487	6.866	11.356	9.279	4.966
Novembro	5.493	5.687	9.106	8.045	5.595
Dezembro	3.608	3.606	7.675	4.660	8.357
Total Geral	17.356	67.509	101.926	114.273	74.171
Média Mensal	4.339	5.626	8.494	9.523	6.181

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.3. Quantidade de Chamados por turno e por público:

Tabela 10: Chamados por público

CHAMADOS POR TURNO 2013 (set-dez)			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	6.890	39,7%
	Externo	227	1,3%
Vespertino	Interno	9.844	56,7%
	Externo	395	2,3%
CHAMADOS POR TURNO 2014			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	32.353	47,9%
	Externo	676	1,0%
Vespertino	Interno	34.061	50,5%
	Externo	419	0,6%
CHAMADOS POR TURNO 2015			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	45.665	44,8%
	Externo	84	0,1%
Vespertino	Interno	56.122	55,1%

	Externo	55	0,1%
CHAMADOS POR TURNO 2016			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	50.394	44,1%
	Externo	213	0,2%
Vespertino	Interno	63.506	55,6%
	Externo	160	0,1%
CHAMADOS POR TURNO 2017			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	31.040	41,8%
	Externo	2.697	3,6%
Vespertino	Interno	37.318	50,3%
	Externo	3.116	4,2%

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.4. Quantidade de chamados registrados no plantão para atendimento aos Ministros nos finais de semana:

Tabela 11: Chamados do plantão

Ano	Turno Manhã	Turno Tarde
2016	0	4
2017	3	10
2018	1	0
Total	4	14

6.5.5. Quantidade de chamados para os serviços mais demandados (desde dezembro de 2016):

Tabela 12: Chamados mais demandados

	2016	2017												2018			
Serviços	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
Sistemas Corporativos	1570	5100			4703			3626			6215			7619			4178
Estação de trabalho	1135	4825			4642			3180			6170			10191			2827
Impressora / Scanner	469	2458			2271			1645			1582			2453			765
Administração de contas de usuários	307	1017			841			1351			864			1123			471
Telefonia	184	3951			708			621			465			521			395

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.6. Quantidade de equipamentos de microinformática:

Tabela 13: Equipamentos de microinformática

Item	Equipamento	2018
1	Coletor Biométrico	21
2	Microcomputador	3.770
3	Monitor	7.540
4	Teclado	3.770
5	<i>Mouse</i>	3.770
6	Microcomputador portátil	214
7	Estabilizador	750
8	Impressora Multifuncional	264
9	Impressora Térmica	10
10	<i>No-break</i>	48
11	<i>Web Cam</i>	25
12	Transformador	356
13	Impressora Laser	356
14	Envelopadora	1
15	<i>Scanner</i>	190
16	Leitor Ótico	330
17	Coletor de Dados	8
18	Impressora Jato de Tinta	77
19	Retroprojektor	1
20	Projektor de Multimídia	27
21	<i>Plotter</i>	4

Fonte: SAEQ, 2018.

6.5.7. Quantidade de equipamentos de telecomunicações:

Tabela 14: Equipamentos de telecomunicações

Item	Equipamento	2018
1	Central Telefônica OSV (<i>Open Scape Voice</i>)	01
2	Aparelhos telefônicos	3.000
3	<i>Smartphone, tablet</i> e modem	230
4	Antenas <i>wireless</i>	182

Fonte: STELECOM, 2018.

6.5.8. Os modelos dos equipamentos descritos nos itens 8.1.6 e 8.1.7, bem como os quantitativos informados, referem-se ao ano de 2018 e devem ser tomados como referência, uma vez que ocorrem substituições e acréscimos de bens que são incorporados ao patrimônio do TST.

6.6. Variações nos quantitativos de chamados em função do mês são influenciadas por fatores como os exemplificados abaixo:

- 6.6.1. projetos de instalação de novos computadores;
- 6.6.2. projetos de instalação de novos equipamentos de telefonia;
- 6.6.3. mudanças em gabinetes, como posse de novos ministros ou troca de gestão;
- 6.6.4. recesso judiciário;
- 6.6.5. redução de horário no Tribunal;
- 6.6.6. indisponibilidade de provedores de telecomunicações.

7. DO DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O quantitativo mínimo de prestadores é resultante do esforço necessário para a execução das atividades, por especialização e segregação de atividades;
- 7.2. No modelo de referência ITIL, a prestação de serviços de TIC está distribuída em diversos processos, sendo que cada processo possui atividades e papéis bem definidos que se refletem na atuação de cada prestador de serviço, supervisores e gerentes.
- 7.3. Os processos ITIL da SETIN nos quais as equipes de suporte deverão trabalhar são: Gestão de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gestão de Problemas, Gestão de Níveis de Serviços e Gestão de Conhecimento.
 - 7.3.1. No que diz respeito à Gestão de Incidentes e Cumprimento de Requisição, os técnicos deverão entender as diferenças entre incidente e requisição, as devidas prioridades de cada caso, as necessidades relacionadas ao diagnóstico e tratamento de incidentes, classificação e escalonamento dos chamados, relacionamento com usuários finais, dentre outras atividades previstas no processo;

- 7.3.2. Sobre a Gestão de Problemas estão previstas as atividades de investigação de causa raiz, busca de soluções de contorno e soluções definitivas, utilização métodos para resolução de problemas, dentre outras atividades previstas no processo;
- 7.3.3. Para o processo de Gestão de Níveis de Serviços, as equipes deverão observar os contratos estabelecidos, as prioridades de cada chamado, de forma a não ultrapassar as metas de nível de serviço determinadas. Além disso, analisar e propor, quando pertinente, a revisão de contratos de nível de serviços estabelecidos;
- 7.3.4. No caso da Gestão de Conhecimento, as equipes deverão utilizar as bases de conhecimento disponíveis sempre que possível e subsidiar a gestão dessas bases elaborando procedimentos, tutoriais, manuais, scripts de atendimento e demais informações que tomaram conhecimento no desempenho das atividades.
- 7.4. A quantidade mínima de prestadores e o horário de ocupação dos postos, constantes na tabela 15, foram estabelecidos com base no Estudo Técnico Preliminar;
- 7.5. Não obstante o modelo de dimensionamento dos serviços envolver a contratação de horas-homem, a presente contratação estabelece a sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de serviços e metas de qualidade, com mais objetividade e foco na medição de entregas contratualmente previstas, de acordo com as recomendações mais recentes do TCU e legislações pertinentes como a IN05/2017-MPOG e RES. 182/2013-CNJ.
- 7.6. Os profissionais deverão ser alocados inicialmente conforme descrito na tabela 15. De acordo com a demanda, o TST poderá solicitar a alocação dos profissionais em turnos diversos dos previstos inicialmente, observado o disposto no item 2.3 do presente Termo de Referência bem como a carga horária semanal.

Tabela 15: Alocação dos profissionais

Equipe	Função		Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Observação	Carga Horária Semanal
Gestão	Gestor da Central de Serviços de TI		- 1 entre 8h e 18h	1	Com 2 (duas) horas de almoço entre 12h e 14h	40 horas
Suporte remoto	Supervisor do Suporte Remoto		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Técnico de Suporte Remoto		- 11 entre 7h e 13h - 16 entre 13h e 19h	27		30 horas
Suporte Presencial	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes e Ministros		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Suporte Presencial	Técnico do Suporte Presencial	- 8 entre 7h e 13h - 11 entre 13h e 19h	19		30 horas
	Equipes especializadas	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de <u>Hardware</u>	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de <u>Software</u>	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de <u>Telefonia</u>	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de <u>Gabinetes e Ministros (30h)</u>	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 8h e 14h - 4 entre 13h e 19h	6		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de <u>Gabinetes e Ministros (36h)</u>	- 2 entre 7h e 13h (de segunda a sexta-feira) - 2 entre 13h e 19h (de segunda a sexta-feira) - 1 entre 7h e 13h (no sábado, no domingo e em feriados) - 1 entre 13h e 19h (no sábado, no domingo e em feriados) Total de horas por posto de trabalho de	4	O posto funciona de segunda a segunda (final de semana e feriados)	36 horas

Equipe	Função		Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Observação	Carga Horária Semanal
			segunda a sexta-feira: 30h Total de horas por posto de trabalho em final de semana e em feriados: 6h			
			Total previsto de profissionais	77		

7.7. Fica estabelecido que, **no início da execução dos serviços, serão implementados apenas 20 (vinte) postos de Técnico de Suporte Remoto, totalizando, então, 70 (setenta) profissionais.**

7.7.1. Durante a vigência do Contrato, conforme necessidade do CONTRATANTE, e mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, poderão ser reestabelecidos, gradativamente, os quantitativos de ocupantes do Posto de Técnico de Suporte Remoto, até o total de 27 (vinte e sete) profissionais.

7.8. Em razão do disposto na OJ 410 SDI1 TST e no parágrafo único do art. 67 da CLT c/c a quantidade estimada de profissionais para o posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h) não haverá prestação de serviço por esse posto de trabalho em 1 (um) domingo por mês. Como consequência, a cada 3 (três) semanas, 2 (dois) profissionais do posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h) terá carga horária de 30 horas.

7.9. A cada 3 (três) semanas de trabalho, 2 (dois) profissionais ocupantes do posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (30h) – deverão trabalhar no domingo e terão folga durante 1 (um) dia na semana (de segunda a sexta-feira) e no sábado, sendo que a definição deste dia de repouso durante a semana deverá ser previamente aprovada pela fiscalização.

8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

- 8.1. A Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários (CSUP) se encarregará de implantar o serviço, acompanhando a alocação do pessoal e o início das atividades;
- 8.2. Estão previstas ações de repasse de conhecimento do ambiente em geral e dos principais sistemas do TST para as novas equipes;
- 8.3. Considerando que não é possível criar obrigações que onerem a Contratada antes da assinatura de contrato, e considerando os custos associados à contratação em paralelo de duas empresas, a SETIN irá convidar a empresa vencedora do certame, em momento anterior ao início da nova operação, para repasse dos artigos constantes da Base de Conhecimento e videoaulas referentes aos atendimentos de suporte técnico de TI, de maneira que a Contratada possa capacitar seu corpo técnico. Adicionalmente, em acordo com a Contratada, as equipes do TST disponibilizarão orientações e treinamentos básicos em workshops pertinentes aos serviços de suporte técnico no Tribunal.

9. TRANSIÇÃO CONTRATUAL OU ENCERRAMENTO DO CONTRATO

9.1. Entrega de produtos finais:

9.1.1. No último mês de execução contratual, a Contratada deverá encaminhar, em formato eletrônico, os seguintes itens:

- a) lista de todos os seus funcionários, contendo o perfil e tipo de acesso aos recursos de TIC;
- b) relatório mensal do serviço prestado;
- c) relatório de desempenho das atividades, conforme descrito no item “8.2 transferência de Conhecimentos”;
- d) conteúdo atualizado da Base de Conhecimento;
- e) detalhamento do conteúdo das pastas no servidor de arquivos que são gerenciadas pela Contratada.

9.2. Transferência de conhecimentos:

9.2.1. A transferência de conhecimentos deverá iniciar-se com antecedência de 90 (noventa) dias da data de término da vigência contratual, independente de comunicação prévia à Contratada. Esse prazo poderá ser alterado a critério do TST, desde que a Contratada seja notificada com 30 (trinta) dias de antecedência.

9.2.2. O processo será realizado em 3 (três) etapas conforme detalhamento a seguir:

- a) Na 1ª Etapa, compreendida inicialmente entre o primeiro e trigésimo dia do processo de transferência, a Contratada deverá entregar Relatório de Desempenho de Atividades constando de forma detalhada: a metodologia de trabalho; a descrição das atividades desenvolvidas pelas equipes; os procedimentos para os diversos tipos de atendimentos (*scripts* de atendimento); o fluxo para escalonamento de chamados; e a descrição dos procedimentos para tratamento a situações excepcionais. A Contratada deverá proceder ainda com as atualizações da Base de Conhecimento que se fizerem necessárias.
- b) Na 2ª Etapa, compreendida inicialmente entre o trigésimo primeiro e o sexagésimo dia do processo de transferência, o TST realizará a análise do relatório entregue e efetuará diligências para verificação da conformidade dos procedimentos descritos, podendo solicitar que a Contratada efetue ajustes no documento entregue ou na Base de Conhecimento.
- c) Na 3ª Etapa, compreendida inicialmente entre o sexagésimo primeiro e o nonagésimo dia do processo de transferência, o TST indicará recursos humanos (servidores do quadro, estagiários, técnicos de empresa que assumirá a prestação dos serviços, caso julgado pertinente) para acompanhar as atividades desenvolvidas no primeiro e no segundo nível de atendimento a fim de reter o conhecimento prático. Reuniões periódicas também poderão ser realizadas a critério do TST.

9.2.3. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus representantes, ou seus empregados, venham a descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.

9.3. Devolução de recursos materiais:

9.3.1. Os bens de propriedade da Contratante que eventualmente estejam sendo utilizados pela Contratada deverão ser devolvidos no mesmo estado de conservação, ressalvado o desgaste natural;

9.3.2. A referida devolução dos recursos se dará por meio de inventário final devidamente assinado pela fiscalização contratual e pelo preposto da Contratada. Caso seja constatado algum dano ao patrimônio do TST, a fiscalização deverá propor a retenção da garantia contratual e abertura de processo administrativo para aplicar sanção à Contratada, bem como obter o ressarcimento dos bens danificados ou extraviados.

9.4. Revogação de perfis de acessos:

9.4.1. Ao final do último dia de execução contratual, a SETIN - com base na lista de funcionários entregue pela Contratada -, deverá revogar o perfil de acesso à rede, correio eletrônico e demais recursos aos quais os funcionários da Contratada tenham acesso, impedindo o seu uso indevido;

9.4.2. Caberá ainda à SETIN comunicar formalmente à área administrativa o desligamento dos funcionários da Contratada a fim de que sejam recolhidos os crachás de acesso ao TST e para que sejam adotados os demais procedimentos de segurança necessários;

9.4.3. Deverão ser observadas as disposições sobre revogação de acessos, presentes na política de segurança da informação do Tribunal.

9.5. Direitos de propriedade intelectual:

9.5.1. Pertencerão ao TST os direitos de propriedade intelectual ou autorais oriundos da execução dos serviços objeto da contratação. Neste caso, inclui-se qualquer documentação, relatório, base de conhecimento, base de dados, produtos e conhecimentos gerados, podendo o TST deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.

ANEXO II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Dos indicadores de nível de serviço:

- 1.1. Para efeito desta contratação, os prazos serão contados sempre a partir do registro da abertura da demanda, feito nos sistemas de gerenciamento de serviços de TIC, até o seu encerramento, não sendo considerados os tempos que o chamado passou em outras equipes internas do TST, pois não estão no escopo desta prestação de serviços.
- 1.2. Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes tempos-base para a solução (TS) dos incidentes e solicitações de serviços:

Tabela 16: Tempos de solução

Serviço	Tempo de Solução (TS) em minutos
Suporte Técnico Remoto	15
Suporte Técnico Presencial	70

- 1.3. Definição das prioridades utilizadas nos processos de gerenciamento de serviços de TIC do TST:

Tabela 17: Prioridades de atendimento

PRIORIDADE				
TIPO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO NA EQUIPE DE SUPORTE REMOTO	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO NAS EQUIPES DE SUPORTES PRESENCIAIS
Alta	Chamados derivados de incidentes com alta urgência para solução e alto impacto nos serviços de negócio do TST.	Indisponibilidade em serviços críticos. Demandas de Ministros para atendimento no TST. Estimativa de 4% das demandas.	<u>1TS</u>	<u>1TS</u>

Média	Chamados derivados de incidentes com urgência relativa e que causam impacto direto aos serviços de negócio do TST. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.	Degradação no desempenho de serviços críticos. Falha em serviços que afetem uma ou mais unidades organizacionais. Demandas de usuários com função CJ-2 ou superior. Estimativa de 15% das demandas.	<u>3TS</u>	<u>3TS</u>
Baixa	Incidentes ou solicitações de serviços de baixa urgência e impacto para os serviços de negócio do TST, geralmente com efeitos apenas localmente na estação do usuário.	Falha em serviços não críticos com impacto individual. Demandas dos demais usuários. Estimativa de 80% das demandas.	<u>5TS</u>	<u>5TS</u>
Especial	Atendimentos cujos tempos não dependem exclusivamente da atuação da Contratada podendo variar em função da natureza técnica ou da especificidade da demanda.	Atendimento a eventos. Acompanhamento de sessões. Transmissão de sessões. Acompanhamento de fornecedor externo. Prospecção de novas soluções e ferramentas. Atendimento em residência de Ministros. Estimativa de 1% das demandas.	-	-

- 1.4. Os exemplos apresentados na tabela acima não constituem uma lista exaustiva;
- 1.5. Casos não previstos relacionados à priorização serão decididos pelas unidades técnicas da SETIN;
- 1.6. Excepcionalmente, situações não previstas poderão ser classificadas com prioridade especial. Nesses casos, o registro da demanda deverá conter autorização expressa do Supervisor da unidade técnica da Coordenadoria de Suporte ao Usuário;
- 1.7. As estimativas, no entanto, não se constituem em qualquer compromisso futuro para o TST;
- 1.8. Para efeito desta contratação, ficam definidos e descritos os seguintes indicadores de nível de serviço:

Tabela 18: Índices do suporte técnico remoto

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-01	Índice de abandono	$I = A / B * 100$ <p>I = indicador em percentual A = total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos B = total de chamadas recebidas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	No máximo 4% das ligações recebidas podem ser abandonadas pelo usuário. O abandono é considerado somente após 30 segundos de fila	>4% e <=7%	1,5%
				>7%	3%
I-02	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	$I = A / B$ <p>I = indicador em segundos A = somatório dos tempos de espera de todas as chamadas telefônicas recebidas B = total de chamadas telefônicas recebidas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	O tempo médio na fila de espera deve ser inferior a 30 segundos	> 30 segundos e <= 60 segundos	1,5%
				> 60 segundos	3%

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-03	Tempo médio de conversação	$I = A / B$ <p>I = indicador em minutos A = somatório dos tempos de conversação B = total de chamadas telefônicas atendidas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	O tempo médio de conversação deve ser inferior a 10 minutos	> 10 minutos e <=15 minutos	1,5%
				> 15 minutos	3%
I-04	Índice de chamadas telefônicas atendidas no prazo	$I = A/B * 100$ <p>I=indicador em percentual A=total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos B=total de chamadas telefônicas recebidas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	No mínimo, 90% das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos	<90% e >=80%	1,5%
				<80%	3%

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-05	Tempo para início de atendimento de demandas registradas por e-mail ou diretamente na ferramenta ITSM	$I = A/B * 100$ <p>I=indicador em percentual A=total das demandas registradas cujo o atendimento foi iniciado em até 5 minutos B= total das demandas registradas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	No mínimo, 90% das demandas devem iniciar o atendimento em até 5 minutos	<90% e >=80%	1%
				<80%	2%
I-06	Índice de demandas solucionados pelo Suporte Remoto	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual A = quantidade de demandas registradas e efetivamente solucionadas pelo suporte remoto B= total de incidentes recebidos pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	No mínimo, 65 % das demandas devem ser solucionadas pelo suporte remoto	< 65% e >=60%	1,5%
				< 60%	3%

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-07	Índice de demandas de prioridade alta solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual A= total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B=total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	100% das demandas de prioridade alta devem ser solucionadas em até 1TS	<100% e >=90%	0,5%
				>90% e <=80%	1,5%
				<80%	3%
I-08	Índice de demandas de prioridade média solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual para cada meta parcial A=total de solicitações de prioridade média solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade</p>	100% das demandas de prioridade média devem ser solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial: <ul style="list-style-type: none"> 90% devem ser solucionadas em até 	< 80% em até 1TS	0,5%
				< 90% em até 2TS	0,5%
				< 100% em até 3TS	0,5%

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
		<p>média solucionadas pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	2TS		
I-09	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade baixa solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual A=total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	<p>100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as seguintes metas parciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> 60% devem ser solucionadas em até 1TS; 70% devem ser solucionadas em até 2TS; 80% devem ser 	< 60% em até 1TS	0,5%
				< 70% em até 2TS	0,5%
				< 80% em até 3TS	0,5%
				< 90% em até 4TS	0,5%
				< 100% em até 5TS	0,5%

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
			solucionadas em até 3TS ; • 90% devem ser solucionadas em até 4TS ;		
I-10	Tempo médio de solução das demandas de Suporte Remoto	$I = A / B$ I = indicador em minutos A = somatório dos tempos de solução B = total de chamados resolvidos no Suporte Remoto Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	O tempo médio de solução deve ser inferior a 1TS	>1TS e <= 2TS	1,5%
				> 2TS	3%

Tabela 19: Índices do suporte presencial e do suporte presencial especializado

INDICADORES DO SUPORTE PRESENCIAL E SUPORTE PRESENCIAL ESPECIALIZADO					
Código	Nome do Indicador	Descrição	Meta	Limites de referência	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-11	Índice de demandas de prioridade alta solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A= total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte presencial em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B=total de solicitações de prioridade alta solucionadas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade alta devem ser solucionadas em até 1TS	<100% e >=90%	0,5%
				>90 e <=80%	1,5%
				<80%	3%
I-12	Índice de demandas de prioridade média solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A=total de solicitações de	100% das demandas de prioridade média devem ser	< 80% em até 1TS	0,5%

		<p>prioridade média solucionadas pelo suporte presencial em tempo igual ou inferior ao tempo determinado</p> <p>B= total de solicitações de prioridade média solucionadas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	<p>solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial:</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% devem ser solucionadas em até 2TS 	<p>< 90% em até 2TS</p>	0,5%
				<p>< 100% em até 3TS</p>	0,5%
I-13	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade baixa solucionadas no tempo determinado	<p>$I = A / B * 100$</p> <p>I=indicador em percentual</p> <p>A=total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte presencial em tempo igual ou inferior ao tempo determinado</p> <p>B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	<p>100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as seguintes metas parciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> 60% devem ser solucionadas em até 1TS; 70% devem ser solucionadas em até 2TS; 80% devem ser solucionadas em até 3TS; 	<p>< 60% em até 1TS</p>	0,5%
				<p>< 70% em até 2TS</p>	0,5%
				<p>< 80% em até 3TS</p>	0,5%
				<p>< 90% em até 4TS</p>	0,5%
				<p>< 100% em até 5TS</p>	0,5%

			<ul style="list-style-type: none"> 90% devem ser solucionadas em até 4TS; 		
--	--	--	---	--	--

Tabela 20: Índices gerais e ocorrências

INDICADORES GERAIS E OCORRÊNCIAS					
Código	Nome do Indicador	Descrição	Meta	Limites de referência	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-14	Índice de satisfação dos usuários que respondem a pesquisa por chamado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual A= total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom B=total de respostas da pesquisa de satisfação</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	O percentual de usuários que consideram o serviço ótimo ou bom deve ser de no mínimo 75%	<80% e >=70%	1%
				< 60%	2%

I-15	Índice de demandas reabertas	$I = A / B * 100$ <p>I = indicador em percentual A = quantidade de demandas solucionadas pelo suporte remoto, presencial ou especializado que foram reabertas B= total de demandas encerradas sob responsabilidade do suporte remoto, presencial ou especializado</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.</p>	As demandas reabertas não podem exceder 3% da quantidade de demandas sob responsabilidade do suporte remoto, presencial ou especializado	>3% e <=5%	1,5%
				>5%	3%

- 1.9. A experiência acumulada no acompanhamento e fiscalização desse tipo de serviço evidencia que existem circunstâncias não previstas e que impactam o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, uma indisponibilidade na rede de dados do TST, eventualmente ocasionada por um problema na empresa de telecomunicações, pode gerar um pico no volume de ligações acima do previsto para dias normais e para a quantidade de postos dimensionada. Por consequência, o índice de abandono de ligações em espera pode ultrapassar os limites estabelecidos em decorrência de um fator que foge ao domínio da Contratada. Portanto, nos dias que houver quantidade de ligações acima do normal, tais dias não serão contabilizados na apuração dos indicadores de telefonia afetados (I-01, I-02 e I-04) para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, considera-se um volume de 50% acima da média diária dos últimos 12 meses. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativa para o não atingimento dos indicadores;
- 1.10. Da mesma forma, nos dias que houver um registro de demandas por e-mail ou diretamente na ferramenta de ITSM acima do normal, tais dias não serão contabilizados na apuração do indicador I-05 para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, baseando-se nas ocorrências da última contratação, considera-se um volume de 50% acima da média diária dos últimos 12 meses. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativa para o não atingimento dos indicadores.
- 1.11. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos;
- 1.12. As metas de nível mínimo de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal.
- 1.13. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
- 1.13.1. para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço;
 - 1.13.2. para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço;
 - 1.13.3. para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço; e
 - 1.13.4. a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço.

ANEXO III – DESCRIÇÃO DOS UNIFORMES E MODO DE FORNECIMENTO

- Uniformes para os profissionais dos postos de Gestor da Central de Serviços, Supervisor do Suporte Remoto, Supervisor do Suporte Presencial, Técnico do Suporte Presencial e Técnico do Suporte Especializado:

Tabela 21: Descrição dos uniformes

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Terno ou Terninho	Paletó e calça pretos para profissional do sexo masculino ou <i>blazer</i> e calça pretos para profissional do sexo feminino.	2	Ao iniciar o contrato e posteriormente a cada 6 (seis) meses.
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca.	3	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta.	2	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom discreto.	2	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do(a) profissional.	1	
Par de meias	Cor preta.	3	
Cinto	Modelo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do(a) profissional.	1	

- Uniforme para os profissionais do Suporte Técnico Remoto

Tabela 22: Descrição dos uniformes para o suporte técnico remoto

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Calça	Calça social na cor preta.	2	Ao iniciar o contrato e posteriormente a cada 6 (seis) meses.
Camisa	Social em cor clara.	3	
Par de sapatos	Social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do profissional.	1	
Par de meias	Cor preta.	3	
Cinto	Modelo social, de couro, na cor preta. Modelo	1	

	masculino ou feminino conforme o sexo do profissional.		
--	--	--	--

OBSERVAÇÕES SOBRE OS UNIFORMES:

1. A especificação do tipo e quantidade das peças que compõe o uniforme levou em consideração o ambiente de trabalho do Tribunal, a identificação padronizada dos profissionais que prestarão atendimento bem como a durabilidade das vestimentas.
2. Nas camisas, será admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela contratada.
3. A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da Contratada.

ANEXO IV - SALÁRIOS DOS POSTOS DE TRABALHO

1. Não serão aceitos salários inferiores aos especificados na tabela abaixo:

Tabela 23: Salários dos postos de trabalho

CATEGORIA PROFISSIONAL	SALÁRIO UNITÁRIO
Gestor da Central de Serviços de TIC	R\$ 6.709,86
Supervisor do Suporte Remoto	R\$ 3.540,41
Supervisor do Suporte Presencial	R\$ 3.540,41
Técnico do Suporte Remoto	R\$ 2.069,82
Técnico do Suporte Presencial	R\$ 2.652,94
Técnico do Suporte Especializado – <i>Software</i>	R\$ 2.652,94
Técnico do Suporte Especializado – <i>Hardware</i>	R\$ 2.652,94
Técnico do Suporte Especializado – Telecom	R\$ 2.652,94
Técnico do Suporte Especializado – Gabinetes e Ministros (30h)	R\$ 2.652,94
Técnico do Suporte Especializado – Gabinetes e Ministros (36h)	R\$ 3.352,64

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº __/20__, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do Tribunal de Superior de Trabalho em Brasília-DF e vistoriei o ambiente físico e computacional do Tribunal tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes, comprometendo-me a manter o sigilo das informações obtidas durante a vistoria.

Brasília, ____ de _____ de _____,

Assinatura

(Representante da empresa)

Visto:

Representante do TST

ANEXO VI - FORMAÇÃO DOS CUSTOS E APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

(INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO)

1. A empresa proponente deverá apresentar planilha de custos e formação de preços, para cada categoria profissional, com as adaptações específicas de cada categoria, de acordo com modelo disponibilizado pelo TST.
2. No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do Contrato.
3. As planilhas deverão contemplar todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados neste Termo de Referência.
4. As Planilhas de Custos e Formação de Preços servirão para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução do Contrato e deverão ser utilizadas como base em eventuais repactuações ou revisões de preços.
5. A proponente deverá informar nas planilhas de formação de custos o regime de tributação de sua empresa (Lucro Real ou Lucro Presumido) e as respectivas alíquotas, conforme o seu enquadramento.
6. Os encargos sociais e tributos relacionados nas planilhas de custos deverão, necessariamente, estar compatíveis com o regime de tributação, conforme o item referente à tributação deste Termo de Referência.
7. O percentual de encargos sociais não contempla o componente de custo relativo ao aviso prévio do término de vigência do Contrato. O TST somente indenizará a adjudicatária, por ocasião do último pagamento, após a comprovação do pagamento do aviso prévio aos postos de trabalho.
 - 7.1. O valor do aviso prévio de término de vigência do Contrato corresponderá a 7 (sete) dias não trabalhados, o que será representado pelo percentual de 23,33% ($7/30 \times 100$), a ser aplicado sobre a remuneração do profissional alocado no respectivo posto de trabalho, observada a legislação trabalhista. Sobre esse valor incidirá o percentual dos custos indiretos, lucros e tributos.
8. Os valores dos salários a serem pagos aos funcionários dos postos de trabalhos deverão obedecer aos pisos salariais constantes do Anexo IV – Salários dos postos de trabalho, os quais serão atualizados proporcionalmente de acordo com os reajustes concedidos às categorias abrangidas neste documento, em razão de acordo ou convenção coletivos de trabalho, ou, na inexistência destes, conforme item 7.14 deste termo de referência.
9. A atualização dos valores referentes aos salários deverá ocorrer, no mínimo, nos mesmos percentuais estipulados pelo instrumento coletivo de trabalho.
10. Para cálculo dos auxílios alimentação e transporte, horas extraordinárias e demais adicionais, estabelecem-se:
 - 10.1. Para os postos com funcionamento diário: 21 (vinte e um) dias de trabalho/mês, considerando a jornada de segunda a sexta-feira; e 25 (vinte e cinco) dias de trabalho/mês para considerando as jornadas de trabalho de segunda a sábado ou domingo;

11. Em relação ao custo com transporte, considerando que o cartão Bilhete Único permite o uso de até três transportes no período de duas horas pela tarifa única total de R\$ 5,00, deverá se considerando este valor para o trecho equivalente ao de uma Cidade Satélite-Rodoviária-TST, ida e volta, portanto R\$ 10,00 por dia de trabalho.
 - 11.1. O trecho Rodoviária-TST poderá, ainda, ser percorrido pelo transporte disponibilizado pelo TST para realizar esse trajeto, sem custo adicional para a contratada¹;
 - 11.2. Caso a empresa entenda pertinente cotar valores diferentes do indicado acima, a fim de contemplar o custo com o transporte de prestadores que residam em Goiás, deverá apresentar justificativas e o memorial de cálculo;
 - 11.3. Caso a empresa disponha de meio de transporte próprio, ou outra forma, deve-se informar o custo de acordo com suas despesas, apresentando justificativas e o memorial de cálculo.
 - 11.4. Em razão de ausência de disponibilidade de transporte do TST ou de transporte público para o trecho TST-Rodoviária e Rodoviária-TST nos finais de semana em alguns horários, para o posto de trabalho com jornada de **36 horas semanais**, deverá ser considerado o valor de R\$ 10,00 para 21 (vinte e um) dias de trabalho e de R\$ 15,00 para 4 (quatro) dias de trabalho, sendo R\$ 10,00 para o trecho cidade satélite-TST (ida e volta) e R\$ 5,00 para o trecho rodoviária-TST (ida e volta);
12. Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – instituída pela Resolução CNJ nº 169/2013 deverão ser suportadas na taxa de administração constante na planilha de custos e formação de preços.
13. Não poderá constar das planilhas de custos e formação de preços item relativo à “RESERVA TÉCNICA”, conforme determinação do TCU – acórdãos do Plenário do Tribunal de Contas da União: 645/2009, 727/2009 e 2.060/2009.
14. Não poderá constar das planilhas de custos e formação de preços item relativo a “TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO/RECICLAGEM”, vez que, segundo jurisprudência do TCU, tais custos já deverão estar englobados nas despesas administrativas da Contratada, conforme Acórdãos da 2ª Câmara do Tribunal de Contas da União: 64/2010, 1.442/2010, 1.319/2010.
15. A inobservância das orientações/informações citadas neste Anexo, quanto ao correto preenchimento das planilhas de custos e formação de preços, poderá resultar na desclassificação da proposta.
16. Nos casos em que forem detectados erros e/ou inconsistências nas planilhas apresentadas durante a análise da aceitação da proposta, o TST poderá determinar à licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, mediante diligência, a promoção de ajustes nessas planilhas, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço total proposto.
 - 16.1. O não atendimento da diligência no prazo fixado e a recusa em fazê-lo caracterizam-se hipóteses de desclassificação da proposta.

¹ Atualmente, o TST disponibiliza aos seus servidores transporte saindo do TST, de segunda a sexta-feira de 6h15 a 23h, e saindo da rodoviária, de segunda a sexta-feira de 6h30 a 19h.

17. A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados na IN 05/2017 – MPOG, ANEXO VII-D e alterações posteriores.

1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

Quadro 1.1 - Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: 	Data: 	Horário:
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Vigência da Contratação: 12 meses	A Vigência é Prorrogável? SIM	Prazo Máximo de Vigência: 60 meses

Quadro 1.2 - Identificação do Serviço

Objeto da Contratação: Prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar		
Tipo de Serviço Service Desk e Suporte Técnico	Unidade de Medida: Postos de Trabalho	Quantidade Mínima a Contratar: 77 Postos de Trabalho

Quadro 1.3 - Detalhamento do Objeto

Item	Posto de Trabalho	Tipo de Jornada de Trabalho	Período	Jornada de Trabalho Mensal	Quantidade Mínima de Postos	Ocupantes por Posto	Quantidade de Profissionais
1	Gestor da Central de Serviços de TI	40 horas semanais	Diurno	200 horas	1	1	1
2	Supervisor do Suporte Remoto	30 horas semanais	Diurno	150 horas	2	1	2
3	Técnico do Suporte Remoto	30 horas semanais	Diurno	150 horas	27	1	27
4	Supervisores do Suporte Presencial, Suporte Especializado e Suporte aos Gabinetes dos Ministros	30 horas semanais	Diurno	150 horas	2	1	2
5	Técnico do Suporte Presencial	30 horas semanais	Diurno	150 horas	19	1	19
6	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Hardware	30 horas semanais	Diurno	150 horas	2	1	2
7	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Software	30 horas semanais	Diurno	150 horas	7	1	7
8	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Telefonia	30 horas semanais	Diurno	150 horas	7	1	7
9	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros 30h	30 horas semanais	Diurno	150 horas	6	1	6
10	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros 36h	36 horas semanais	Diurno	180 horas	4	1	4
TOTAL					77	n/a	77

2 - DADOS DA PROPONENTE

Quadro 2.1 - Dados da Proponente

Razão Social:		CNPJ:
Endereço da Matriz (digite o endereço no formato <i>Logradouro, nº, Complemento - Bairro</i>):		
Município:		UF: CEP:
DDD:	Telefone:	E-mail
Endereço do Escritório no Distrito Federal (digite o endereço no formato <i>Logradouro, nº, Complemento - Bairro</i>):		
Município:		UF: CEP:
		DF
DDD:	Telefone:	E-mail
61		

Quadro 2.2 - Regime de Tributação da Proponente

<input checked="" type="radio"/> Lucro Real <input type="radio"/> Lucro Presumido <input type="radio"/> Entidade Sem Fins Lucrativos <input type="radio"/> Optante pelo Simples Nacional <input checked="" type="checkbox"/> Desoneração da folha (Art. 7º, Lei 12.546/2011)	Item	Tributo	Base de Cálculo	Alíquota (%)
	A	Tributos Federais		
	A.1	PIS	Faturamento	1,65%
	A.2	COFINS	Faturamento	7,60%
	A.3	INSS (Lei nº 12.546/2011)	Faturamento	3,00%
	Subtotal Tributos Federais			12,25%
	B	Tributos Distritais		
	B.1	ISS (ISSQN)	Faturamento	5,00%
	Subtotal Tributos Distritais			5,00%
	TOTAL			17,25%

Obs.: As empresas optantes pelo Simples Nacional poderão participar deste pregão e terão direito ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006. No entanto, **não poderão apresentar proposta com os benefícios da condição de optante** e, caso venham a ser contratadas, estarão sujeitas à exclusão obrigatória do Simples Nacional, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II, e o art. 31, inciso II, da citada Lei.

3 - INSUMOS DE MÃO DE OBRA

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico			Data da Proposta:

Quadro 3.1 - Uniformes

Atenção! Observar as especificações do Termo de Referência: item 7.24 e Anexo III.

Item	Especificação	Un. de Medida	Quant. por Profis.		Quant. Total	Vida Útil Estimada (meses)	Custo Unitário (R\$)	Custo Anual Estimado (R\$)	Custo Mensal Estimado (R\$)
			Suporte Técnico Remoto	Demais Profissionais					
1	Camisa	Pç.	3	3	231	06	79,90	36.913,80	3.076,15
2	Calça	Pç.	2	-	54	06	55,40	5.983,20	498,60
3	Par de sapatos	Par	1	1	77	06	79,96	12.313,84	1.026,15
4	Par de meias	Par	3	3	231	06	17,42	8.048,04	670,67
5	Cinto	Pç.	1	1	77	06	37,90	5.836,60	486,38
6	Terno ou terninho completo	Pç.	-	2	100	06	170,35	34.070,00	2.839,16
7	Gravata ou Lenço	Pç.	-	2	100	06	25,20	5.040,00	420,00
TOTAL							n/a	108.205,48	9.017,11
Quantidade de profissionais para rateio dos custos						77	Custo rateado por profissional		117,10

Quadro 3.2 - Insumos diversos

Atenção! Observar as especificações do Termo de Referência: itens 7.30 e 7.33

Item	Especificação	Un. de Medida	Quant. por Profis.		Quant. Total	Vida Útil Estimada (meses)	Custo Unitário (R\$)	Custo Anual Estimado (R\$)	Custo Mensal Estimado (R\$)
			Suporte Técnico Remoto	Demais Profissionais					
1	Crachá	Un.	1	1	77	60	8,00	123,20	10,26
2	Relógio de ponto	Un.	-	-	2	60	1.734,91	693,96	57,83
TOTAL							n/a	817,16	68,09
Quantidade de profissionais para rateio dos custos						77	Custo rateado por profissional		0,88

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1 - GESTOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: GESTOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI		Quantidade Mínima de Profissionais: 1	
Tipo de Jornada de Trabalho: 40 horas semanais		Jornada Mensal de Trabalho: 200 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF	
		Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF	
		Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 6.709,86	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	6.709,86
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				6.709,86
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				6.709,86

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(210,00)
A Custo mensal com vale-transporte				-
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				634,55

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	100,64
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	67,09
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	13,41
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	167,74
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	536,78
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	134,19
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	40,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	1.060,10

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	558,93
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	186,53
Subtotal 4.2.1				745,46
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	117,78
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				863,24

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	38,24
Subtotal 4.3.1				38,24
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	6,04
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				44,28

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	28,18
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	2,25
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	1,34
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				31,77

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	558,93
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	111,38
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	1,34
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	18,78
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	2,01
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				692,44
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	109,40
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				801,84

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	1.060,10
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	863,24
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	44,28
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	31,77
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	801,84
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				2.801,23

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	10.263,62
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	513,18
Subtotal 5.1				10.776,80
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	1.077,68
Subtotal 5.2				11.854,48
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	2.471,17
TOTAL MÓDULO 5				4.062,03

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	6.709,86
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS	634,55
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	2.801,23
Subtotal (=A+B+C+D)		10.263,62
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	4.062,03
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		14.325,65

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	558,93
B	Férias	Módulo 1	8,33%	558,93
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	186,53
Subtotal 1				1.304,39
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	206,09
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	320,57
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				1.831,05

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.2 - SUPERVISOR DO SUPORTE REMOTO

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional:		Quantidade Mínima de Profissionais:	
SUPERVISOR DO SUPORTE REMOTO		2	
Tipo de Jornada de Trabalho:		Jornada Mensal de Trabalho:	Turno:
30 horas semanais		150 horas	Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Instrumento Coletivo de Trabalho:	
		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla):	
		SINDISE/DF	
		Sindicato Profissional (digite apenas a sigla):	
		SINDPD/DF	
		Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo:	
		01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente:		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação:	
R\$ 954,00		R\$ 3.540,41	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	3.540,41
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				3.540,41
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				3.540,41

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSALIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(210,00)
A Custo mensal com vale-transporte				-
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				634,55

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	53,10
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	35,40
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	7,08
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	88,51
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	283,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	70,80
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	21,24
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	559,36

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	98,42
Subtotal 4.2.1				393,33
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	62,14
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				455,47

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	20,18
Subtotal 4.3.1				20,18
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	3,18
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				23,36

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	14,86
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	1,18
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,70
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				16,74

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	58,77
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,70
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	9,91
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	1,06
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				365,35
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	57,72
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				423,07

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	559,36
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	455,47
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	23,36
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	16,74
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	423,07
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.478,00

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	5.770,94
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	288,54
Subtotal 5.1				6.059,48
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	605,94
Subtotal 5.2				6.665,42
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.389,46
TOTAL MÓDULO 5				2.283,94

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	3.540,41
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	634,55
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.478,00
Subtotal (=A+B+C+D)		5.770,94
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	2.283,94
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		8.054,88

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Férias	Módulo 1	8,33%	294,91
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	98,42
Subtotal 1				688,24
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	108,74
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	169,14
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				966,12

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.3 - TÉCNICO DO SUPORTE REMOTO

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE REMOTO		Quantidade Mínima de Profissionais: 27
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais	Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
Instrumento Coletivo de Trabalho: <input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.069,82

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.069,82
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.069,82
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Aliquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Aliquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.069,82

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(124,18)
A Custo mensal com vale-transporte				85,82
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				720,37

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	31,04
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	20,69
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	4,13
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	51,74
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	165,58
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	41,39
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	12,41
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	326,98

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	172,41
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	57,54
Subtotal 4.2.1				229,95
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	36,33
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				266,28

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	11,79
Subtotal 4.3.1				11,79
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	1,86
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				13,65

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	8,69
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,69
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,41
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				9,79

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	172,41
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	34,35
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,41
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	5,79
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,62
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				213,58
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	33,74
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				247,32

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	326,98
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	266,28
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	13,65
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	9,79
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	247,32
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				864,02

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	3.772,19
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	188,60
Subtotal 5.1				3.960,79
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	396,07
Subtotal 5.2				4.356,86
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	908,22
TOTAL MÓDULO 5				1.492,89

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.069,82
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	720,37
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	864,02
Subtotal (=A+B+C+D)		3.772,19
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.492,89
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		5.265,08

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	172,41
B	Férias	Módulo 1	8,33%	172,41
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	57,54
Subtotal 1				402,36
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	63,57
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	98,88
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				564,81

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.4 - SUPERVISORES DO SUPORTE PRESENCIAL, SUPORTE ESPECIALIZADO E SUPORTE AOS GABINETES DOS MINISTROS

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: SUPERVISORES DO SUPORTE PRESENCIAL, SUPORTE ESPECIALIZADO E SUPORTE AOS GABINETES DOS MINISTROS	Quantidade Mínima de Profissionais: 2	
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais	Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
Instrumento Coletivo de Trabalho: <input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00	Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 3.540,41	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	3.540,41
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				3.540,41
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				3.540,41

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(210,00)
A	Custo mensal com vale-transporte			-
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B	Custo mensal com auxílio alimentação			525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				634,55

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	53,10
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	35,40
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	7,08
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	88,51
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	283,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	70,80
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	21,24
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	559,36

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	98,42
Subtotal 4.2.1				393,33
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	62,14
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				455,47

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	20,18
Subtotal 4.3.1				20,18
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	3,18
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				23,36

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	14,86
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	1,18
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,70
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				16,74

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	58,77
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,70
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	9,91
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	1,06
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				365,35
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	57,72
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				423,07

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	559,36
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	455,47
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	23,36
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	16,74
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	423,07
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.478,00

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	5.770,94
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	288,54
Subtotal 5.1				6.059,48
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	605,94
Subtotal 5.2				6.665,42
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.389,46
TOTAL MÓDULO 5				2.283,94

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	3.540,41
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS	634,55
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.478,00
Subtotal (=A+B+C+D)		5.770,94
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	2.283,94
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		8.054,88

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	294,91
B	Férias	Módulo 1	8,33%	294,91
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	98,42
Subtotal 1				688,24
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	108,74
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	169,14
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				966,12

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.5 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL		Quantidade Mínima de Profissionais: 19
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais	Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISE/DF	
	Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF	
	Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00	Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.652,94	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.652,94
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.652,94
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.652,94

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(159,17)
A Custo mensal com vale-transporte				50,83
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				685,38

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	39,79
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	26,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	5,30
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	66,32
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	212,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	53,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	15,91
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	419,12

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 4.2.1				294,73
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	46,56
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				341,29

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	15,12
Subtotal 4.3.1				15,12
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	2,38
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				17,50

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	11,14
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,89
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,53
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				12,56

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	44,03
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,53
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	7,42
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,79
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				273,75
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	43,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				317,00

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	419,12
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	341,29
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	17,50
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	12,56
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	317,00
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.107,47

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	4.563,77
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	228,18
Subtotal 5.1				4.791,95
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	479,19
Subtotal 5.2				5.271,14
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.098,81
TOTAL MÓDULO 5				1.806,18

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.652,94
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	685,38
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.107,47
Subtotal (=A+B+C+D)		4.563,77
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.806,18
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		6.369,95

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 1				515,71
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	81,48
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	126,74
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				723,93

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.6 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM HARDWARE

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM HARDWARE		Quantidade Mínima de Profissionais: 2	
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais		Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF	
		Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF	
		Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.652,94	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.652,94
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.652,94
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.652,94

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSALIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(159,17)
A Custo mensal com vale-transporte				50,83
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				685,38

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	39,79
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	26,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	5,30
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	66,32
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	212,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	53,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	15,91
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	419,12

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 4.2.1				294,73
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	46,56
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				341,29

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	15,12
Subtotal 4.3.1				15,12
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	2,38
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				17,50

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	11,14
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,89
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,53
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				12,56

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	44,03
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,53
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	7,42
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,79
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				273,75
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	43,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				317,00

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	419,12
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	341,29
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	17,50
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	12,56
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	317,00
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.107,47

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	4.563,77
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	228,18
Subtotal 5.1				4.791,95
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	479,19
Subtotal 5.2				5.271,14
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.098,81
TOTAL MÓDULO 5				1.806,18

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.652,94
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	685,38
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.107,47
Subtotal (=A+B+C+D)		4.563,77
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.806,18
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		6.369,95

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 1				515,71
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	81,48
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	126,74
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				723,93

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.7 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM SOFTWARE

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM SOFTWARE		Quantidade Mínima de Profissionais: 7	
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais		Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF	
		Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF	
		Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.652,94	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00			

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.652,94
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.652,94
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.652,94

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(159,17)
A Custo mensal com vale-transporte				50,83
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				685,38

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	39,79
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	26,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	5,30
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	66,32
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	212,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	53,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	15,91
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	419,12

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 4.2.1				294,73
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	46,56
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				341,29

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	15,12
Subtotal 4.3.1				15,12
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	2,38
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				17,50

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	11,14
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,89
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,53
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				12,56

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	44,03
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,53
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	7,42
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,79
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				273,75
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	43,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				317,00

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	419,12
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	341,29
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	17,50
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	12,56
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	317,00
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.107,47

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	4.563,77
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	228,18
Subtotal 5.1				4.791,95
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	479,19
Subtotal 5.2				5.271,14
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.098,81
TOTAL MÓDULO 5				1.806,18

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.652,94
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	685,38
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.107,47
Subtotal (=A+B+C+D)		4.563,77
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.806,18
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		6.369,95

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 1				515,71
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	81,48
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	126,74
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				723,93

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.8 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM TELEFONIA

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA EM TELEFONIA		Quantidade Mínima de Profissionais: 7	
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais		Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF	
		Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPPD/DF	
		Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.652,94	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.652,94
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.652,94
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.652,94

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSALIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(159,17)
A Custo mensal com vale-transporte				50,83
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				685,38

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	39,79
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	26,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	5,30
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	66,32
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	212,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	53,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	15,91
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	419,12

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 4.2.1				294,73
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	46,56
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				341,29

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	15,12
Subtotal 4.3.1				15,12
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	2,38
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				17,50

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	11,14
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,89
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,53
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				12,56

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	44,03
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,53
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	7,42
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,79
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				273,75
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	43,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				317,00

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	419,12
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	341,29
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	17,50
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	12,56
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	317,00
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.107,47

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	4.563,77
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	228,18
Subtotal 5.1				4.791,95
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	479,19
Subtotal 5.2				5.271,14
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.098,81
TOTAL MÓDULO 5				1.806,18

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.652,94
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	685,38
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.107,47
Subtotal (=A+B+C+D)		4.563,77
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.806,18
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		6.369,95

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 1				515,71
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	81,48
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	126,74
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				723,93

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.9 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 30H

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 30H		Quantidade Mínima de Profissionais: 6
Tipo de Jornada de Trabalho: 30 horas semanais	Jornada Mensal de Trabalho: 150 horas	Turno: Diurno
<input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISEI/DF	
	Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF	
	Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00	Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 2.652,94	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	2.652,94
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				2.652,94
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Alíquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				2.652,94

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte	10,00	21 dias	210,00
A.2	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(159,17)
A: Custo mensal com vale-transporte				50,83
B.1	Auxílio alimentação	25,00	21 dias	525,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B: Custo mensal com auxílio alimentação				525,00
C	Auxílio café da manhã		21 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				685,38

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	39,79
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	26,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	5,30
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	66,32
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	212,23
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	53,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	15,91
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	419,12

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 4.2.1				294,73
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	46,56
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				341,29

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	15,12
Subtotal 4.3.1				15,12
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	2,38
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				17,50

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	11,14
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	0,89
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,53
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				12,56

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	44,03
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,53
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	7,42
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	0,79
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				273,75
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	43,25
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				317,00

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	419,12
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	341,29
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	17,50
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	12,56
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	317,00
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.107,47

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	4.563,77
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	228,18
Subtotal 5.1				4.791,95
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	479,19
Subtotal 5.2				5.271,14
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.098,81
TOTAL MÓDULO 5				1.806,18

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	2.652,94
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	685,38
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.107,47
Subtotal (=A+B+C+D)		4.563,77
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	1.806,18
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		6.369,95

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	220,98
B	Férias	Módulo 1	8,33%	220,98
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	73,75
Subtotal 1				515,71
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	81,48
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	126,74
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				723,93

Legenda:

n/a = Não se aplica

4 - MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.10 - TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 36H

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: TST-501.753/2018-1	Licitação nº: -	Data: -	Horário: -
Local da Prestação dos Serviços: Brasília/DF	Execução contratual: 12 meses	Vigência Máxima: 60 meses	
Tipo de Serviço: Service Desk e Suporte Técnico		Data da Proposta: -	

Dados Complementares para Composição dos Custos com Mão de Obra

Categoria Profissional: TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL - EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 36H		Quantidade Mínima de Profissionais: 4	
Tipo de Jornada de Trabalho: 36 horas semanais		Jornada Mensal de Trabalho: 180 horas	Turno: Diurno
Instrumento Coletivo de Trabalho: <input type="radio"/> Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) <input type="radio"/> Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) <input type="radio"/> Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		Sindicato Patronal (digite apenas a sigla): SINDISE/DF Sindicato Profissional (digite apenas a sigla): SINDPD/DF Data Base da CCT, ACT ou Dissídio Coletivo: 01/05/2019	
Salário Mínimo Vigente: R\$ 954,00		Piso Salarial Definido no Edital da Licitação: R\$ 3.352,64	

Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Componente da Remuneração	Base de Cálculo	Aliquota (%)	Valor (R\$)
A	Salário base	Salário Base	n/a	3.352,64
B	Adicional de periculosidade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
C	Adicional de insalubridade <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
D	Adicional de risco de vida <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
E	Adicional de motorização <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
F	Adicional por tempo de serviço <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	Salário Base		-
G	Outros (especificar abaixo)	Salário Base		-
Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais				3.352,64
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Aliquota (%)	Valor (R\$)
H	Adicional noturno <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
I	Hora noturna adicional (ajuste p/ 1h = 52min30seg) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>	0,00 h/mês		
Subtotal 1.2: Adicional Noturno				-
1	Componente da Remuneração	Quant. Horas Mensais	Aliquota (%)	Valor (R\$)
J	Adicional de hora extra <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
K	Intervalo intrajornada (1 h x dia trabalhado) <i>Obs.: Só preencha se o profissional tiver direito.</i>			
Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada				-
TOTAL MÓDULO 1 (Remuneração)				3.352,64

Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

Obs.: Durante a execução contratual deverão ser apresentados MENSALMENTE os comprovantes com os benefícios cotados neste módulo.

2	Benefício	Custo Diário (R\$)	Referência	Valor (R\$)
A.1	Vale-transporte dias de semana	10,00	21 dias	210,00
A.2	Vale-transporte finais de semana	15,00	4 dias	60,00
A.3	Dedução legal de custo com vale-transporte	n/a	6%	(201,15)
A Custo mensal com vale-transporte				68,85
B.1	Auxílio alimentação	25,00	25 dias	625,00
B.2	Dedução legal de custo com auxílio alimentação <i>Obs.: Preencha apenas se houver previsão normativa para este desconto.</i>	n/a		-
B Custo mensal com auxílio alimentação				625,00
C	Auxílio café da manhã		25 dias	-
D	Assistência médica e familiar	n/a	1 mês	109,55
D	Auxílio creche	n/a	1 mês	
F	Seguro de vida	n/a	1 mês	
G	Auxílio invalidez e funeral	n/a	1 mês	
H	Outros (especificar abaixo)	n/a	1 mês	
TOTAL MÓDULO 2 (Benefícios)				803,40

Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumo	Referência	Valor (R\$)
A	Uniformes	Quadro 3.1	117,10
B	Insumos diversos	Quadro 3.2	0,88
TOTAL MÓDULO 3 (Insumos)			117,98

Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**Submódulo 4.1: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS**

4.1	Encargo Previdenciário e FGTS	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	INSS	Módulo 1	0,00%	-
B	SESI ou SESC	Módulo 1	1,50%	50,28
C	SENAI ou SENAC	Módulo 1	1,00%	33,52
D	INCRA	Módulo 1	0,20%	6,70
E	Salário educação	Módulo 1	2,50%	83,81
F	FGTS	Módulo 1	8,00%	268,21
G	Seguro acidente do trabalho ajustado (=SATxFAP)	Módulo 1	2,00%	67,05
H	SEBRAE	Módulo 1	0,60%	20,11
TOTAL SUBMÓDULO 4.1			15,80%	529,68

Submódulo 4.2: 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	279,27
B	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	93,20
Subtotal 4.2.1				372,47
C	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.2.1	15,80%	58,85
TOTAL SUBMÓDULO 4.2				431,32

Submódulo 4.3: AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	Afastamento Maternidade	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	Módulo 1	0,57%	19,11
Subtotal 4.3.1				19,11
B	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.3.1	15,80%	3,01
TOTAL SUBMÓDULO 4.3				22,12

Submódulo 4.4: PROVISÃO PARA RESCISÃO

4.4	Provisão	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	Módulo 1	0,42%	14,08
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	8,00%	1,12
C	Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Item 4.4-A	4,78%	0,67
TOTAL SUBMÓDULO 4.4				15,87

Submódulo 4.5: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Férias	Módulo 1	8,33%	279,27
B	Ausência por doença	Módulo 1	1,66%	55,65
C	Licença paternidade	Módulo 1	0,02%	0,67
D	Ausências legais	Módulo 1	0,28%	9,38
E	Ausência por acidente de trabalho	Módulo 1	0,03%	1,00
F	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
Subtotal 4.5.1				345,97
G	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 4.5.1	15,80%	54,66
TOTAL SUBMÓDULO 4.5				400,63

Quadro-Resumo do Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
4.1	Submódulo 4.1	n/a	n/a	529,68
4.2	Submódulo 4.2	n/a	n/a	431,32
4.3	Submódulo 4.3	n/a	n/a	22,12
4.4	Submódulo 4.4	n/a	n/a	15,87
4.5	Submódulo 4.5	n/a	n/a	400,63
4.6	Outros (especificar abaixo)	Módulo 1		-
TOTAL MÓDULO 4				1.399,62

Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Somatório dos Módulos 1, 2, 3 e 4	n/a	n/a	5.673,64
B	Custos indiretos	Item 5-A	5,00%	283,68
Subtotal 5.1				5.957,32
C	Lucro	Subtotal 5.1	10,00%	595,73
Subtotal 5.2				6.553,05
D	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Faturamento	17,25%	1.366,04
TOTAL MÓDULO 5				2.245,45

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
A	Módulo 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	3.352,64
B	Módulo 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	803,40
C	Módulo 3: INSUMOS DIVERSOS	117,98
D	Módulo 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	1.399,62
Subtotal (=A+B+C+D)		5.673,64
E	Módulo 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	2.245,45
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		7.919,09

Contingenciamento fixado pela Resolução nº 169/2013 do CNJ

Atenção! Conforme determina o Art. 9º, da Res. CNJ nº 169/2013, os valores contingenciados serão retidos do pagamento mensal à prestadora dos serviços.

Item	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário	Módulo 1	8,33%	279,27
B	Férias	Módulo 1	8,33%	279,27
C	Adicional de férias	Módulo 1	2,78%	93,20
Subtotal 1				651,74
D	Incidência do Submódulo 4.1	Subtotal 1	15,80%	102,97
E	Multa do FGTS sobre aviso prévio trabalhado	Módulo 1	4,78%	160,17
VALOR TOTAL DO CONTINGENCIAMENTO MENSAL				914,88

Apuração do custo estimado para feriados**Suporte planilha 6**

	Descrição	Base de Cálculo	Alíquota (%)	Valor (R\$)
A	Subtotal 1.1: Salário Base + Adicionais	n/a	n/a	3.352,64
B	Subtotal 1.2: Adicional Noturno	n/a	n/a	-
C	Subtotal 1.3: Adicional de hora extra + Intervalo intrajornada	n/a	n/a	-
Subtotal 1				3.352,64
D	Adicional de feriado hora trabalhada	Divisor 180	100,00%	18,62
Subtotal 2				18,62
E	Quantidade de horas trabalhadas por posto em cada feriado			6 horas
Subtotal 3 (Subtotal 2 x Quantidade de horas)				111,72
F	Encargos sociais	Subtotal 3	15,80%	17,65
Subtotal 4				129,37
G	Custos Indiretos	Subtotal 4	5,00%	6,46
Subtotal 5				135,83
H	Lucro	Subtotal 5	10,00%	13,58
Subtotal 6				149,41
I	Tributos (Base de cálculo e alíquota transportadas do Quadro 2.2)	Subtotal 6	17,25%	31,14
CUSTO ESTIMADO PARA CADA FERIADO				180,55

5 - AVISO PRÉVIO TRABALHADO - FIM DE CONTRATO

Quadro 5.1 - ESTIMATIVA PARA PAGAMENTO DO AVISO PRÉVIO TRABALHADO - FIM DE CONTRATO

Item	Posto de Trabalho	REMUNERAÇÃO do Posto (A)	Módulo 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS (%) (B)	Incidência Módulo 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS (R\$) (C) = A x B	Custos Indiretos, Lucro e Tributos dos Postos (%) (F)	Custos Indiretos, Lucro e Tributos dos Postos (R\$) (G) = (A+C+E) x F	BASE DE CÁLCULO Aviso Prévio Trabalho (7 dias) (H) = A + C + E + G	ALÍQUOTA Aviso Prévio Trabalho (1 / 30 * 7) ** (I)	VALOR Aviso Prévio Trabalho (7 dias) POR POSTO (J) = H x I	Quantidade Total de Profissionais (Postos x Empregados) (K)	Valor do Aviso Prévio Trabalho A PAGAR Fim do contrato (L) = J x K
1	(GESTOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI)	R\$ 6.709,86	15,80%	R\$ 1.060,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 2.990,10	R\$ 10.760,12	23,33%	R\$ 2.510,69	1	R\$ 2.510,69
2	(SUPERVISOR DO SUPORTE REMOTO)	R\$ 3.540,41	15,80%	R\$ 559,38	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.577,70	R\$ 5.677,49	23,33%	R\$ 1.324,75	2	R\$ 2.649,50
3	(TÉCNICO DO SUPORTE REMOTO)	R\$ 2.069,82	15,80%	R\$ 327,03	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 922,37	R\$ 3.319,22	23,33%	R\$ 774,49	27	R\$ 20.911,10
4	(SUPERVISORES DO SUPORTE PRESENCIAL, SUPORTE ESPECIALIZADO E SUPORTE AOS GABINETES DOS MINISTROS)	R\$ 3.540,41	15,80%	R\$ 559,38	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.577,70	R\$ 5.677,49	23,33%	R\$ 1.324,75	2	R\$ 2.649,50
5	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL)	R\$ 2.652,94	15,80%	R\$ 419,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.182,22	R\$ 4.254,32	23,33%	R\$ 992,68	19	R\$ 18.860,84
6	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL EQUIPE ESPECIALIZADA EM HARDWARE)	R\$ 2.652,94	15,80%	R\$ 419,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.182,22	R\$ 4.254,32	23,33%	R\$ 992,68	2	R\$ 1.985,35
7	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL EQUIPE ESPECIALIZADA EM SOFTWARE)	R\$ 2.652,94	15,80%	R\$ 419,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.182,22	R\$ 4.254,32	23,33%	R\$ 992,68	7	R\$ 6.948,73
8	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL EQUIPE ESPECIALIZADA EM TELEFONIA)	R\$ 2.652,94	15,80%	R\$ 419,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.182,22	R\$ 4.254,32	23,33%	R\$ 992,68	7	R\$ 6.948,73
9	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 36H)	R\$ 2.652,94	15,80%	R\$ 419,16	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.182,22	R\$ 4.254,32	23,33%	R\$ 992,68	6	R\$ 5.956,05
10	(TÉCNICO DO SUPORTE PRESENCIAL EQUIPE ESPECIALIZADA DE GABINETES E MINISTROS 30H)	R\$ 3.352,64	15,80%	R\$ 529,72	Custos= 5,00% Lucro= 10,00% Tributos= 17,25%	R\$ 1.494,03	R\$ 5.376,39	23,33%	R\$ 1.254,49	4	R\$ 5.017,96
VALOR TOTAL AVISO PRÉVIO TRABALHADO - FIM DE CONTRATO											R\$ 74.438,45

Obs:

1) O TST somente indenizará a adjudicatária do valor correspondente ao aviso prévio trabalhado de fim de contrato, após a comprovação do pagamento dessa verba aos postos de trabalho;

2) O empenho do valor respectivo será solicitado no último ano de vigência do contrato, ou caso o contrato não venha a ser prorrogado;

3) * Alíquota definida conforme o seguinte cálculo: (1 remuneração / 30 x 7 dias = 0,2333 = 23,33 da remuneração mensal do posto.

6 - CUSTO ESTIMADO PARA FERIADOS

QUADRO 6.1 - CUSTO ANUAL ESTIMADO PARA FERIADOS

Item	Descrição	Quantidade de profissionais necessários para cada feriado	Custo dia/feriado/posto	Custo anual estimado 13 de feriados
1	Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros 36h	2	180,55	4.694,30
CUSTO TOTAL ANUAL ESTIMADO PARA FERIADOS				4.694,30

Nota Explicativa:

2. Feriados para pagamento em dobro, caso previsto na CCT, nesta contratação (feriados forenses não considerados):

- 2.1) 1º/janeiro - Confraternização universal (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.2) Data variável - Terça-feira de Carnaval (Art. 2º da Lei nº 9.093/1995);
- 2.3) Data variável - Sexta-feira da Paixão (Art. 2º da Lei nº 9.093/1995);
- 2.4) Data variável - Domingo de Páscoa (Art. 2º da Lei nº 9.093/1995);
- 2.5) 21/abril - Tiradentes (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.6) 1º/maio - Dia do trabalho (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.7) Data variável - *Corpus Christi* (Art. 2º da Lei nº 9.093/1995);
- 2.8) 7/setembro - Independência do Brasil (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.9) 12/outubro - Padroeira do Brasil (Art. 1º da Lei nº 6.802/1980);
- 2.10) 2/novembro - Finados (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.11) 15/novembro - Proclamação da República (Art. 1º da Lei nº 662/1949);
- 2.12) 30/novembro - Dia do Evangélico (Art. 1º da Lei Distrital nº 963/1995); e
- 2.13) 25/dezembro - Natal (Art. 1º da Lei nº 662/1949).

7 - VALOR TOTAL

Quadro 7.1: VALOR MENSAL DOS POSTOS DE TRABALHO

Tipo de Serviço (A)	Posto de Trabalho (B)	Valor Proposto por Empregado (C)	Quant. de Empregados por Posto (D)	Valor Proposto por Posto (E=CxD)	Quantidade Mínima de Postos (F)	Valor Total do Serviço (G=ExF)
Service Desk e Suporte Técnico	1) Gestor da Central de Serviços de TI	R\$ 14.325,65	1	R\$ 14.325,65	1	R\$ 14.325,65
Service Desk e Suporte Técnico	2) Supervisor do Suporte Remoto	R\$ 8.054,88	1	R\$ 8.054,88	2	R\$ 16.109,76
Service Desk e Suporte Técnico	3) Técnico do Suporte Remoto	R\$ 5.265,08	1	R\$ 5.265,08	27	R\$ 142.157,16
Service Desk e Suporte Técnico	4) Supervisores do Suporte Presencial, Suporte Especializado e Suporte aos	R\$ 8.054,88	1	R\$ 8.054,88	2	R\$ 16.109,76
Service Desk e Suporte Técnico	5) Técnico do Suporte Presencial	R\$ 6.369,95	1	R\$ 6.369,95	19	R\$ 121.029,05
Service Desk e Suporte Técnico	6) Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Hardware	R\$ 6.369,95	1	R\$ 6.369,95	2	R\$ 12.739,90
Service Desk e Suporte Técnico	7) Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Software	R\$ 6.369,95	1	R\$ 6.369,95	7	R\$ 44.589,65
Service Desk e Suporte Técnico	8) Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada em Telefonia	R\$ 6.369,95	1	R\$ 6.369,95	7	R\$ 44.589,65
Service Desk e Suporte Técnico	9) Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros 30h	R\$ 6.369,95	1	R\$ 6.369,95	6	R\$ 38.219,70
Service Desk e Suporte Técnico	10) Técnico do Suporte Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes e Ministros 36h	R\$ 7.919,09	1	R\$ 7.919,09	4	R\$ 31.676,36
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS					77	R\$ 481.546,64

Quadro 7.2 - VALOR ANUAL DOS POSTOS DE TRABALHO

Item	Descrição	Valor Total do Serviço
1	Valor mensal dos serviços	481.546,64
2	Número de meses do contrato	12 meses
VALOR ANUAL DOS POSTOS DE TRABALHO		5.778.559,68

Quadro 7.3 - VALOR ANUAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS

Descrição	Valor Total dos Serviços
VALOR ANUAL DOS POSTOS DE TRABALHO	R\$ 5.778.559,68
VALOR TOTAL AVISO PRÉVIO TRABALHADO - FIM DE CONTRATO * (QUADRO 5.1)	R\$ 74.438,45
VALOR ANUAL ESTIMADO PARA FERIADOS (QUADRO 6.1)	R\$ 4.694,30
VALOR ANUAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS	R\$ 5.857.692,43

* O empenho para pagamento do Aviso Prévio Trabalhado "Fim de Contrato" será solicitado no último ano de vigência do contrato, ou caso não venha a ser prorrogado. Memória de cálculo planilha "5".

ANEXO VII - DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR PARA EMPRESAS COM TRIBUTAÇÃO PELO REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA

1. A empresa tributada pelo regime de incidência não-cumulativa deverá apresentar comprovação dos cálculos referentes ao percentual que represente a média das alíquotas de PIS e COFINS (observar item 5 deste anexo) efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. planilhas demonstrativas de apuração dos percentuais médios de recolhimento do PIS e da COFINS, conforme item 5 deste anexo, em que os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições;
 - 1.2. cópia do Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;
 - 1.3. cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS;
 - 1.4. recibo de entrega da declaração de informações econômico-fiscais da pessoa jurídica, ou outro documento expedido pela Secretaria da Receita Federal, para fins de comprovação do regime de tributação.
2. Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não-cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve efetivo recolhimento.
3. Para empresa tributada pelo regime de incidência não-cumulativa, que não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS realizada com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda sim, apresentar cópia, do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições, e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta.
4. Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não-cumulativa de PIS e de COFINS não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.
5. O cálculo dos percentuais médios de recolhimento de PIS e COFINS, efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, deverá ser demonstrado nos termos das planilhas exemplificativas abaixo. Os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições.

Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de PIS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL A	CONTRIBUIÇÃO APURADA B = A x 1,65%	CRÉDITO DESCONTADO C	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA D = B - C	PERCENTUAL EFETIVO E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	19.800,00	2.750,00	17.050,00	1,42%
MÊS 2	1.300.000,00	21.450,00	2.800,00	18.650,00	1,43%
MÊS 3	1.350.000,00	22.275,00	2.700,00	19.575,00	1,45%
MÊS 4	1.180.000,00	19.470,00	2.850,00	16.620,00	1,41%
MÊS 5	1.450.000,00	23.925,00	4.000,00	19.925,00	1,37%
MÊS 6	1.400.000,00	23.100,00	3.300,00	19.800,00	1,41%
MÊS 7	1.250.000,00	20.625,00	3.700,00	16.925,00	1,35%
MÊS 8	1.330.000,00	21.945,00	3.560,00	18.385,00	1,38%
MÊS 9	1.340.000,00	22.110,00	3.230,00	18.880,00	1,41%
MÊS 10	1.270.000,00	20.955,00	2.650,00	18.305,00	1,44%
MÊS 11	1.380.000,00	22.770,00	2.850,00	19.920,00	1,44%
MÊS 12	1.270.000,00	20.955,00	2.770,00	18.185,00	1,43%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					1,41%

Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de COFINS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL A	CONTRIBUIÇÃO APURADA B = A x 7,60%	CRÉDITO DESCONTADO C	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA D = B - C	PERCENTUAL EFETIVO E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	91.200,00	12.600,00	78.600,00	6,55%
MÊS 2	1.300.000,00	98.800,00	13.500,00	85.300,00	6,56%
MÊS 3	1.350.000,00	102.600,00	14.700,00	87.900,00	6,51%
MÊS 4	1.180.000,00	89.680,00	12.700,00	76.980,00	6,52%
MÊS 5	1.450.000,00	110.200,00	15.200,00	95.000,00	6,55%
MÊS 6	1.400.000,00	106.400,00	17.200,00	89.200,00	6,37%
MÊS 7	1.250.000,00	95.000,00	15.000,00	80.000,00	6,40%
MÊS 8	1.330.000,00	101.080,00	15.500,00	85.580,00	6,43%
MÊS 9	1.340.000,00	101.840,00	13.500,00	88.340,00	6,59%
MÊS 10	1.270.000,00	96.520,00	12.800,00	83.720,00	6,59%
MÊS 11	1.380.000,00	104.880,00	14.000,00	90.880,00	6,59%
MÊS 12	1.270.000,00	96.520,00	15.000,00	81.520,00	6,42%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					6,51%

6. Os percentuais cotados para PIS e COFINS são de inteira responsabilidade da licitante e não será admitida repactuação ou reequilíbrio em função de cotação de percentuais equivocados.

ANEXO VIII – CALENDÁRIO ADMINISTRATIVO DO TST

CALENDÁRIO ADMINISTRATIVO 2018																											
JANEIRO							FEVEREIRO							MARÇO							ABRIL						
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S
	1	2	3	4	5	6					1	2	3					1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
28	29	30	31				25	26	27	28				25	26	27	28	29	30	31							
MAIO							JUNHO							JULHO							AGOSTO						
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
29	30						29	30	31					24	25	26	27	28	29	30							
SETEMBRO							OUTUBRO							NOVEMBRO							DEZEMBRO						
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
29	30	31					29	30	31					29	30	31					30	31					
FERIADOS																											
1º de janeiro - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02														12 de outubro - art. 1º da Lei nº 6.802/80													
12 e 13 de fevereiro - art. 62, III, da Lei nº 5.010/66														28 de outubro - Dia do Servidor Público - art. 236 da Lei nº 8.112/90													
28 a 30 de março - art. 62, II, da Lei nº 5.010/66														1º de novembro - art. 62, IV, da Lei nº 5.010/66, com redação dada pela Lei nº 6.741/79													
21 de abril - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02														2 de novembro - art. 1º da Lei nº 662/49, alterada pela Lei 10.607/02; e art. 62, IV, da Lei nº 5.010/66, alterada pela Lei nº 6.741/79													
1º de maio - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02														15 de novembro - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02													
31 de maio - Corpus Christi														8 de dezembro - art. 62, IV, da Lei nº 5.010/66, com redação dada pela Lei nº 6.741/79													
11 de agosto - art. 62, IV, da Lei nº 5.010/66, com redação dada pela Lei nº 6.741/79														25 de dezembro - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02													
7 de setembro - art. 1º da Lei nº 662/49, com redação dada pela Lei nº 10.607/02																											

ANEXO IX - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A Contratada, _____, inscrita no CNPJ/MF sob o número _____, sediada a _____, neste ato, representada por _____, CPF nº _____, compromete-se a observar o presente Termo de Confidencialidade em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

A necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva do TST fornecidas à Contratada para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº ____/201__.

Subcláusula Primeira - A Contratada reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TST, tem acesso a informações que pertencem ao TST, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações controladas abrangem toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a Contratada ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a Contratada deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo TST. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do TST poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A Contratada compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma

diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TST, as informações controladas reveladas.

Subcláusula primeira - A Contratada deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TST, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula segunda - A Contratada deverá possuir ou firmar acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo de Confidencialidade.

Subcláusula terceira - A Contratada obriga-se a informar imediatamente ao TST qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo de Confidencialidade que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TST, sujeitará a Contratada, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TST, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, possibilitando inclusive a rescisão do contrato firmado entre o TST e a Contratada sem qualquer ônus para o TST.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A Contratada devolverá imediatamente ao TST, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, conforme este Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o TST.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste Termo de Confidencialidade, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo TST.

Por estarem de acordo, a Contratada, por meio de seu representante, firma o presente Termo de Confidencialidade, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, _____ de _____ de _____.

Assinatura

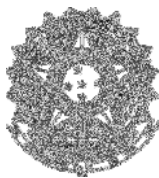
(Representante da empresa)

Assinatura

(Representante do TST)

ANEXO X – SISTEMAS E SOFTWARES DO TST

(Relação dos sistemas e softwares em uso no TST. Esse anexo será entregue à empresa mediante assinatura do Termo de Confidencialidade, quando da vistoria técnica ou assinatura do contrato)



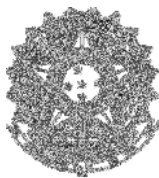
**CONTRATO PE-089/2018 – PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAL DE
ATENDIMENTO A USUÁRIOS (SERVICE DESK).
(Processo TST N.º 501.753/2018-1).**

O **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.509.968/0001-48, sediado no Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, conjunto A, Brasília, DF, CEP 70070-600, telefone geral (61) 3043-4300, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo, e a empresa **XXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º, com sede na, Brasília, DF, CEP, telefone (xx), e-mail, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada pelo, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico n.º 089/2018, publicado no Diário Oficial da União do dia xx de xxxxxx de xxxx, e a respectiva homologação, que consta no Processo Administrativo TST n.º 501.753/2018-1, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes na Lei Complementar n.º 123/2006, nas Leis n.º 8.666/93, 10.520/2002, 8.078/90 e 9.784/99 e nos Decretos n.º 5.450/2005 e 8.538/2015, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste contrato é a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) de tecnologia da informação e comunicação do TST, de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar, conforme especificado na tabela abaixo, nos termos e condições constantes neste contrato, seus anexos e no edital.

Item	Posto de trabalho	Quantidade de postos de trabalho	Carga horária semanal
1	Gestor da Central de Serviços de TI	1	40
2	Supervisor do Suporte Remoto	2	30
3	Técnico de Suporte Remoto	27	30
4	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes de Ministros	2	30
5	Técnico do Suporte Presencial	19	30
6	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de Hardware	2	30
7	Técnico de Suporte Presencial - Equipe	7	30



	especializada de Software		
8	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Telefonia	7	30
9	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (30h)	6	30
10	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h)	4	36
Total de profissionais:		77	

Subcláusula primeira. Os anexos deste contrato são os seguintes:

- I. Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho;
- II. Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço;
- III. Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento;
- IV. Anexo IV – Termo de confidencialidade;
- V. Anexo V – Sistemas e softwares do TST;
- VI. Anexo VI – Documentação complementar para empresas com tributação pelo regime de incidência não cumulativa;
- VII. Anexo VII – Planilhas de custos e formação de preços; e
- VIII. Anexo VIII – Resolução nº 7, De 18 de outubro de 2005.

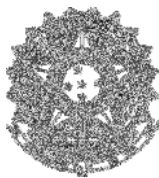
Subcláusula segunda. Do regime de contratação: o objeto do presente instrumento será executado por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n.º 8.666/1993.

Subcláusula terceira. Fica estabelecido que **no início da execução dos serviços serão implementados apenas 20 (vinte) postos de Técnico de Suporte Remoto, totalizando, então, 70 (setenta) profissionais.**

- I. Durante a vigência deste Contrato, conforme necessidade do Contratante, e mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, poderão ser reestabelecidos, gradativamente, os quantitativos de ocupantes do Posto de Técnico de Suporte Remoto, até o total de 27 (vinte e sete) profissionais.

Subcláusula quarta. A Contratada deverá observar durante toda a execução contratual que, no mínimo, dez por cento das vagas contratadas sejam provenientes de afrodescendentes, conforme Ato nº 779/GDGSET.GP de 20 de novembro de 2013, deste Tribunal.

Subcláusula quinta. A Contratada deverá observar na execução deste contrato os custos relacionados ao salário base definido, fornecimento de uniformes, treinamento dos empregados, indicação do preposto, implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, instalação de relógio de controle de



ponto biométrico, redução do efetivo durante o recesso forense do tribunal e demais obrigações que podem afetar a composição do valor da prestação dos serviços.

Subcláusula sexta. A Contratada prestará os serviços de segunda a sexta-feira, entre 7 e 19 horas, com atendimento ininterrupto aos usuários, devendo alocar os postos de trabalho em horários diferenciados a serem estabelecidos pelo Contratante.

- I. o serviço de suporte especializado aos Gabinetes e Ministros será prestado na forma descrita nesta subcláusula e também aos finais de semana e feriados entre 7h e 19h;
- II. para atender às suas necessidades, o Contratante poderá solicitar a redistribuição dos postos de trabalho alocados, iniciando ou terminando sua jornada além do horário de funcionamento previsto nesta subcláusula, limitada à janela entre às 5h e 22h, ou seja, não poderá iniciar antes das 5h e nem ultrapassar às 22h;
- III. a carga horária de cada posto está especificada na tabela do objeto deste contrato e deverá respeitar o disposto na convenção coletiva que a Contratada apresentar na licitação, se houver.

Subcláusula sétima. Os serviços serão prestados nas dependências do TST, situado ao Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, conjunto A, Brasília-DF e no Setor de Armazenagem e, em menor frequência, nas residências dos ministros do TST no âmbito do DF, situação na qual o TST disponibilizará transporte.

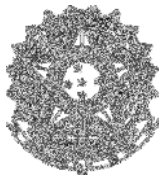
Subcláusula oitava. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os anexos deste contrato, em especial o “Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho” e o “Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço”.

Subcláusula nona. As horas excedentes dos postos de trabalho que porventura se fizerem necessárias deverão ser previamente autorizadas pelo TST e serão registradas em banco de horas para serem compensadas de acordo com o estabelecido na CLT e convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver.

- I. todo usufruto de horas de crédito em banco de horas, por parte dos colaboradores, deverá ser autorizado pelo TST.

Subcláusula dez. Os postos de trabalho poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:

- I. Segunda-feira de carnaval;
- II. Quarta-feira santa;
- III. Quinta-feira santa;
- IV. 11 de agosto;
- V. 1º de novembro;
- VI. 8 de dezembro.



Subcláusula onze. Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração do TST, poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que poderão ocorrer reduções de horário são os seguintes:

- I. 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente;
- II. 7 a 31 de janeiro;
- III. Quarta-feira de cinzas;
- IV. 2 a 31 de julho.

Subcláusula doze. Nos períodos de 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente e de 2 a 31 de julho, mediante comunicação prévia, poderá haver redução de até 50% da quantidade total de postos estabelecida no objeto deste contrato, período em que o valor da fatura será reduzido de modo a retratar somente os postos devidamente implementados.

Subcláusula treze. Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias e horários estabelecidos nas subcláusulas anteriores, o TST pagará pelo valor contratado.

Subcláusula quatorze. Caberá à Contratada adotar as providências que lhe competir para viabilizar a suspensão da execução dos serviços de que trata a subcláusula doze, observando, no que couber, quanto ao primeiro ano do contrato, o disposto nos arts. 139 e 140 da CLT.

Subcláusula quinze. O posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada Gabinetes e Ministros (36h) – não poderá ficar descoberto nos feriados nacionais, devendo ter cobertura mínima por 2 (dois) profissionais, com o fim de abranger o horário de 7h às 19h. Assim, a jornada de trabalho que for cumprida pelos profissionais ocupantes deste posto de trabalho nos feriados nacionais deverá ser compensada ou remunerada de acordo com o estabelecido na CLT ou na convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação, se houver. No caso de opção pela compensação da jornada de trabalho, a empresa deverá providenciar a cobertura do posto.

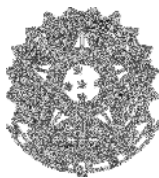
- I. a Contratada não deverá, em hipótese alguma, salvo convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, solicitar que os profissionais trabalhem em dois turnos (dobrem), ainda que seja para cobrir faltas;
- II. caso seja necessária a substituição de profissionais, a Contratada deverá informar à equipe de fiscalização e apresentar a documentação do novo colaborador com antecedência mínima de 1 (um) dia, para que seja verificado se o perfil profissional atende aos requisitos exigidos para o posto.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

Subcláusula primeira. O contrato poderá ser prorrogado quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I. os serviços tenham sido prestados regularmente;



- II. a Administração mantenha interesse na realização dos serviços;
- III. o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- IV. a Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Subcláusula segunda. A vantagem econômica para prorrogação do contrato estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, se:

- I. os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários estiverem baseados em convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei;
- II. os reajustes envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de lei) e materiais forem efetuados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - IPCA/IBGE.

Subcláusula terceira. A pelo menos cento e vinte dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de três dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato.

Subcláusula quarta. Se positiva a resposta, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

Subcláusula quinta. A resposta da Contratada terá caráter irrevogável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

Subcláusula sexta. Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos do *caput* da cláusula treze deste contrato.

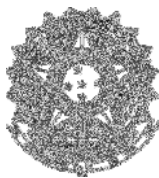
Subcláusula sétima. Para fins de prorrogação a Contratada deverá comprovar todas as condições de habilitação exigidas na licitação, bem como atualizar a declaração apresentada no momento da assinatura do contrato, a qual deverá ser novamente firmada por todos os sócios que compõem o quadro societário da empresa, a fim de resguardar este órgão quanto à prática de nepotismo vedada pela Resolução nº 7, de 18/10/2005, com as alterações introduzidas pela Resolução 229, de 22/06/2016.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR

O valor total deste contrato é de R\$
(.....).

Subcláusula primeira. O valor mensal deste contrato para os postos de serviço é de R\$ (.....).

Subcláusula segunda. O valor total e os valores unitários mensais (por posto de trabalho) estão discriminados nas planilhas de custos e formação de preços constante no Anexo VII deste contrato.



CLÁUSULA QUARTA - DA REPACTUAÇÃO

Será permitida repactuação do contrato, desde que observada a periodicidade mínima de um ano, contado a partir:

- I. da data limite para apresentação das propostas, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, bem como em relação às alíquotas do PIS e da COFINS para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa; ou
- II. da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho 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 base destes instrumentos.

Subcláusula primeira. Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria vigente à época da publicação do edital, a contratada terá direito à repactuação com a homologação do respectivo instrumento coletivo.

Subcláusula segunda. No caso de publicação de novo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente os valores envolvendo a folha de salários serão reajustados proporcionalmente ao aumento do piso salarial da categoria.

Subcláusula terceira. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

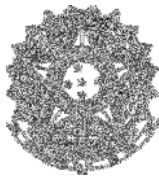
Subcláusula quarta. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

Subcláusula quinta. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

Subcláusula sexta. 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.

Subcláusula sétima. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- I. as particularidades do contrato em vigência;
- II. a nova planilha com a variação dos custos apresentada;



III. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

IV. a disponibilidade orçamentária do Contratante.

Subcláusula oitava. Quando da solicitação da repactuação, a empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar os documentos exigidos no Anexo VI deste contrato, subitens 1.1 a 1.4 para fins de repactuação do percentual das alíquotas do PIS e da COFINS.

Subcláusula nona. O Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

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

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

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

Subcláusula doze. 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. 65 da Lei nº 8.666/93.

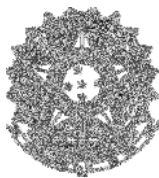
Subcláusula treze. As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

Subcláusula quatorze. Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, neste caso contando-se o interregno mínimo de um ano da data da apresentação da proposta.

- I. a pesquisa terá como base os salários praticados para o mesmo cargo em contratos firmados com a Administração Pública.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao Contratante, programa de trabalho, elemento de despesa, nota de empenho, emitida em/...../.....



CLÁUSULA SEXTA – DOS PRAZOS

A Contratada deverá executar os serviços, objeto contratual, na forma e prazos especificados neste contrato e seus anexos.

Subcláusula primeira. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

Subcláusula segunda. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

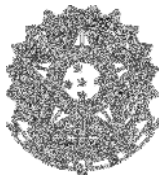
CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A execução do objeto deste contrato será fiscalizada por um servidor, ou comissão de servidores, designados pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

Subcláusula primeira. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

- I. Solicitar à Contratada e a seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;
- II. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato, notificando a Contratada para regularizar a situação em prazo estipulado;
- III. Promover, mensalmente, por ocasião da atestação dos serviços prestados, rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e encaminhar para pagamento da fatura apenas após a Contratada comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas;
- IV. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;
- V. Notificar a Contratada da presença de empregados sem uniforme ou crachá, que embarcem ou dificultem a Fiscalização;
- VI. Encaminhar à Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.

Subcláusula segunda. A Fiscalização solicitará aos profissionais terceirizados ou à Contratada, a cada 6 meses a contar do início da vigência do contrato, extratos do INSS e do FGTS



dos profissionais que prestam serviço no TST, para fins de verificação se as contribuições previdenciárias e os depósitos do FGTS estão sendo realizados.

- I. A fiscalização deverá solicitar extratos no percentual mínimo de 50% do total de profissionais vinculados ao contrato;
- II. Os profissionais cujos extratos não foram solicitados e conferidos em um determinado semestre serão obrigatoriamente incluídos na solicitação semestral seguinte, independentemente do início ou do término de prestação de serviços ao TST;
- III. Os extratos deverão ser solicitados pela fiscalização até o dia 10 (dez) do mês seguinte à conclusão de cada período de 6 (seis) meses;
- IV. Detectada irregularidade nos depósitos do FGTS ou nos recolhimentos ao INSS, as Comissões de Fiscalização poderão solicitar os extratos mais de uma vez durante o período de 6 (seis) meses e comunicar à Coordenadoria de Material e Logística para efeito de aplicação de penalidades contratuais;
- V. A empresa terá 10 (dez) dias de prazo para entregar os extratos à Comissão de Fiscalização, a qual deverá analisá-los no prazo de 10 (dez) dias úteis, considerando o volume de documentos a serem analisados.

Subcláusula terceira. A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

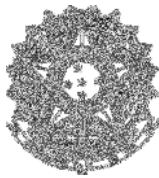
O objeto do presente contrato será recebido das seguintes formas:

- I. **provisória**, mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega da nota fiscal, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;
- II. **definitiva**, mediante termo circunstanciado, em até cinco dias úteis após a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

Subcláusula primeira. Em caso de apresentação, em um mesmo momento, de mais de uma fatura para pagamento, o prazo para ateste da Fiscalização será de até 5 (cinco) dias úteis para cada nota fiscal a ser conferida.

Subcláusula segunda. Os serviços executados em desconformidade com o especificado neste contrato, no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a corrigi-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento da notificação, sob pena de glosa dos custos previstos na proposta e não comprovados, sem prejuízo da aplicação de penalidade previstas na cláusula treze deste contrato.

Subcláusula terceira. As notificações relacionadas à execução do contrato, inclusive relacionadas à apresentação de documentos, suspendem os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.



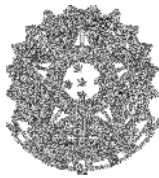
Subcláusula quarta. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a ético-profissional pela perfeita execução contratual, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO

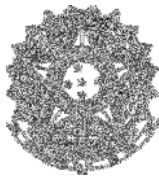
Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

Subcláusula primeira. A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e apresentá-la acompanhada da documentação descrita nos subitens subsequentes:

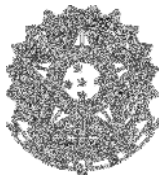
- I. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, Certificado de Regularidade do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
 - a. a manutenção da condição de irregularidade perante o fisco, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993.
- II. Folha de Pagamento Analítica, referente ao **mês dos serviços faturados**, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante;
 - a. no mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a Contratada deverá apresentar, na fatura do mês seguinte, também a folha de pagamento do benefício acompanhada do respectivo comprovante de pagamento.
- III. Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, referente ao **mês dos serviços faturados**, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data do pagamento (crédito) e valor creditado;
 - a. outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela Fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no inciso anterior;
 - b. no mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a contratada deverá apresentar, na fatura do mês seguinte, também o comprovante de pagamento deste.



- IV. Comprovante de pagamentos dos auxílios alimentação e transporte de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante, referente ao **mês seguinte** ao faturado na nota fiscal;
- a. a prova de pagamento dos auxílios alimentação e transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos;
 - b. caso algum empregado opte por não receber o vale transporte, a Contratada deverá apresentar, junto com a documentação no mesmo mês da não opção, declaração específica devidamente datada e assinada pelo empregado.
- V. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao **mês dos serviços faturados**, representada e acompanhada pela seguinte documentação:
- a. cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo "Nº Arquivo" dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios refiram-se ao protocolo de envio;
 - b. cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE que conste todos os empregados que prestaram serviço no TST, inclusive substitutos;
 - c. cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET do Tribunal Superior do Trabalho, do resumo da empresa e de eventuais tomadores em que constem trabalhadores que atuaram como substituto no TST no mês de competência;
 - d. cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;
 - e. cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;
 - f. cópia da Guia da Previdência Social (GPS), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no



- valor apurado no Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;
- g. cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP; e
- h. a vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.
- VI. O Contratante, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados.
- VII. Quando ocorrer admissão ou demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos exames médicos admissionais e demissionais dos empregados, das cópias das carteiras de trabalho com os registros feitos pela empresa e, nos casos de demissão, dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, das notificações de aviso prévio, da Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento do FGTS Rescisório e do extrato atualizado do FGTS, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.
- a. os Termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador;
- b. quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador.
- VIII. Nos casos de remanejamento de empregados para prestação de serviços em outros órgãos ou para a Administração da empresa, deverá ser encaminhada a folha de pagamento e a RE do Arquivo SEFIP relativas ao novo tomador ou à administração da Contratada, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.
- IX. Por ocasião das férias de empregado, deverá ser encaminhado o respectivo aviso e o comprovante de quitação ao trabalhador, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.
- X. Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de **dezembro** de cada ano, a contratada deverá apresentar a GPS (Guia da Previdência Social) da competência 13.



- XI. Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de **janeiro** de cada ano, a Contratada deverá apresentar a Guia de Recolhimento do FGTS e Informação à Previdência Social (GFIP) da competência 13 do ano anterior, representada e acompanhada pela documentação descrita no inciso V acima.
- XII. A nota fiscal e a documentação descrita nos incisos I a V acima deverá ser apresentada até, no máximo, **o dia 25 do mês subsequente ao da prestação dos serviços**.

Subcláusula segunda. Quando houver ressalva no ateste dos serviços pela Fiscalização, no que concerne à execução do objeto do Contrato e demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à Contratada, até que o prazo concedido pela fiscalização se encerre.

- I. a Contratada, face ao não atendimento, estará sujeita à glosa de valores correspondentes ao custo do direito trabalhista ou previdenciário representado pela documentação não apresentada.

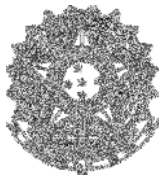
Subcláusula terceira. As faturas serão entregues exclusivamente na Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal Superior do Trabalho, situada no SAFS, quadra 8, conjunto A, bloco A, térreo, sala AT-18, e deverão estar acompanhadas da documentação exigida no edital e no Contrato, **preferencialmente em arquivo digital**, para fins de liquidação e pagamento das despesas.

- I. No decorrer da execução contratual, poderá ser alterado o local de entrega da nota fiscal, mediante prévia notificação à Contratada.

Subcláusula quarta. As faturas deverão corresponder à prestação dos serviços do mês de competência.

Subcláusula quinta. Em conformidade com a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da Contratada, em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias com adicional; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada.

- I. os valores depositados na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor mensal devido à empresa;
- II. os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 169/2013.



Subcláusula sexta. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{\left(\frac{TX}{100}\right)}{365} \text{ e } EM = I * N * VP$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso

Subcláusula sétima. A Administração do TST está por este Contrato expressamente e irrevogavelmente autorizada a fazer desconto nas faturas para realizar os pagamentos dos **salários, benefícios (auxílios alimentação e transporte) e outras verbas trabalhistas relacionadas ao contrato (ex.: férias, rescisões)** diretamente aos trabalhadores vinculados ao Contrato, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pela Contratada.

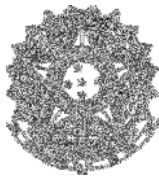
- I. a contratada deverá apresentar a documentação necessária para o pagamento direto dos salários, benefícios e outras verbas trabalhistas relacionadas ao contrato, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas** após o recebimento da notificação da fiscalização do Contrato ou da SCTER/CMLOG.
- II. quando não for possível a realização dos pagamentos pela própria Administração, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem usados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e do FGTS.

Subcláusula oitava. Quando a soma do total de faturas pagas à Contratada em um exercício financeiro exceder o limite de receita bruta anual para Empresa de Pequeno Porte prevista no inciso II do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, o TST comunicará tal fato à Secretaria da Receita Federal do Brasil.

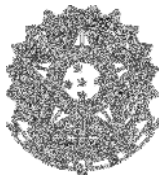
CLÁUSULA DEZ - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução deste contrato, a Contratada se obriga a emendar todo o empenho necessário ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados e, ainda, a:

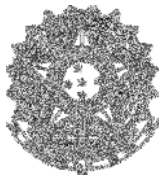
- I. executar os serviços na forma e em prazo não superior ao máximo estipulado neste contrato;



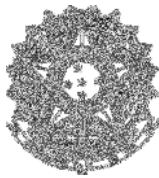
- II. contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir:
 - a. ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;
 - b. ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições;
 - c. ter a qualificação necessária para ocupação dos postos de trabalho, conforme exigências do “Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho”.
- III. selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas com boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- IV. manter nas dependências do Contratante, cadastro atualizado dos profissionais alocados nos postos de trabalho, de forma que o Contratante possa verificar, a qualquer tempo, a conformidade dos requisitos exigidos para o preenchimento dos postos ocupados;
- V. apresentar, em até 5 (cinco) dias após o início do Contrato, a seguinte documentação:
 - a. relação dos empregados que serão alocados no TST contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, número da carteira de identidade (RG) e número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
 - b. carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos devidamente assinada pela Contratada;
 - c. exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços;
 - d. currículo e comprovantes de atendimento aos requisitos profissionais do posto de trabalho;
 - e. sempre que houver alocação de novos empregados no TST, os documentos elencados neste inciso deverão ser apresentados no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da integração do empregado no contrato do Tribunal.
- VI. apresentar à Fiscalização, no prazo de 15 (quinze) dias do início deste contrato, em conformidade com os Arts. 4º e 7º da Resolução nº 156 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, de 8 de agosto de 2012, as seguintes certidões ou declarações negativas dos funcionários que exercerão funções de chefia (Gestor e Supervisores):
 - a. das Justiças Federal, Eleitoral, Distrital, do Trabalho e Militar;



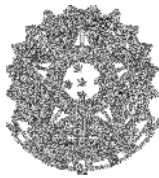
- b. dos Tribunais de Contas da União e do Distrito Federal;
 - c. do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça;
 - d. do conselho ou órgão profissional competente, constando a informação de que não foi excluído do exercício da profissão;
 - e. dos entes públicos em que tenha trabalhado nos últimos 10 (dez) anos, constando a informação de que não foi demitido ou exonerado a bem do serviço público.
- VII.** garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado, observando que:
- a. o prazo máximo de substituição é de 2 (duas) horas, nos casos de atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho;
 - b. as ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste contrato;
 - c. as faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos pelo posto ao qual ele irá ocupar;
 - d. o profissional substituto deverá ser remunerado com o salário devido ao profissional substituído e deverão ser recolhidos os encargos correspondentes, previstos contratualmente e na legislação vigente à época da substituição.
- VIII.** manter a disciplina nos locais dos serviços e, após comunicação da Fiscalização, substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, salvo prazo diverso determinado pela equipe de fiscalização, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados pelo TST como prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;
- IX.** substituir imediatamente, após comunicação da Fiscalização, o empregado que não se apresentar limpo e asseado, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no aspecto de higiene pessoal;
- a. nos casos em que o empregado não puder utilizar o calçado especificado neste inciso, a Contratada deverá fornecer calçado alternativo, dentro dos padrões e normas de segurança exigidos, além de fornecer relação nominal desses empregados, acompanhada dos respectivos atestados médicos.



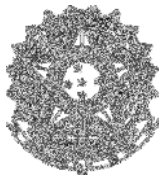
- X. substituir definitivamente, sempre que exigido pela Fiscalização, qualquer profissional alocado no posto de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público ou ainda quando do não cumprimento das suas obrigações, ficando vedado o retorno dos profissionais substituídos às dependências do Tribunal, mesmo para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais;
- XI. substituir, no prazo de 10 (dez) dias, definitivamente, o empregado do quadro efetivo que eventualmente for dispensado do posto de trabalho vinculado ao Contrato;
- XII. apresentar, quando houver demissão de empregados, a seguinte documentação, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de demissão do empregado:
 - a. exames médicos demissionais dos empregados dispensados;
 - b. cópia das Carteiras de trabalho com os registros feitos pela Contratada;
 - c. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria ou pela legislação vigente;
 - d. notificação de Aviso Prévio;
 - e. guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF) devidamente paga juntamente com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento Rescisório do FGTS, quando houver;
 - f. extrato atualizado do FGTS;
 - g. termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador.
- XIII. pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos;
 - a. no mês de início deste contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o dia anterior ao início da execução contratual;



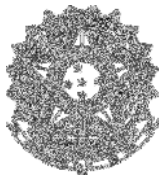
- b. os valores dos salários a serem pagos aos ocupantes dos postos de trabalhos deverão obedecer ao estabelecido na planilha de custos e formação de preços;
 - c. o pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados;
 - d. o pagamento dos salários deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas na localidade em que ocorre a prestação dos serviços;
 - e. em caso de impossibilidade de cumprimento do disposto na alínea anterior, a Contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração possa verificar a realização do pagamento.
- XIV.** reajustar os salários dos funcionários alocados nos postos de trabalho objetos deste contrato, conforme os percentuais e períodos de reajuste pactuados em instrumento coletivo de trabalho das categorias profissionais abrangidas neste documento. Inexistindo sentença normativa, convenção ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base pesquisa de mercado, limitada à variação do IPCA, neste caso contando-se o interregno mínimo de um ano da data da apresentação da proposta;
- a. a pesquisa terá como base os salários praticados para o mesmo cargo em contratos firmados com a Administração Pública.
- XV.** indicar, formalmente, Preposto, nos termos do art. 68 da Lei n.º 8666/93, para resolução de problemas, manter entendimentos com os fiscais do contrato, receber comunicações e transmiti-las à Fiscalização;
- a. o Preposto que irá representar administrativamente a Contratada, durante o período de vigência do contrato, deverá comparecer ao TST, sempre que for necessário ou determinado pela fiscalização;
 - b. a designação do Preposto não poderá recair sobre quaisquer profissionais ocupantes dos Postos de Trabalho;
 - c. o Preposto designado pela Contratada não poderá assumir qualquer Posto de Trabalho especificado neste contrato, quer definitivamente, quer transitória, em substituição à mão-de-obra faltante;
 - d. o trabalho do Preposto objetiva a promoção de contatos com a Fiscalização durante a execução do Contrato e o atendimento aos profissionais em serviço, como entrega de contracheques, vale-transporte, auxílio-alimentação, acompanhamento do registro do ponto de frequência, fornecimento de uniforme, emissão de relatório, controle e autorização de



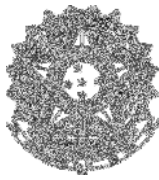
- substituições, de ausências e de outras atividades administrativas de responsabilidade da Contratada;
- e. o Preposto deverá exercer o acompanhamento e o controle das informações relativas ao faturamento mensal e à emissão de relatórios, devendo ter e demonstrar capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos neste Contrato;
 - f. cabe ao Preposto proceder às necessárias advertências e substituições dos profissionais que não atendam às recomendações, cometam atos de insubordinação ou indisciplina, ajam com desrespeito aos superiores, não acatem as ordens recebidas ou não cumpram com suas obrigações;
 - g. cabe ao Preposto, acompanhar, fiscalizar e orientar o uso correto dos uniformes e equipamentos, promovendo a substituição de peças desgastadas ou que apresentem condições desfavoráveis de uso, bem como sua reposição, de acordo com os prazos estabelecidos;
 - h. cabe ao Preposto orientar, durante toda a jornada de trabalho, o registro de presença dos profissionais ocupantes dos postos de trabalho e providenciar a substituição dos faltantes.
- XVI.** fornecer ao Preposto, a que se refere o inciso anterior, todo o material de consumo (caneta, papel, lápis, borracha, etc.), equipamentos (computador, impressora, material de informática) e mobiliário (mesa, cadeira e estante) necessários ao bom andamento dos serviços de responsabilidade da Contratada;
- XVII.** apresentar ao Contratante, sempre que solicitado, a comprovação do cumprimento das disposições da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, para cada funcionário alocado nos postos de trabalho do Tribunal, caso haja convenção, acordo ou sentença normativa representativa da categoria;
- XVIII.** responsabilizar-se pelo transporte dos funcionários de suas residências até as dependências do Contratante, e vice-versa, por meios próprios ou mediante vale-transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos;
- XIX.** providenciar, junto ao Contratante, os procedimentos necessários para abertura da conta corrente vinculada indicada no item 11.6, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal, bem como a assinatura do termo específico que permita ao TST ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal;
- XX.** viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha



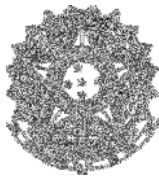
- própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;
- XXI.** viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;
- XXII.** oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS sempre que solicitado pela fiscalização;
- XXIII.** submeter, até 5 (cinco) úteis após a homologação do certame e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõe o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste contrato, resguardado o direito do Tribunal exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.
- a. a Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.
- XXIV.** fornecer até a data do início deste Contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste contrato.
- a. quando do fornecimento dos uniformes, a entrega deverá ser feita nas dependências do Contratante, em local a ser definido pela Fiscalização do Contrato, e a Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
- b. a entrega dos uniformes deverá ser realizada na presença dos membros da Comissão de Fiscalização;
- c. o custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
- d. cada profissional ocupante do Posto de Trabalho deverá receber um kit de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste contrato.
- XXV.** encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias do início do Contrato, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o inciso anterior;



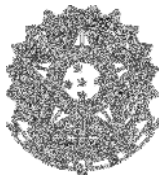
- XXVI.** fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” ao posto de trabalho ocupado no decorrer da execução do Contrato. Contudo, a semestralidade deste posto, para efeito de entregas posteriores, deverá ser a mesma dos demais postos de trabalho;
- XXVII.** fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários;
- XXVIII.** orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme;
- XXIX.** manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes;
- XXX.** providenciar, junto ao Contratante, o fornecimento de crachá de identificação aos seus empregados e arcar com o ônus do fornecimento de cada crachá, conforme norma vigente, sendo atualmente o valor de R\$ 8,00 (oito reais), não estando incluído o valor do cartão de proximidade que é de propriedade do TST;
- XXXI.** indenizar, em caso de dano irreparável ou perda do crachá pelo empregado, a confecção de um novo, completo, no valor de R\$ 30,00 (trinta reais), estando aí incluído o cartão de proximidade;
- XXXII.** recolher e devolver à Coordenadoria de Segurança e Transporte - CSET, ao final do contrato, todos os crachás fornecidos a seus empregados, bem como, a qualquer tempo, os crachás dos empregados removidos dos postos de serviço, sob pena de ressarcimento do valor de R\$ 22,00 (vinte e dois reais) por cada cartão de proximidade não devolvido;
- XXXIII.** fornecer e instalar na sede do Contratante 2 (dois) relógios de controle de ponto biométrico, conforme especificações constantes na Portaria nº 1.510/2009 – MTE, sem ônus adicional para o contratante, com as seguintes características:
 - a. ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento dos dados de acordo com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;
 - b. registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho;
 - c. possuir sensor ótico para verificação obrigatória da impressão digital;
 - d. possuir modo de operação 1:N e 1:1;
 - e. possuir display de cristal líquido;
 - f. possuir no-break interno;
 - g. operar em modo on-line ou off-line;



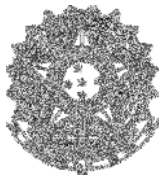
- h. ser compatível com o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior;
 - i. estar de acordo com disposto na Portaria MTE nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).
 - j. possuir funcionalidade capaz de registrar motivo de atraso e demais casos que ensejem justificativas;
 - k. o sistema de controle de ponto deverá dispor de interface que permita ao TST consultar via web as marcações de cada funcionário em cada período, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas, com possibilidade de geração de relatórios;
 - l. o mencionado sistema deverá permitir aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho.
- XXXIV.** a instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a Contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos empregados alocados na prestação dos serviços;
- XXXV.** fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico em até 5 (cinco) dias após o início da execução deste contrato;
- XXXVI.** os locais de instalação dos relógios de controle de ponto serão definidos pelo TST, podendo ser alterados a qualquer tempo;
- XXXVII.** obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;
- XXXVIII.** assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu Preposto;
- a. a Contratada deverá adotar as providências determinadas pela legislação na hipótese de ocorrência de acidentes que envolvam seus empregados.
- XXXIX.** garantir condições adequadas de saúde para todos os funcionários que prestarem serviço no TST, mediante exames médicos periódicos, conforme artigo 168, inciso III, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- a. apresentar o atestado de saúde ocupacional (A.S.O.) de cada um dos empregados, conforme legislação vigente.
- XL.** fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;



- XLI.** elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
 - a. cópia do PPRA deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência deste contrato.
- XLII.** elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
 - a. cópia do PCMSO deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência deste contrato.
- XLIII.** assegurar, durante a vigência deste contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais;
- XLIV.** Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato, as seguintes condições:
 - a. não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
 - b. 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 à 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 números 29 e 105;
 - c. as condições das alíneas a e b poderão ser atendidas mediante declaração firmada pela empresa signatária da contratação, hipótese essa admitida para a alínea a apenas enquanto vigentes os efeitos da ADI nº 5.209/STF;
 - d. a contratada deverá manter essas condições durante toda a vigência do contrato. Caso não mantenha, ensejará rescisão contratual.
- XLV.** cumprir as normas e regulamentos internos do TST;
- XLVI.** orientar os empregados dos postos de trabalho a não exercer qualquer tipo de atividade comercial (venda, promoção, representação, etc.) dentro das dependências do TST, inclusive no intervalo de almoço;
- XLVII.** não permitir, para tratar de assuntos alheios ao serviço, a utilização dos telefones do TST sob a responsabilidade de seus empregados para ligações interurbanas de qualquer natureza;



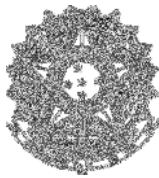
- a. será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos telefônicos utilizados indevidamente.
- XLVIII.** comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços, bem como atender prontamente às suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados;
- XLIX.** manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TST, documentos elaborados e informações obtidas dentro do Tribunal, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da prestação dos serviços, bem como, orientar seus funcionários alocados nos postos de trabalho para observância do disposto neste inciso, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, inclusive, após o término do contrato;
- L.** apresentar ao Contratante toda Legislação Federal e Distrital atualizada existente ou que venha a ser criada que regulamenta as atividades contratadas, bem como, fornecer, quando da assinatura deste contrato e quando de sua prorrogação, o acordo ou convenção coletiva registrado no Ministério do Trabalho e Emprego, se houver;
- LI.** providenciar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura deste contrato, a realização de perícia, a ser realizada por profissional competente e devidamente registrado no Ministério do Trabalho, a fim de indicar os postos de trabalho que realizam atividades perigosas e/ou insalubres. No caso de atividades enquadradas como insalubres, deverá ser atestado o seu grau (máximo, médio ou mínimo);
- a. caso haja inclusão de atividades perigosas e/ou insalubres, a contratada deverá solicitar alteração contratual, com o fim de se realizar as adaptações necessárias na planilha de custos.
- LII.** apresentar a garantia contratual no valor e no prazo estabelecido neste contrato;
- LIII.** manter filial ou representação com atuação no segmento, devidamente constituído no Distrito Federal, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da assinatura deste contrato, no caso de empresa sediada em outra unidade da Federação;
- LIV.** mobilizar os técnicos para que participem de ações de treinamento promovidas pelo TST quando identificada a necessidade;
- LV.** garantir que os profissionais utilizarão as contas do ambiente computacional que lhe forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta as suas respectivas senhas, pois todas as ações efetuadas através destas, serão de responsabilidade do profissional da Contratada;



- LVI. manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- LVII. divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no TST. A PSI-TST está formalizada no ATO 764/GDGSET.GP de 27/11/2012 e pode ser consultada na intranet do TST;
- LVIII. assinar Termo de Confidencialidade, conforme “Anexo IV – Termo de confidencialidade”;
- LIX. manter atualizada a base de conhecimento com as informações provenientes das atividades de suporte durante toda a prestação dos serviços;
- LX. abster-se de utilizar os recursos de TIC do TST para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;
- LXI. abster-se de instalar qualquer hardware ou software sem autorização expressa do TST;
- LXII. revogar imediatamente todos os seus acessos ao ambiente de TIC do TST em caso de desligamento de qualquer profissional da contratada. A Contratada deverá informar aos fiscais a lista dos acessos que foram revogados;
- LXIII. abster-se de revelar senhas e não permitir a utilização de uma mesma conta por mais de um profissional da Contratada, sempre observando que as contas de acesso ao ambiente computacional do TST são de uso restrito, individual e intransferível;
- LXIV. manter o Contratante informado quanto a eventuais mudanças de endereço, telefone e e-mail;
- LXV. manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- LXVI. responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o TST;
- LXVII. responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

Subcláusula primeira. A Contratada não será responsável:

- I. por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;



- II. por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste contrato ou no edital.

Subcláusula segunda. O Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

CLÁUSULA ONZE - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Contratante, durante a vigência deste contrato, compromete-se a:

- I. proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso dos funcionários da Contratada às dependências do TST, relacionadas à execução do objeto deste contrato;
- II. fornecer os softwares necessários para o desempenho das atividades das equipes de atendimento, incluindo o suporte remoto;
- III. fornecer espaço físico, estações de trabalho, telefone, mesa e cadeira para o desempenho das atividades das equipes de atendimento;
- IV. promover os pagamentos nas condições e prazo estipulados; e
- V. fornecer atestados de capacidade técnica, desde que atendidas as obrigações contratuais. Os requerimentos deverão ser protocolizados ou enviados por correspondência para o Protocolo Geral do TST, localizado no SAFS, quadra 08, conjunto A, bloco A, térreo, Brasília-DF, CEP 70.070-943.

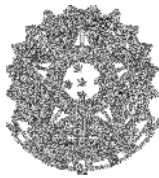
CLÁUSULA DOZE - DA GARANTIA DO CONTRATO

Para segurança do Contratante quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a Contratada deverá optar, no montante de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:

- I. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- II. seguro-garantia;
- III. fiança bancária.

Subcláusula primeira. A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste contrato, prorrogáveis por igual período a critério do Contratante desde que solicitado dentro do prazo inicial, sob pena de ser-lhe imputada multa, conforme subcláusula terceira da cláusula treze.

- I. a mesma disciplina se aplica aos casos em que houver a necessidade de alteração do valor da garantia ou de sua renovação.



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

- I. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- I. prejuízos causados pela Contratada decorrentes de culpa ou dolo;
- II. multas moratórias e punitivas impostas à Contratada;
- III. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

Subcláusula terceira. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na subcláusula anterior.

Subcláusula quarta. É de inteira responsabilidade da Contratada a renovação da garantia prestada, quando couber.

Subcláusula quinta. O TST reterá a garantia prestada até que a Contratada comprove que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, podendo utilizá-la para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até dois meses no encerramento da vigência contratual.

- I. no caso de a Contratada optar pela modalidade de seguro garantia ou de fiança bancária, sua validade será de três meses após o término da vigência contratual, com previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

Subcláusula sexta. O contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

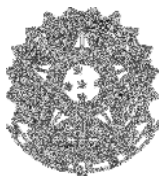
- II. caso fortuito ou força maior;
- III. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- IV. descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- V. prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

Subcláusula sétima. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas na subcláusula anterior.

CLÁUSULA TREZE - DAS PENALIDADES SOBRE A CONTRATADA

Fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas no edital, neste contrato e das demais cominações legais, aquele que:

- I. deixar de entregar documentação exigida neste contrato;
- II. apresentar documentação falsa;
- III. ensejar o retardamento da execução do objeto;



- IV. não manter a proposta;
- V. falhar ou fraudar na execução contratual;
- VI. comportar-se de modo inidôneo;
- VII. fazer declaração falsa;
- VIII. cometer fraude fiscal.

Subcláusula primeira. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais implicará a aplicação de multa correspondente a:

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

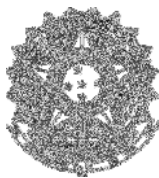
Subcláusula segunda. Além das multas elencadas nos itens acima com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 1 e 2 a seguir, até o limite de 30% do valor mensal do Contrato:

Tabela 1

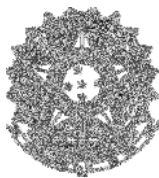
Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,3% do valor mensal do Contrato
3	0,4% do valor mensal do Contrato
4	0,5% do valor mensal do Contrato
5	0,6% do valor mensal do Contrato
6	0,8% do valor mensal do Contrato

Tabela 2

Item	Infração	Grau	Ocorrência
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper, total ou parcial, os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	6	Por ocorrência
3	Manter funcionário sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	3	Por ocorrência
4	Permitir presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado



Item	Infração	Grau	Ocorrência
5	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato.	1	Por ocorrência
6	Retirar qualquer funcionário do serviço, durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante.	3	Por empregado
7	Abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato.	2	Por ocorrência
8	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários.	1	Por ocorrência
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização.	3	Por ocorrência
10	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, dentro do prazo estabelecido no contrato.	2	Por ocorrência
11	Deixar de pagar os salários aos funcionários até o 5º (quinto) dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho.	6	Por dia
12	Deixar de pagar o vale transporte e/ou o auxílio alimentação aos funcionários até o último dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho.	3	Por dia
13	Deixar de pagar aos funcionários os salários e os adicionais relativos a férias até 2 (dois) dias antes de sua fruição.	5	Por ocorrência
14	Deixar de efetuar a reposição de empregados faltosos.	5	Por ocorrência
15	Deixar de fornecer os uniformes previstos em contrato, no prazo fixado.	3	Por ocorrência
16	Deixar de apresentar a documentação prevista na subcláusula primeira da cláusula nona, até o dia 25 do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Observação: Cada período de até 30 dias de atraso será considerado uma ocorrência.	1	Por ocorrência
17	Deixar de cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	2	Por ocorrência
18	Deixar de regularizar conta corrente vinculada (Resolução CNJ nº 169/2013) no prazo previsto na subcláusula quinta da cláusula nona. Observação: Cada período de até 30 dias de atraso será considerado um mês.	1	Por mês
19	Deixar de recolher as contribuições sociais da Previdência social.	1	Por ocorrência
20	Deixar de recolher o FGTS dos empregados.	1	Por ocorrência
21	Interromper de forma indevida a contagem de tempo das demandas registradas.	1	Por ocorrência
22	Registrar demandas desnecessariamente, com informações incompletas, classificação ou priorização incorreta	1	Por ocorrência



Item	Infração	Grau	Ocorrência
23	Escalonar indevidamente as demandas registradas.	1	Por ocorrência
24	Descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.	1	Por dia
25	Solicitar que profissionais trabalhem além da jornada de trabalho máxima permitida.	3	Por empregado
26	Descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento.	1	Por ocorrência

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

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

Subcláusula quarta. Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93.

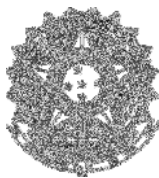
Subcláusula quinta. A penalidade de multa prevista nas subcláusulas primeira a terceira poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.

Subcláusula sexta. A não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação poderá resultar na rescisão deste contrato, além das penalidades já previstas em lei, caso a Contratada não regularize a situação no prazo de 30 dias.

Subcláusula sétima. Será caracterizado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002 e demais normativos.

Subcláusula oitava. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo Contratante, da garantia contratual ou cobradas diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

Subcláusula nona. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e a sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a Contratada, na forma da lei.



CLÁUSULA QUATORZE - DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

A Contratada declara, no ato de celebração deste contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA QUINZE - DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida deste contrato na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo Contratante, nos termos do parágrafo único do artigo 61 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZESSEIS - DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

Compete a ambas as partes, de comum acordo, salvo nas situações tratadas neste instrumento, na Lei n.º 8.666/93 e em outras disposições legais pertinentes, realizar, via termo aditivo, as alterações contratuais que julgarem convenientes.

CLÁUSULA DEZESSETE - DA RESCISÃO

Constituem motivos incondicionais para rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80, da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZOITO - DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE

A Contratada não poderá, salvo em curriculum vitae, utilizar o nome do Contratante ou sua qualidade de Contratada em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão deste contrato.

Subcláusula única. A Contratada não poderá, também, pronunciar-se em nome do Contratante à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como a sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

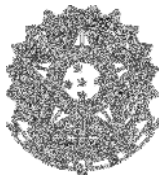
CLÁUSULA DEZENOVE - DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS

Tal como prescrito na lei, o Contratante e a Contratada não serão responsabilizados por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.

CLÁUSULA VINTE - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

A Administração do Contratante analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito ou de força maior.

Subcláusula primeira. Para os casos previstos no *caput* desta cláusula, o Contratante poderá atribuir a uma comissão, por este designada, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.



Subcláusula segunda. Os agentes públicos responderão, na forma da lei, por prejuízos que, em decorrência de ação ou omissão dolosa ou culposa, causarem à Administração no exercício de atividades específicas do cumprimento deste contrato, inclusive nas análises ou autorizações excepcionais constantes nestas disposições finais.

Subcláusula terceira. As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão do Contratante, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

Subcláusula quarta. Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução deste contrato, a Contratada fica desde já compelida a avisar, por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.

Subcláusula quinta. No curso do contrato, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução do contrato, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão do contrato.

Subcláusula sexta. Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

Subcláusula sétima. Em consonância com a Resolução 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional da Justiça, é vedada a contratação de empresas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente 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 vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

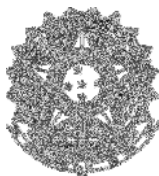
- I. A vedação constante nesta subcláusula se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

CLÁUSULA VINTE E UM - DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Brasília, DF, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem ajustadas e acordadas, as partes assinam este termo em duas vias de igual teor e forma para um só efeito legal.

Brasília, de de 201 .



CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHA

Nome:

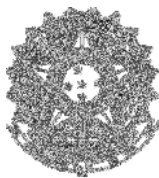
CPF:

TESTEMUNHA

Nome:

CPF:

MINUTA



ANEXO I – ESPECIFICIDADES DOS SERVIÇOS E ATRIBUIÇÕES DOS POSTOS DE TRABALHO

1. OBJETO:

1.1. Contratação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (*Service Desk*) de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes e Ministros, cuja atuação dar-se-á de forma integrada e complementar.

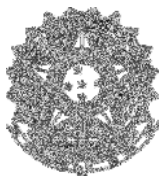
1.2 O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

1.2.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO: realização de atividades de operação da Central de Atendimento a Usuários (*Service Desk*) da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN), ponto único de contato instalado nas dependências do TST para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (requisições e incidentes) de usuários internos e externos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do TST por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Gerenciamento e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos incidentes, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento da demanda. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível já no primeiro contato com o usuário e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TST;

1.2.2 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL: realização de atividades de suporte técnico presencial nas unidades do Tribunal. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TIC o mais rápido possível e garantir, desta forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TST;

1.2.3 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO: realização de atividades de suporte técnico especializado, auxiliando as demais equipes de suporte técnico na solução de incidentes e problemas por meio de fornecimento de conhecimentos específicos e especializados, bem como implantação e operação de serviços específicos, tais como antivírus, videoconferência, transmissões de áudio e vídeo das sessões de julgamento, etc. O objetivo principal deste serviço é fornecer habilidades e recursos técnicos especializados para suportar os serviços fornecidos pela SETIN aos usuários de TIC do TST;

1.2.4 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO AOS GABINETES E MINISTROS: realização de atividades de suporte técnico aos gabinetes e Ministros. O objetivo principal é

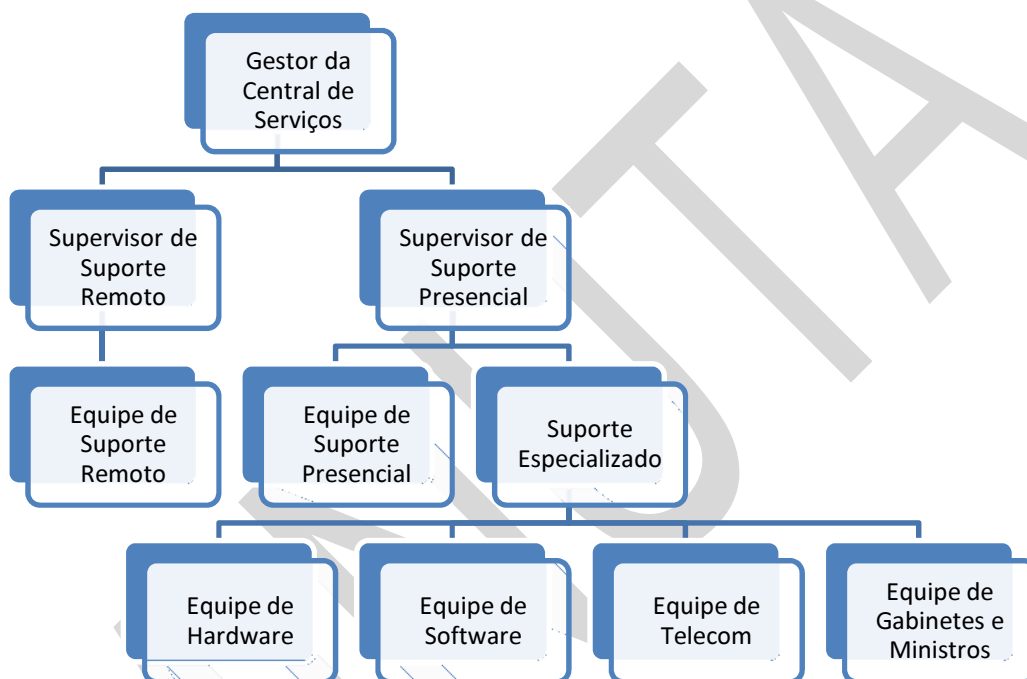


fornecer um serviço de suporte técnico de TIC especializado à atividade-fim do Tribunal, a fim de garantir que os recursos de tecnologia da informação estejam disponíveis para que o TST cumpra sua função institucional.

2. DA ORGANIZAÇÃO

2.1 Os postos de trabalho devem ser organizados em equipes com superiores hierárquicos conforme representado abaixo:

Figura 1: Organograma da Central de Serviços de TIC

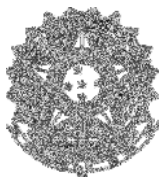


3. DOS PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

3.1 GESTOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS;

3.1.1 RESPONSABILIDADES:

- 3.1.1.1 gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.1.1.2 acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- 3.1.1.3 propor e obter acordo em relação às interfaces da Central de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de serviços de TIC e com as demais unidades administrativas do TST;
- 3.1.1.4 prover aos fiscais do contrato relatórios gerenciais definidos pelo TST e sugeridos pela Contratada, suficientes para a comprovação dos serviços realizados;



3.1.1.5 gerenciar a alocação de profissionais em turnos, procedendo com as substituições que se fizerem necessárias;

3.1.1.6 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução das demandas;

3.1.1.7 gerenciar plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

3.1.1.8 providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato, dentro de sua área de atuação;

3.1.1.9 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

3.1.1.10 atuar, quando solicitado pelo TST, como preposto substituto em situações excepcionais;

3.1.1.11 realizar outras atividades correlatas.

3.1.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

3.1.2.1 ensino superior completo a ser comprovado por meio de diploma ou certificado, devidamente registrado de curso superior na área de informática ou qualquer curso superior acrescido de curso de pós-graduação em tecnologia da informação com, no mínimo, 360 horas, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC);

3.1.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de gestão de suporte técnico de TI;

3.1.2.3 experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de gerência de *Service Desk*;

3.1.2.4 certificação "ITIL *Foundation*" v3 ou superior;

3.1.2.5 possuir certificado de participação em curso de formação certificação HDI SCM (*Support Center Manager*).

3.2 SUPERVISORES DO SUPORTE REMOTO

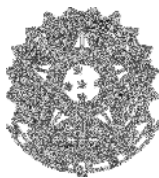
3.2.1 RESPONSABILIDADES:

3.2.1.1 supervisionar a execução dos serviços de suporte técnico remoto;

3.2.1.2 implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto;

3.2.1.3 efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico remoto sob sua supervisão;

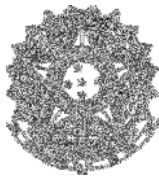
3.2.1.4 gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;



- 3.2.1.5 gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 3.2.1.6 avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento do suporte remoto;
- 3.2.1.7 verificar o *status* dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;
- 3.2.1.8 garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o software BMC *Footprints* v.11.6, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);
- 3.2.1.9 escutar gravações das ligações recebidas a fim de avaliar a qualidade dos atendimentos dos técnicos e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- 3.2.1.10 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gestor da Central de Serviços;
- 3.2.1.11 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 3.2.1.12 verificar pausas, assiduidade e a pontualidade dos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.2.1.13 fornecer informações às demais instâncias da SETIN relativas aos processos de trabalho pertinentes à gestão de demandas;
- 3.2.1.14 fornecer sugestões e atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento de suporte remoto e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.2.1.15 buscar informações claras e objetivas com as unidades e com a SETIN e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- 3.2.1.16 gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços sempre que solicitado;
- 3.2.1.17 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- 3.2.1.18 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato situações além das atribuições da Contratada e que impliquem em não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos ou a ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução de demandas;
- 3.2.1.19 realizar outras atividades correlatas.

3.2.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

- 3.2.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;



3.2.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de supervisão de suporte técnico de TI;

3.2.2.3 conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

3.2.2.4 experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de suporte técnico de TIC ou *service desk*;

3.2.2.5 certificado de participação em curso de formação *ITIL Foundation* versão 3 ou superior;

3.2.2.6 possuir certificado de participação em curso de formação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

3.3 TÉCNICOS DO SUPORTE REMOTO

3.3.1 RESPONSABILIDADES:

3.3.1.1 operar o *Service Desk*, cujas atividades são, dentre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar, encaminhar e encerrar os chamados de todas as solicitações de atendimento;

3.3.1.2 prestar os atendimentos com base *scripts*, sempre que disponíveis;

3.3.1.3 monitorar o ciclo de vida das demandas, bem como o restabelecimento das condições normais de operação dos serviços de TIC;

3.3.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

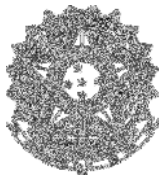
3.3.1.5 realizar comunicação direta com os usuários do TST, pelos canais oficiais, utilizando-se de linguagem acessível, cuja forma e conteúdo transmitidos contenham cordialidade e o devido respeito;

3.3.1.6 executar procedimentos de análise da solicitação, procurando sempre que possível resolvê-la no primeiro contato do usuário;

3.3.1.7 encaminhar solicitações de atendimento que não puderam ser resolvidas no primeiro contato para outras equipes de suporte;

3.3.1.8 esclarecer dúvidas dos usuários sobre os serviços de TIC do TST;

3.3.1.9 registrar as informações de atendimento de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o *software BMC Footprints* v.11.6, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);



3.3.1.10 atualizar as informações dos atendimentos de forma a preservar o histórico das solicitações nos chamados;

3.3.1.11 acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

3.3.1.12 realizar ligações para os usuários a fim de retornar um pedido de suporte técnico (*call-back*) não atendido;

3.3.1.13 utilizar e sugerir atualizações nos *scripts* de atendimento e informações da base de conhecimentos;

3.3.1.14 informar ao Supervisor do *Service Desk* quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento;

3.3.1.15 realizar outras atividades correlatas.

3.3.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

3.3.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.3.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico de TI e/ou *help desk* na área de TI;

3.3.2.4 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7, Configuration* ou superior;

3.3.2.5 certificado de conclusão de curso em Microsoft Office 2010, ou superior, de no mínimo 20 horas ou certificação oficial do fabricante.

3.4 SUPERVISORES DO SUPORTE PRESENCIAL E ESPECIALIZADO

3.4.1 RESPONSABILIDADES:

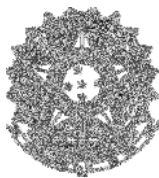
3.4.1.1 supervisionar a execução dos serviços de suporte presencial, suporte especializado e suporte aos gabinetes de Ministros;

3.4.1.2 efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico sob sua supervisão;

3.4.1.3 implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais dos serviços sob sua responsabilidade;

3.4.1.4 garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o *software BMC Footprints* v.11.6, sendo passível de atualização de versão ou a adoção de nova ferramenta a critério do TST);

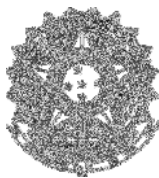
3.4.1.5 designar técnicos para atendimento dos chamados de suporte;



- 3.4.1.6 gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;
- 3.4.1.7 gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 3.4.1.8 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 3.4.1.9 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;
- 3.4.1.10 verificar a assiduidade e a pontualidade dos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.4.1.11 fornecer sugestões sobre os *scripts* de atendimento e sobre informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.4.1.12 avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento do suporte presencial, suporte especializado e suporte aos gabinetes de Ministros;
- 3.4.1.13 buscar informações claras e objetivas com as unidades e com a SETIN e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- 3.4.1.14 fornecer informações às demais instâncias da SETIN relativas aos processos de trabalho pertinentes à gestão de demandas;
- 3.4.1.15 fornecer sugestões e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.4.1.16 gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços sempre que solicitado;
- 3.4.1.17 participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- 3.4.1.18 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato situações além das atribuições da Contratada e que impliquem em não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos ou a ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da SETIN na resolução de demandas;
- 3.4.1.19 realizar outras atividades correlatas.

3.4.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO:

- 3.4.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- 3.4.2.2 experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou *service desk* na área de TI, podendo ser consideradas atividades de supervisão de suporte técnico de TIC;



3.2.2.3 conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

3.4.2.4 possuir experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de supervisão de suporte técnico presencial;

3.4.2.5 possuir certificado de participação em curso de formação ITIL *Foundation* versão 3 ou superior;

3.4.2.6 possuir certificado de participação em curso de formação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

3.5 TÉCNICOS DO SUPORTE PRESENCIAL

3.5.1 RESPONSABILIDADES:

3.5.1.1 prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST, para os atendimentos não resolvidos pelo suporte técnico remoto ou que, pelas características, exijam a presença do técnico;

3.5.1.2 solucionar problemas de hardware, sistema operacional e demais *softwares* que compõem a estação de trabalho dos usuários;

3.5.1.3 registrar e controlar os chamados de sua competência por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

3.5.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.5.1.5 solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho e seus periféricos (impressoras, mouses, teclados, monitores, placas de rede, etc);

3.5.1.6 executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação ou desinstalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

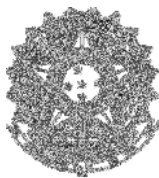
3.5.1.7 informar ao *Service Desk* sobre os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte presencial, identificadas em campo, a fim de que haja envolvimento de técnicos da SETIN para completa resolução;

3.5.1.8 realizar outras atividades correlatas.

3.5.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE PRESENCIAL

3.5.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.5.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;



3.5.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office 2010*, ou superior, de no mínimo 20 horas;

3.5.2.4 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Windows 7*, ou superior, de no mínimo 20 horas ou certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*.

3.6 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE HARDWARE

3.6.1 RESPONSABILIDADES:

3.6.1.1 investigar, diagnosticar e resolver incidentes de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;

3.6.1.2 prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota;

3.6.1.3 investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes para os casos que não envolverem ativos críticos, que não demandem tomadas de decisão estratégica, que não envolverem dados sigilosos, dentre outros, que, a critério de TST, deverão ser atribuídos a equipes de servidores;

3.6.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.6.1.5 criar, testar e gerenciar as imagens de perfis de microcomputadores e notebooks;

3.6.1.6 criar, manter, testar e aplicar *scripts* de configuração de estações (chaves de registros, *batches*, *vbscripts*);

3.6.1.7 especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e *softwares*;

3.6.1.8 acompanhar demandas e registrar a entrada/saída de suprimentos;

3.6.1.9 realizar pesquisas de mercado de produtos e serviços de TI;

3.6.1.10 dar baixa e entrada de almoxarifado de produtos de informática;

3.6.1.11 fazer separação e entrega dos suprimentos usados;

3.6.1.12 verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção;

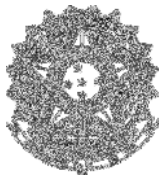
3.6.1.13 atualizar os chamados externos assim que o atendimento for feito;

3.6.1.14 digitalizar documentação;

3.6.1.15 conferir a entrega de Termos de Instalação e Desinstalação;

3.6.1.16 organizar as chaves dos equipamentos de informática;

3.6.1.17 alimentar ou preencher no sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de informática;



- 3.6.1.18 acompanhar no sistema e fazer cobrança de atendimentos externos;
- 3.6.1.19 fazer controle de documentos e de equipamentos com relação à entrada/saída;
- 3.6.1.20 reparar, substituir e prestar manutenção em bancada nos equipamentos de informática do TST de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela SETIN;
- 3.6.1.21 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- 3.6.1.22 realizar periodicamente limpeza interna dos equipamentos de informática;
- 3.6.1.23 efetuar manutenção, incluindo testes e identificação de avarias, em itens de hardware de informática como, por exemplo, fontes, placas, memórias, unidades de armazenamento, dentre outros;
- 3.6.1.24 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;
- 3.6.1.25 realizar outras atividades correlatas.

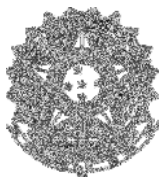
3.6.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE HARDWARE

- 3.6.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- 3.6.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- 3.6.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office 2010*, ou superior, de no mínimo 20 horas;
- 3.6.2.4 certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores, com carga horária mínima de 20 horas;
- 3.6.2.5 certificado de participação em curso básico de eletrônica, com carga horária mínima de 20 horas;
- 3.6.2.6 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*.

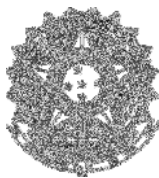
3.7 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE SOFTWARE

3.7.1 RESPONSABILIDADES:

- 3.7.1.1 investigar, diagnosticar e resolver incidentes de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;
- 3.7.1.2 prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota;
- 3.7.1.3 investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes;

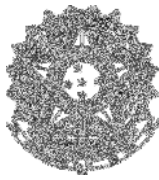


- 3.7.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
- 3.7.1.5 administrar objetos pertinentes aos acessos de usuários no serviço de diretório da rede;
- 3.7.1.6 configurar e manter, em conjunto com equipe específica da SETIN, o ambiente de estação virtual denominado Gabinete Virtual (*Citrix Metaframe*);
- 3.7.1.7 desenhar, revisar e propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para os serviços de TIC;
- 3.7.1.8 gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de *drivers*, de *software*, dentre outros;
- 3.7.1.9 criar, testar e gerenciar as imagens de perfis de microcomputadores e notebooks;
- 3.7.1.10 gerenciar, manter e operar servidores de banco de dados relacionados aos serviços de inventário (*LANDesk*), de distribuição de atualizações e *hotfixes* (*WSUS*) e antivírus (*McAfee*);
- 3.7.1.11 implementar, testar, distribuir e manter pacotes de instalação de aplicativos por meio do *LANDesk*;
- 3.7.1.12 implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança (cliente antivírus, ePO e NAC);
- 3.7.1.13 administrar biblioteca de aplicativos proprietários (instalação, ativação e controle de licenças);
- 3.7.1.14 criar, manter, testar e aplicar *scripts* de configuração de estações (chaves de registros, *batches*, *vbscripts*);
- 3.7.1.15 especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e *softwares*;
- 3.7.1.16 prestar suporte às transmissões das sessões de julgamento;
- 3.7.1.17 criar, gerenciar, operar e prestar suporte às salas de videoconferência;
- 3.7.1.18 manter site de autoatendimento de TI do TST;
- 3.7.1.19 prestar suporte ao ambiente de ensino à distância do TST (*Moodle*);
- 3.7.1.20 realizar abertura de chamadas externas nos fornecedores;
- 3.7.1.21 realizar pesquisas de mercado de produtos e serviços de TI;
- 3.7.1.22 verificar instalações físicas de equipamentos de microinformática em rede;
- 3.7.1.23 dar baixa e entrada de almoxarifado de produtos de informática;
- 3.7.1.24 fazer separação e entrega dos suprimentos usados;



- 3.7.1.25 verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção;
- 3.7.1.26 atualizar os chamados externos assim que o atendimento for efetuado;
- 3.7.1.27 digitalizar documentação;
- 3.7.1.28 conferir a entrega de Termos de Instalação e Desinstalação;
- 3.7.1.29 organizar as chaves dos equipamentos de informática;
- 3.7.1.30 alimentar ou preencher no sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de informática;
- 3.7.1.31 acompanhar no sistema e fazer cobrança de atendimentos externos;
- 3.7.1.32 fazer controle de documentos e de equipamentos com relação à entrada/saída;
- 3.7.1.33 gerenciar acessos à base de conhecimento;
- 3.7.1.34 propor a inclusão de novos conteúdos na base de conhecimento com base nas necessidades identificadas;
- 3.7.1.35 participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do TST, gestores e fiscais do contrato;
- 3.7.1.36 identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
- 3.7.1.37 monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do TST, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados;
- 3.7.1.38 propor a adoção de novos procedimentos de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados de acordo com a evolução das melhores práticas de mercado;
- 3.7.1.39 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;
- 3.7.1.40 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;
- 3.7.1.41 realizar acompanhamento técnico-operacional de forma presencial em eventos e solenidades promovidas pelo TST;
- 3.7.1.42 realizar acompanhamento de salas de sessão do TST, disponibilidade sob demanda;
- 3.7.1.43 realizar outras atividades correlatas.

3.7.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE SOFTWARE



3.7.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.7.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;

3.7.2.3 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office* 2010, ou superior, de no mínimo 20 horas;

3.7.2.5 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*.

3.8 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.1 RESPONSABILIDADES DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.1.1 prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do TST, para os atendimentos não resolvidos pelo suporte técnico remoto ou que, pelas características, exijam a presença do técnico;

3.8.1.2 solucionar problemas de configuração dos aparelhos telefônicos, *smartphone*, *tablets*, fax corporativo, *handset*, modem 4G;

3.8.1.3 executar configuração em central telefônica *OSV-Open scape voice*, fax corporativo, sistema tarifador, rede *wireless* e internet banda larga nas residências oficiais;

3.8.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.8.1.5 instalar infraestrutura de rede telefônica nas dependências do TST e nas residências oficiais dos Ministros;

3.8.1.6 instalar, desinstalar e remanejar linhas telefônicas, bem como antenas *wireless*;

3.8.1.7 registrar e controlar os chamados de sua competência por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

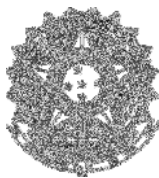
3.8.1.8 executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação ou desinstalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

3.8.1.9 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;

3.8.1.10 acompanhar técnico de empresa terceira que venha promover ação técnica-operacional em equipamento (informática e telecomunicações) do TST;

3.8.1.11 realizar acompanhamento técnico-operacional de forma presencial em eventos e solenidades promovidas pelo TST;

3.8.1.12 operar e configurar *software* de gestão de telecomunicações;



3.8.1.13 criar, manter, testar e aplicar *scripts* em VBA;

3.8.1.14 realizar outras atividades correlatas.

3.8.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.8.2.2 experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico em redes ou microinformática;

3.8.2.3 certificado de participação em curso de Instalação e Reparo de Linhas Telefônicas, curso básico de redes ou certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7* (ou superior), *Configuration*;

3.9 TÉCNICOS DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES E MINISTROS

3.9.1 RESPONSABILIDADES DO TÉCNICO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES DE MINISTROS

3.9.1.1 prestar suporte técnico especializado aos Ministros do TST;

3.9.1.2 prestar suporte técnico aos sistemas jurídicos utilizados pelos Gabinetes e Unidades Judiciárias: SAG, SIJ, e-SIJ, Gabinete Eletrônico, Plenário Eletrônico, SAD, SPJ, PJe e demais sistemas utilizados no Tribunal;

3.9.1.3 realizar atendimento presencial aos finais de semana e feriados para fins de suporte técnico aos Ministros;

3.9.1.4 pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

3.9.1.5 monitorar e prestar suporte técnico às audiências e sessões de julgamento do TST;

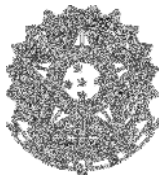
3.9.1.6 prestar suporte técnico presencial nas residências oficiais dos Ministros, inclusive aos finais de semana e feriados;

3.9.1.7 realizar outras atividades correlatas.

3.9.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO DO TÉCNICO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE GABINETES E MINISTROS:

3.9.2.1 ensino médio completo a ser comprovado por meio de certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.9.2.2 experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk* na área de TI;



3.9.2.3 certificação *Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 10* (ou superior), *Configuration*;

3.9.2.4 certificado de conclusão de curso em *Microsoft Office 2010*, ou superior, de no mínimo 20 horas.

4. DAS OBSERVAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O modelo de contratação prevê a definição dos quantitativos dos postos de trabalho, das tarefas relacionadas e das regras gerais que balizam a prestação do serviço, no entanto, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo, existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados;

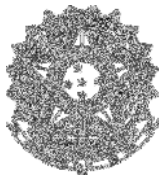
4.2 A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Contratante, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema;

4.3 Todo atendimento direto a Ministro ou em sua residência será executado, em princípio, por equipe da SETIN (3º nível). Caso esta diagnostique que o atendimento está no rol de competências do Suporte Técnico Presencial - Equipe Especializada de Gabinetes, a demanda será encaminhada para atendimento. Os deslocamentos às residências de Ministros serão providos pelo TST;

4.4 A Contratada deve disponibilizar imediatamente o técnico para o acompanhamento ou atendimento nas residências dos senhores Ministros assim que os chamados forem abertos. Os chamados devem ser atendidos de forma imediata assim que autorizado pela equipe da Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários (CSUP);

4.5 Os profissionais responsáveis pela prestação dos serviços deverão ser alocados nas dependências do Tribunal, de acordo com os perfis profissionais especificados neste documento. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o objeto deste termo de referência deve obedecer ao mínimo determinado pelo TST;

4.6 Quando necessário, a Contratada deverá prestar suporte em aparelhos de terceiros utilizados em ocasiões como eventos, provas de conceito, estudos, necessidade de trabalho e demais situações nas quais os equipamentos devam ser conectados aos serviços de TIC providos pelo TST, pautado pelos limites estabelecidos pela política de segurança da informação do Tribunal;



4.7 A Contratada deverá, no início da prestação do serviço e sempre que o TST requisitar, apresentar o currículo, com as respectivas comprovações, de todos os profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. O TST poderá, a qualquer momento, recusar profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados;

4.8 A comprovação dos perfis profissionais mínimos deverá ser composta de:

4.8.1 certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos, com indicação de datas e carga horária;

4.8.2 declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

4.9 A empresa deverá apresentar à fiscalização do TST um relatório (extraído das ferramentas do TST) que demonstre o fluxo de demandas no último mês mantendo a série histórica;

4.10 Para a execução dos serviços, o TST disponibilizará toda a infraestrutura necessária, incluindo:

4.10.1 espaço físico específico;

4.10.2 equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos etc.);

4.10.3 infraestrutura física (mobiliário);

4.10.4 ferramentas e materiais;

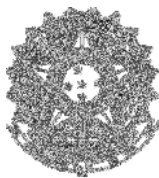
4.10.5 telecomunicações (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, cabeamento etc.);

4.10.6 softwares (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento dos incidentes);

4.10.7 suprimentos.

4.11 A Contratada deverá utilizar as ferramentas do TST, que compõem os sistemas de gestão de atendimento, para apoio à Central de Serviços;

4.12 A SETIN possui atualmente um sistema desenvolvido internamente que é utilizado como repositório principal da base de conhecimentos. A princípio, todas as soluções providas pelo suporte técnico deverão ser atualizadas ou cadastradas na base de conhecimento quando necessário. A manutenção da base de conhecimento será auditada mensalmente, por amostragem, quando não for possível a verificação em sua totalidade, visando à garantia da constante atualização, pertinência e qualidade das informações. A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus empregados venham a descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento.



Ressalta-se que o sistema de base de conhecimentos poderá ser substituído por outra ferramenta a critério do TST;

4.13 A Contratada deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST, segundo critério do TST;

4.14 Sempre que necessário, outras atividades afetas ao suporte técnico não exemplificadas no rol de responsabilidades poderão ser repassadas às equipes.

5. DA FORMA E DO ACESSO AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO NO TST

5.1 As formas e canais de acesso aos serviços da Central de Atendimento ao Usuário são:

5.1.1 Telefone;

5.1.2 Sistema;

5.1.3 E-mail;

5.1.4 Outros canais ou sistemas podem ser implementados pelo TST durante a execução contratual.

5.2 Os chamados demandados para a Central de Atendimento deverão ser atendidos pela Contratada, que deverá obedecer aos seguintes critérios:

5.2.1 A abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio dos canais definidos no item anterior;

5.2.2 No ato de abertura do chamado, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo TST;

5.2.3 Os atendimentos efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento;

5.2.4 O TST terá acesso aos sistemas de gestão de atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido;

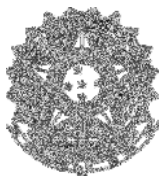
5.2.5 Antes do encerramento de cada chamado, a Contratada deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;

5.2.6 Nenhum chamado poderá ser fechado sem anuência do TST, do usuário solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

5.2.7 O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

6. DA VOLUMETRIA E AMBIENTE COMPUTACIONAL

6.1. Quantitativos da central nacional de atendimento (CNA):



6.1.1. Chamados registrados na CNA referente aos sistemas que serão absorvidos pelo TST:

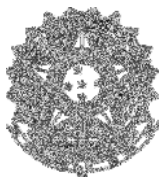
Tabela 1: Ligações CNA para sistemas TST

Mês	Multisistemas	PJE-TST
jun/17	1.873	
jul/17	1.296	
ago/17	1.602	
set/17	1.406	
out/17	1.087	
nov/17	689	688
dez/17	648	578
jan/18	973	774
fev/18	1.048	962
mar/18	1.367	1218
abr/18	1.199	1119
mai/18	1.345	1120
jun/18	1.400	1231
Média mensal	1.226	961
Percentual	56%	44%
Total da média	2.187	

6.1.2. Volume de ligações atendidas e abandonadas de toda a execução contratual -PJE vs Outros Sistemas (e-doc, DEJT, Malote digital, BNDT):

Tabela 2: Ligações CNA – Geral

Período	PJe	Outros sistemas	TOTAL
2014/06	1216	2690	3906
2014/07	10365	7195	17560
2014/08	9866	5085	14951
2014/09	10979	4618	15597
2014/10	13221	4829	18050
2014/11	14843	4051	18894
2014/12	9063	2880	11943
2015/01	7920	2355	10275
2015/02	7107	3334	10441
2015/03	8120	4681	12801
2015/04	11522	4180	15702
2015/05	11733	4297	16030
2015/06	7844	2865	10709
2015/07	7667	2420	10087



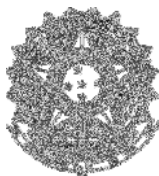
2015/08	11817	2386	14203
2015/09	9403	3294	12697
2015/10	8831	2467	11298
2015/11	12755	3218	15973
2015/12	8804	2215	11019
2016/01	9547	1813	11360
2016/02	12287	2487	14774
2016/03	13217	2645	15862
2016/04	18742	2767	21509
2016/05	19364	3324	22688
2016/06	15089	2463	17552
2016/07	12305	2025	14330
2016/09	11274	2104	13378
2016/10	9857	2068	11925
2016/11	8949	1678	10627
2016/12	5834	1892	7726
2017/01	6870	1070	7940
2017/02	9057	2497	11554
2017/03	13219	3909	17128
2017/04	8271	2320	10591
2017/05	9656	3790	13446
2017/06	6998	2785	9783
2017/07	7569	1772	9341
2017/08	7549	2201	9750
2017/09	6597	1923	8520
2017/10	12315	2059	14374
2017/11	16460	2093	18553
2017/12	6758	1312	8070
2018/01	7396	1347	8743
2018/02	5751	1454	7205
2018/03	6925	1916	8841
2018/04	5530	1715	7245
2018/05	6069	2099	8168

6.2. Quantitativos do primeiro nível de atendimento:

6.2.1. Índice de solução de chamados no 1º nível:

Tabela 3: Solução no primeiro nível

Mês	2013	2014	2015	2016	2017
Janeiro	-	63,50%	63,93%	86,86%	72,58%
Fevereiro	-	63,71%	74,50%	82,60%	75,09%
Março	-	68,86%	81,77%	84,42%	74,12%
Abril	-	66,74%	85,71%	85,17%	70,93%
Mai	-	65,76%	77,58%	85,88%	72,83%



Junho	-	61,02%	74,24%	85,93%	74,70%
Julho	-	61,20%	87,77%	84,68%	82,74%
Agosto	-	69,35%	84,40%	82,53%	73,43%
Setembro	-	68,93%	84,04%	80,58%	66,73%
Outubro	-	66,49%	84,64%	81,07%	70,37%
Novembro	72,04%	69,93%	84,75%	76,87%	71,83%
Dezembro	71,63%	63,89%	88,02%	75,53%	71,56%
Média Mensal	71,84%	65,78%	80,95%	82,68%	73,08%

6.3. Quantidade de ligações por turno no 1º nível (referem-se às ligações telefônicas recebidas pelo primeiro nível de atendimento):

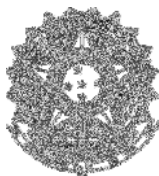
Tabela 4: Ligações por turno

LIGAÇÕES POR TURNO 1º NÍVEL		
ANO 2017	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	24.733	42%
Vespertino	34.234	58%
LIGAÇÕES POR TURNO 1º NÍVEL		
ANO 2018 (até maio)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	13.097	39%
Vespertino	20.170	61%

6.4. Índice de ligações abandonadas (referem-se às ligações abandonadas após 30 segundos de espera):

Tabela 5: Ligações abandonadas

Mês	2013		2014		2015		2016		2017	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Janeiro		-	502	10,83%	0	0,00%	68	2,05%	23	0,85%
Fevereiro		-	130	2,07%	121	2,00%	184	3,59%	51	1,07%
Março		-	122	1,96%	30	0,63%	68	1,10%	169	2,63%
Abril		-	156	2,55%	65	1,26%	40	0,67%	42	0,93%
Maio		-	181	3,26%	181	3,06%	23	0,45%	240	3,87%
Junho		-	227	3,22%	18	2,24%	69	1,40%	205	3,94%
Julho		-	416	5,76%	46	1,35%	17	0,44%	28	1,05%
Agosto		-	109	1,76%	124	2,22%	49	0,80%	255	4,76%
Setembro		-	98	1,74%	61	1,15%	87	1,50%	41	1,01%
Outubro		-	42	0,71%	188	3,59%	60	1,17%	79	1,94%
Novembro	12	0,86%	34	0,65%	67	1,52%	62	1,17%	117	2,95%



Dezembro			4	0,11%	101	2,45%	12	0,39%	221	5,69%
Média Mensal	12	0,86%	172,6	2,89%	83,5	1,79%	61,6	1,23%	122,6	2,56%

6.5. Quantitativos gerais:

6.5.1. A quantidade aproximada de usuários internos que serão atendidos pelo suporte é de 3.981 (três mil novecentos e oitenta e um). Dados de março de 2018;

6.5.2. Segue abaixo a distribuição da quantidade de chamados registrados ao longo dos anos (desde 23/09/2013, conforme dados do sistema de gestão de chamados);

Tabela 6: Quantidade de chamados

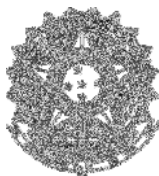
Mês	Qtd. 2013	Qtd. 2014	Qtd. 2015	Qtd. 2016	Qtd. 2017
Janeiro	-	3.709	2.998	7.477	6.328
Fevereiro	-	6.496	5.733	10.547	7.219
Março	-	7.696	8.279	11.956	8.111
Abril	-	6.028	7.015	10.776	5.199
Maio	-	6.342	9.189	11.056	6.839
Junho	-	4.610	10.431	10.023	6.122
Julho	-	3.217	7.470	8.488	3.975
Agosto	-	6.175	10.045	11.626	6.620
Setembro	1.768	7.077	12.629	10.340	4.840
Outubro	6.487	6.866	11.356	9.279	4.966
Novembro	5.493	5.687	9.106	8.045	5.595
Dezembro	3.608	3.606	7.675	4.660	8.357
Total Geral	17.356	67.509	101.926	114.273	74.171
Média Mensal	4.339	5.626	8.494	9.523	6.181

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.3. Quantidade de Chamados por turno e por público:

Tabela 7: Chamados por público

CHAMADOS POR TURNO 2013 (set-dez)			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	6.890	39,7%
	Externo	227	1,3%
Vespertino	Interno	9.844	56,7%
	Externo	395	2,3%
CHAMADOS POR TURNO 2014			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	32.353	47,9%
	Externo	676	1,0%



Vespertino	Interno	34.061	50,5%
	Externo	419	0,6%
CHAMADOS POR TURNO 2015			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	45.665	44,8%
	Externo	84	0,1%
Vespertino	Interno	56.122	55,1%
	Externo	55	0,1%
CHAMADOS POR TURNO 2016			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	50.394	44,1%
	Externo	213	0,2%
Vespertino	Interno	63.506	55,6%
	Externo	160	0,1%
CHAMADOS POR TURNO 2017			
TURNO	PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Matutino	Interno	31.040	41,8%
	Externo	2.697	3,6%
Vespertino	Interno	37.318	50,3%
	Externo	3.116	4,2%

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.4. Quantidade de chamados registrados no plantão para atendimento aos Ministros nos finais de semana:

Tabela 8: Chamados do plantão

Ano	Turno Manhã	Turno Tarde
2016	0	4
2017	3	10
2018	1	0
Total	4	14

6.5.5. Quantidade de chamados para os serviços mais demandados (desde dezembro de 2016):

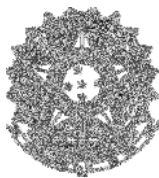


Tabela 9: Chamados mais demandados

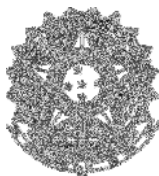
Serviços	2016	2017												2018			
	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
Sistemas Corporativos	1570	5100			4703				3626			6215		7619			4178
Estação de trabalho	1135	4825			4642				3180			6170		10191			2827
Impressora / Scanner	469	2458			2271				1645			1582		2453			765
Administração de contas de usuários	307	1017			841				1351			864		1123			471
Telefonia	184	3951			708				621			465		521			395

Fonte: sistema de gestão de chamados

6.5.6. Quantidade de equipamentos de microinformática:

Tabela 10: Equipamentos de microinformática

Item	Equipamento	2018
1	Coletor Biométrico	21
2	Microcomputador	3.770
3	Monitor	7.540
4	Teclado	3.770
5	Mouse	3.770
6	Microcomputador portátil	214
7	Estabilizador	750
8	Impressora Multifuncional	264
9	Impressora Térmica	10
10	No-break	48
11	Web Cam	25
12	Transformador	356
13	Impressora Laser	356
14	Envelopadora	1
15	Scanner	190
16	Leitor Ótico	330
17	Coletor de Dados	8
18	Impressora Jato de Tinta	77
19	Retroprojektor	1
20	Projektor de Multimídia	27
21	Plotter	4



Fonte: SAEQ, 2018.

6.5.7. Quantidade de equipamentos de telecomunicações:

Tabela 11: Equipamentos de telecomunicações

Item	Equipamento	2018
1	Central Telefônica OSV (<i>Open Scape Voice</i>)	01
2	Aparelhos telefônicos	3.000
3	<i>Smartphone</i> , <i>tablet</i> e modem	230
4	Antenas <i>wireless</i>	182

Fonte: STELECOM, 2018.

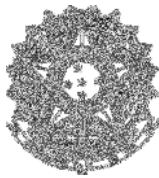
6.5.8. Os modelos dos equipamentos descritos nos itens 8.1.6 e 8.1.7, bem como os quantitativos informados, referem-se ao ano de 2018 e devem ser tomados como referência, uma vez que ocorrem substituições e acréscimos de bens que são incorporados ao patrimônio do TST.

6.6. Variações nos quantitativos de chamados em função do mês são influenciadas por fatores como os exemplificados abaixo:

- 6.6.1. projetos de instalação de novos computadores;
- 6.6.2. projetos de instalação de novos equipamentos de telefonia;
- 6.6.3. mudanças em gabinetes, como posse de novos ministros ou troca de gestão;
- 6.6.4. recesso judiciário;
- 6.6.5. redução de horário no Tribunal;
- 6.6.6. indisponibilidade de provedores de telecomunicações.

7. DO DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O quantitativo mínimo de prestadores é resultante do esforço necessário para a execução das atividades, por especialização e segregação de atividades;
- 7.2. No modelo de referência ITIL, a prestação de serviços de TIC está distribuída em diversos processos, sendo que cada processo possui atividades e papéis bem definidos que se refletem na atuação de cada prestador de serviço, supervisores e gerentes.
- 7.3. Os processos ITIL da SETIN nos quais as equipes de suporte deverão trabalhar são: Gestão de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gestão de Problemas, Gestão de Níveis de Serviços e Gestão de Conhecimento.
 - 7.3.1. No que diz respeito à Gestão de Incidentes e Cumprimento de Requisição, os técnicos deverão entender as diferenças entre incidente e requisição, as devidas prioridades de cada caso, as necessidades relacionadas ao diagnóstico e tratamento de incidentes,



classificação e escalonamento dos chamados, relacionamento com usuários finais, dentre outras atividades previstas no processo;

7.3.2. Sobre a Gestão de Problemas estão previstas as atividades de investigação de causa raiz, busca de soluções de contorno e soluções definitivas, utilização métodos para resolução de problemas, dentre outras atividades previstas no processo;

7.3.3. Para o processo de Gestão de Níveis de Serviços, as equipes deverão observar os contratos estabelecidos, as prioridades de cada chamado, de forma a não ultrapassar as metas de nível de serviço determinadas. Além disso, analisar e propor, quando pertinente, a revisão de contratos de nível de serviços estabelecidos;

7.3.4. No caso da Gestão de Conhecimento, as equipes deverão utilizar as bases de conhecimento disponíveis sempre que possível e subsidiar a gestão dessas bases elaborando procedimentos, tutoriais, manuais, scripts de atendimento e demais informações que tomaram conhecimento no desempenho das atividades.

7.4. A quantidade mínima de prestadores e o horário de ocupação dos postos, constantes na tabela 15, foram estabelecidos com base no Estudo Técnico Preliminar;

7.5. Não obstante o modelo de dimensionamento dos serviços envolver a contratação de horas-homem, a presente contratação estabelece a sistemática de acompanhamento de resultados baseada em indicadores de serviços e metas de qualidade, com mais objetividade e foco na medição de entregas contratualmente previstas, de acordo com as recomendações mais recentes do TCU e legislações pertinentes como a IN05/2017-MPOG e RES. 182/2013-CNJ.

7.6. Os profissionais deverão ser alocados inicialmente conforme descrito na tabela 15. De acordo com a demanda, o TST poderá solicitar a alocação dos profissionais em turnos diversos dos previstos inicialmente, observado o disposto no item 2.3 do presente Termo de Referência bem como a carga horária semanal.

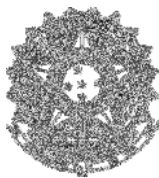
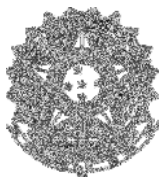


Tabela 12: Alocação dos profissionais

Equipe	Função		Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Observação	Carga Horária Semanal
Gestão	Gestor da Central de Serviços de TI		- 1 entre 8h e 18h	1	Com 2 (duas) horas de almoço entre 12h e 14h	40 horas
Suporte remoto	Supervisor do Suporte Remoto		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Técnico de Suporte Remoto		- 11 entre 7h e 13h - 16 entre 13h e 19h	27		30 horas
Suporte Presencial	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes e Ministros		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Suporte Presencia	Técnico do Suporte Presencial	- 8 entre 7h e 13h - 11 entre 13h e 19h	19		30 horas
	Equipes especializadas	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de <u>Hardware</u>	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada de <u>Software</u>	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de <u>Telefonia</u>	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de <u>Gabinetes e Ministros (30h)</u>	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 8h e 14h - 4 entre 13h e 19h	6		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe	- 2 entre 7h e 13h (de segunda a sexta-feira)	4	O posto funciona de	36 horas

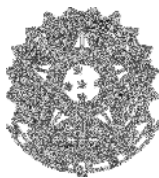


Equipe	Função		Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Observação	Carga Horária Semanal
		especializada de <u>Gabinetes e Ministros (36h)</u>	- 2 entre 13h e 19h (de segunda a sexta-feira) - 1 entre 7h e 13h (no sábado, no domingo e em feriados) - 1 entre 13h e 19h (no sábado, no domingo e em feriados) Total de horas por posto de trabalho de segunda a sexta-feira: 30h Total de horas por posto de trabalho em final de semana e em feriados: 6h		segunda a segunda (final de semana e feriados)	
			Total previsto de profissionais	77		

7.7. Fica estabelecido que, **no início da execução dos serviços, serão implementados apenas 20 (vinte) postos de Técnico de Suporte Remoto, totalizando, então, 70 (setenta) profissionais.**

7.7.1. Durante a vigência do Contrato, conforme necessidade do CONTRATANTE, e mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, poderão ser reestabelecidos, gradativamente, os quantitativos de ocupantes do Posto de Técnico de Suporte Remoto, até o total de 27 (vinte e sete) profissionais.

7.8. Em razão do disposto na OJ 410 SDI1 TST e no parágrafo único do art. 67 da CLT c/c a quantidade estimada de profissionais para o posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h) não haverá prestação de serviço por esse posto de trabalho em 1 (um) domingo por mês. Como consequência, a cada 3 (três) semanas, 2 (dois) profissionais do posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (36h) terá carga horária de 30 horas.



7.9. A cada 3 (três) semanas de trabalho, 2 (dois) profissionais ocupantes do posto de trabalho de Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes e Ministros (30h) – deverão trabalhar no domingo e terão folga durante 1 (um) dia na semana (de segunda a sexta-feira) e no sábado, sendo que a definição deste dia de repouso durante a semana deverá ser previamente aprovada pela fiscalização.

8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

- 8.1. A Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários (CSUP) se encarregará de implantar o serviço, acompanhando a alocação do pessoal e o início das atividades;
- 8.2. Estão previstas ações de repasse de conhecimento do ambiente em geral e dos principais sistemas do TST para as novas equipes;
- 8.3. Considerando que não é possível criar obrigações que onerem a Contratada antes da assinatura de contrato, e considerando os custos associados à contratação em paralelo de duas empresas, a SETIN irá convidar a empresa vencedora do certame, em momento anterior ao início da nova operação, para repasse dos artigos constantes da Base de Conhecimento e videoaulas referentes aos atendimentos de suporte técnico de TI, de maneira que a Contratada possa capacitar seu corpo técnico. Adicionalmente, em acordo com a Contratada, as equipes do TST disponibilizarão orientações e treinamentos básicos em workshops pertinentes aos serviços de suporte técnico no Tribunal.

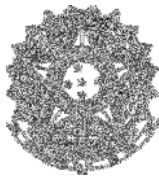
9. TRANSIÇÃO CONTRATUAL OU ENCERRAMENTO DO CONTRATO

9.1. Entrega de produtos finais:

9.1.1. No último mês de execução contratual, a Contratada deverá encaminhar, em formato eletrônico, os seguintes itens:

- a) lista de todos os seus funcionários, contendo o perfil e tipo de acesso aos recursos de TIC;
- b) relatório mensal do serviço prestado;
- c) relatório de desempenho das atividades, conforme descrito no item “8.2 transferência de Conhecimentos”;
- d) conteúdo atualizado da Base de Conhecimento;
- e) detalhamento do conteúdo das pastas no servidor de arquivos que são gerenciadas pela Contratada.

9.2. Transferência de conhecimentos:



9.2.1.A transferência de conhecimentos deverá iniciar-se com antecedência de 90 (noventa) dias da data de término da vigência contratual, independente de comunicação prévia à Contratada. Esse prazo poderá ser alterado a critério do TST, desde que a Contratada seja notificada com 30 (trinta) dias de antecedência.

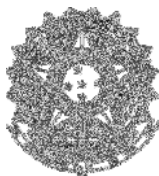
9.2.2.O processo será realizado em 3 (três) etapas conforme detalhamento a seguir:

- a) Na 1ª Etapa, compreendida inicialmente entre o primeiro e trigésimo dia do processo de transferência, a Contratada deverá entregar Relatório de Desempenho de Atividades constando de forma detalhada: a metodologia de trabalho; a descrição das atividades desenvolvidas pelas equipes; os procedimentos para os diversos tipos de atendimentos (*scripts* de atendimento); o fluxo para escalonamento de chamados; e a descrição dos procedimentos para tratamento a situações excepcionais. A Contratada deverá proceder ainda com as atualizações da Base de Conhecimento que se fizerem necessárias.
- b) Na 2ª Etapa, compreendida inicialmente entre o trigésimo primeiro e o sexagésimo dia do processo de transferência, o TST realizará a análise do relatório entregue e efetuará diligências para verificação da conformidade dos procedimentos descritos, podendo solicitar que a Contratada efetue ajustes no documento entregue ou na Base de Conhecimento.
- c) Na 3ª Etapa, compreendida inicialmente entre o sexagésimo primeiro e o nonagésimo dia do processo de transferência, o TST indicará recursos humanos (servidores do quadro, estagiários, técnicos de empresa que assumirá a prestação dos serviços, caso julgado pertinente) para acompanhar as atividades desenvolvidas no primeiro e no segundo nível de atendimento a fim de reter o conhecimento prático. Reuniões periódicas também poderão ser realizadas a critério do TST.

9.2.3.A Contratada estará sujeita à aplicação de sanções e penalidades cabíveis caso seus representantes, ou seus empregados, venham a descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.

9.3. Devolução de recursos materiais:

9.3.1.Os bens de propriedade da Contratante que eventualmente estejam sendo utilizados pela Contratada deverão ser devolvidos no mesmo estado de conservação, ressalvado o desgaste natural;



9.3.2.A referida devolução dos recursos se dará por meio de inventário final devidamente assinado pela fiscalização contratual e pelo preposto da Contratada. Caso seja constatado algum dano ao patrimônio do TST, a fiscalização deverá propor a retenção da garantia contratual e abertura de processo administrativo para aplicar sanção à Contratada, bem como obter o ressarcimento dos bens danificados ou extraviados.

9.4. Revogação de perfis de acessos:

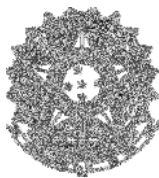
9.4.1.Ao final do último dia de execução contratual, a SETIN - com base na lista de funcionários entregue pela Contratada -, deverá revogar o perfil de acesso à rede, correio eletrônico e demais recursos aos quais os funcionários da Contratada tenham acesso, impedindo o seu uso indevido;

9.4.2.Caberá ainda à SETIN comunicar formalmente à área administrativa o desligamento dos funcionários da Contratada a fim de que sejam recolhidos os crachás de acesso ao TST e para que sejam adotados os demais procedimentos de segurança necessários;

9.4.3.Deverão ser observadas as disposições sobre revogação de acessos, presentes na política de segurança da informação do Tribunal.

9.5. Direitos de propriedade intelectual:

9.5.1.Pertencerão ao TST os direitos de propriedade intelectual ou autorais oriundos da execução dos serviços objeto da contratação. Neste caso, inclui-se qualquer documentação, relatório, base de conhecimento, base de dados, produtos e conhecimentos gerados, podendo o TST deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.



ANEXO II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Dos indicadores de nível de serviço:

1.1. Para efeito desta contratação, os prazos serão contados sempre a partir do registro da abertura da demanda, feito nos sistemas de gerenciamento de serviços de TIC, até o seu encerramento, não sendo considerados os tempos que o chamado passou em outras equipes internas do TST, pois não estão no escopo desta prestação de serviços.

1.2. Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes tempos-base para a solução (TS) dos incidentes e solicitações de serviços:

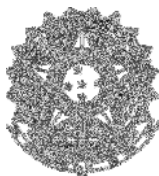
Tabela 13: Tempos de solução

Serviço	Tempo de Solução (TS) em minutos
Suporte Técnico Remoto	15
Suporte Técnico Presencial	70

1.3. Definição das prioridades utilizadas nos processos de gerenciamento de serviços de TIC do TST:

Tabela 14: Prioridades de atendimento

PRIORIDADE				
TIPO	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO NA EQUIPE DE SUPORTE REMOTO	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO NAS EQUIPES DE SUPORTES PRESENCIAIS
Alta	Chamados derivados de incidentes com alta urgência para solução e alto impacto nos serviços de negócio do TST.	Indisponibilidade em serviços críticos. Demandas de Ministros para atendimento no TST. Estimativa de 4% das demandas.	<u>1TS</u>	<u>1TS</u>
Média	Chamados derivados de incidentes com urgência relativa e que causam impacto direto aos serviços de negócio do TST. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.	Degradação no desempenho de serviços críticos. Falha em serviços que afetem uma ou mais unidades organizacionais. Demandas de usuários com função CJ-2 ou superior.	<u>3TS</u>	<u>3TS</u>



		Estimativa de 15% das demandas.		
Baixa	Incidentes ou solicitações de serviços de baixa urgência e impacto para os serviços de negócio do TST, geralmente com efeitos apenas localmente na estação do usuário.	Falha em serviços não críticos com impacto individual. Demandas dos demais usuários. Estimativa de 80% das demandas.	5TS	5TS
Especial	Atendimentos cujos tempos não dependem exclusivamente da atuação da Contratada podendo variar em função da natureza técnica ou da especificidade da demanda.	Atendimento a eventos. Acompanhamento de sessões. Transmissão de sessões. Acompanhamento de fornecedor externo. Prospecção de novas soluções e ferramentas. Atendimento em residência de Ministros. Estimativa de 1% das demandas.	-	-

- 1.4. Os exemplos apresentados na tabela acima não constituem uma lista exaustiva;
- 1.5. Casos não previstos relacionados à priorização serão decididos pelas unidades técnicas da SETIN;
- 1.6. Excepcionalmente, situações não previstas poderão ser classificadas com prioridade especial. Nesses casos, o registro da demanda deverá conter autorização expressa do Supervisor da unidade técnica da Coordenadoria de Suporte ao Usuário;
- 1.7. As estimativas, no entanto, não se constituem em qualquer compromisso futuro para o TST;
- 1.8. Para efeito desta contratação, ficam definidos e descritos os seguintes indicadores de nível de serviço:



Tabela 15: Índices do suporte técnico remoto

INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO					
Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-01	Índice de abandono	$I = A / B * 100$ I = indicador em percentual A = total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos B = total de chamadas recebidas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	No máximo 4% das ligações recebidas podem ser abandonadas pelo usuário. O abandono é considerado somente após 30 segundos de fila	>4% e <=7%	1,5%
				>7%	3%
I-02	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	$I = A / B$ I = indicador em segundos A = somatório dos tempos de espera de todas as chamadas telefônicas recebidas	O tempo médio na fila de espera deve ser inferior a 30 segundos	> 30 segundos e <= 60 segundos	1,5%
				> 60 segundos	3%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
		B = total de chamadas telefônicas recebidas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.			
I-03	Tempo médio de conversação	$I = A / B$ I = indicador em minutos A = somatório dos tempos de conversação B = total de chamadas telefônicas atendidas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	O tempo médio de conversação deve ser inferior a 10 minutos	> 10 minutos e <=15 minutos	1,5%
				> 15 minutos	3%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-04	Índice de chamadas telefônicas atendidas no prazo	$I = A/B * 100$ I=indicador em percentual A=total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos B=total de chamadas telefônicas recebidas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	No mínimo, 90% das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos	<90% e >=80%	1,5%
				<80%	3%
I-05	Tempo para início de atendimento de demandas registradas por e-mail ou	$I = A/B * 100$ I=indicador em percentual A=total das demandas registradas cujo	No mínimo, 90% das demandas devem iniciar o atendimento em até 5	<90% e >=80%	1%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
	diretamente na ferramenta ITSM	o atendimento foi iniciado em até 5 minutos B= total das demandas registradas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	minutos	<80%	2%
I-06	Índice de demandas solucionados pelo Suporte Remoto	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A = quantidade de demandas registradas e efetivamente solucionadas pelo suporte remoto B= total de incidentes recebidos pelo suporte remoto	No mínimo, 65 % das demandas devem ser solucionadas pelo suporte remoto	< 65% e >=60%	1,5%
				< 60%	3%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
		Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.			
I-07	Índice de demandas de prioridade alta solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A= total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B=total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte remoto Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade alta devem ser solucionadas em até 1TS	<100% e >=90%	0,5%
				>90% e <=80%	1,5%
				<80%	3%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-08	Índice de demandas de prioridade média solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual para cada meta parcial</p> <p>A=total de solicitações de prioridade média solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado</p> <p>B= total de solicitações de prioridade média solucionadas pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	100% das demandas de prioridade média devem ser solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial: <ul style="list-style-type: none">90% devem ser solucionadas em até 2TS	< 80% em até 1TS	0,5%
				< 90% em até 2TS	0,5%
				< 100% em até 3TS	0,5%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-09	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade baixa solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ <p>I=indicador em percentual A=total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte remoto</p> <p>Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.</p>	100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as seguintes metas parciais:	< 60% em até 1TS	0,5%
				< 70% em até 2TS	0,5%
				< 80% em até 3TS	0,5%
				< 90% em até 4TS	0,5%
				< 100% em até 5TS	0,5%



INDICADORES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	Nome do Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Parâmetros para aplicação da redução na fatura	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
			<ul style="list-style-type: none">90% devem ser solucionadas em até 4TS;		
I-10	Tempo médio de solução das demandas de Suporte Remoto	$I = A / B$ I = indicador em minutos A = somatório dos tempos de solução B = total de chamados resolvidos no Suporte Remoto Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	O tempo médio de solução deve ser inferior a 1TS	>1TS e <= 2TS	1,5%
				> 2TS	3%



Tabela 16: Índices do suporte presencial e do suporte presencial especializado

INDICADORES DO SUPORTE PRESENCIAL E SUPORTE PRESENCIAL ESPECIALIZADO					
Código	Nome do Indicador	Descrição	Meta	Limites de referência	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
I-11	Índice de demandas de prioridade alta solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A= total de solicitações de prioridade alta solucionadas pelo suporte presencial em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B=total de solicitações de prioridade alta solucionadas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade alta devem ser solucionadas em até 1TS	<100% e >=90%	0,5%
				>90 e <=80%	1,5%
				<80%	3%



I-12	Índice de demandas de prioridade média solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A=total de solicitações de prioridade média solucionadas pelo suporte presencial em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade média solucionadas Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade média devem ser solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial: <ul style="list-style-type: none">90% devem ser solucionadas em até 2TS	< 80% em até 1TS	0,5%
		< 90% em até 2TS		0,5%	
		< 100% em até 3TS		0,5%	
I-13	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade baixa solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A=total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte presencial em	100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as	< 60% em até 1TS	0,5%
				< 70% em até 2TS	0,5%
				< 80% em até 3TS	0,5%



		tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas	seguintes metas parciais: <ul style="list-style-type: none">• 60% devem ser solucionadas em até 1TS;• 70% devem ser solucionadas em até 2TS;• 80% devem ser solucionadas em até 3TS;• 90% devem ser solucionadas em até 4TS;	< 90% em até 4TS	0,5%
		Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.		< 100% em até 5TS	0,5%

Tabela 17: Índices gerais e ocorrências

INDICADORES GERAIS E OCORRÊNCIAS					
Código	Nome do Indicador	Descrição	Meta	Limites de referência	Redução na fatura do mês correspondente à



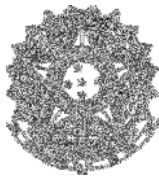
					prestação dos serviços
I-14	Índice de satisfação dos usuários que respondem a pesquisa por chamado	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A= total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom B=total de respostas da pesquisa de satisfação Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	O percentual de usuários que consideram o serviço ótimo ou bom deve ser de no mínimo 75%	<80% e >=70%	1%
				< 60%	2%
I-15	Índice de demandas reabertas	$I = A / B * 100$ I = indicador em percentual A = quantidade de demandas solucionadas pelo suporte remoto, presencial ou especializado que foram reabertas B= total de demandas encerradas sob responsabilidade do suporte	As demandas reabertas não podem exceder 3% da quantidade de demandas sob responsabilidade do suporte remoto, presencial ou	>3% e <=5%	1,5%
				>5%	3%



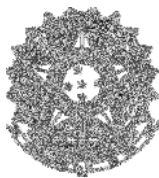
Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Superior do Trabalho

78

		remoto, presencial ou especializado	especializado		
		Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.			



- 1.9. A experiência acumulada no acompanhamento e fiscalização desse tipo de serviço evidencia que existem circunstâncias não previstas e que impactam o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, uma indisponibilidade na rede de dados do TST, eventualmente ocasionada por um problema na empresa de telecomunicações, pode gerar um pico no volume de ligações acima do previsto para dias normais e para a quantidade de postos dimensionada. Por consequência, o índice de abandono de ligações em espera pode ultrapassar os limites estabelecidos em decorrência de um fator que foge ao domínio da Contratada. Portanto, nos dias que houver quantidade de ligações acima do normal, tais dias não serão contabilizados na apuração dos indicadores de telefonia afetados (I-01, I-02 e I-04) para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, considera-se um volume de 50% acima da média diária dos últimos 12 meses. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativa para o não atingimento dos indicadores;
- 1.10. Da mesma forma, nos dias que houver um registro de demandas por e-mail ou diretamente na ferramenta de ITSM acima do normal, tais dias não serão contabilizados na apuração do indicador I-05 para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, baseando-se nas ocorrências da última contratação, considera-se um volume de 50% acima da média diária dos últimos 12 meses. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativa para o não atingimento dos indicadores.
- 1.11. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos;
- 1.12. As metas de nível mínimo de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal.
- 1.13. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
- 1.13.1. para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço;
 - 1.13.2. para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço;
 - 1.13.3. para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço; e
 - 1.13.4. a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes dos indicadores de nível de serviço.



ANEXO III – DESCRIÇÃO DOS UNIFORMES E MODO DE FORNECIMENTO

1. Uniformes para os profissionais dos postos de Gestor da Central de Serviços, Supervisor do Suporte Remoto, Supervisor do Suporte Presencial, Técnico do Suporte Presencial e Técnico do Suporte Especializado:

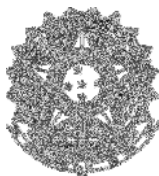
Tabela 18: Descrição dos uniformes

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Terno ou Terninho	Paletó e calça pretos para profissional do sexo masculino ou <i>blazer</i> e calça pretos para profissional do sexo feminino.	2	Ao iniciar o contrato e posteriormente a cada 6 (seis) meses.
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca.	3	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta.	2	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom discreto.	2	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do(a) profissional.	1	
Par de meias	Cor preta.	3	
Cinto	Modelo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do(a) profissional.	1	

2. Uniforme para os profissionais do Suporte Técnico Remoto

Tabela 19: Descrição dos uniformes para o suporte técnico remoto

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Calça	Calça social na cor preta.	2	Ao iniciar o contrato e posteriormente a cada 6 (seis) meses.
Camisa	Social em cor clara.	3	
Par de sapatos	Social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do profissional.	1	
Par de meias	Cor preta.	3	

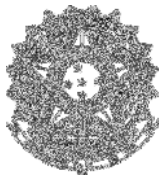


Cinto	Modelo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do profissional.	1	
-------	--	---	--

OBSERVAÇÕES SOBRE OS UNIFORMES:

1. A especificação do tipo e quantidade das peças que compõe o uniforme levou em consideração o ambiente de trabalho do Tribunal, a identificação padronizada dos profissionais que prestarão atendimento bem como a durabilidade das vestimentas.
2. Nas camisas, será admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela contratada.
3. A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da Contratada.

MINUTA



ANEXO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A Contratada, _____, inscrita no CNPJ/MF sob o número _____, sediada a _____, neste ato, representada por _____, CPF nº _____, compromete-se a observar o presente Termo de Confidencialidade em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

A necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva do TST fornecidas à Contratada para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº _____/201__.

Subcláusula Primeira - A Contratada reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TST, tem acesso a informações que pertencem ao TST, que devem ser tratadas como controladas.

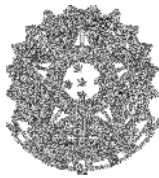
CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações controladas abrangem toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a Contratada ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a Contratada deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo TST. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do TST poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A Contratada compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TST, as informações controladas reveladas.



Subcláusula primeira - A Contratada deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TST, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula segunda - A Contratada deverá possuir ou firmar acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo de Confidencialidade.

Subcláusula terceira - A Contratada obriga-se a informar imediatamente ao TST qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo de Confidencialidade que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TST, sujeitará a Contratada, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TST, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, possibilitando inclusive a rescisão do contrato firmado entre o TST e a Contratada sem qualquer ônus para o TST.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

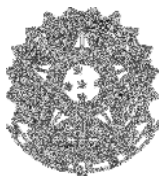
A Contratada devolverá imediatamente ao TST, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, conforme este Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o TST.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste Termo de Confidencialidade, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo TST.

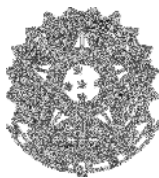


Por estarem de acordo, a Contratada, por meio de seu representante, firma o presente Termo de Confidencialidade, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, _____ de _____ de _____.

Assinatura
(Representante da empresa)

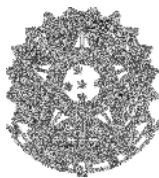
Assinatura
(Representante do TST)



ANEXO V – SISTEMAS E SOFTWARES DO TST

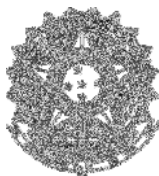
(Relação dos sistemas e softwares em uso no TST. Esse anexo será entregue à empresa mediante assinatura do Termo de Confidencialidade, quando da vistoria técnica ou assinatura do contrato)

MINUTA



ANEXO VI - DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR PARA EMPRESAS COM TRIBUTAÇÃO PELO REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA

1. A empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar comprovação dos cálculos referentes ao percentual que represente a média das alíquotas de PIS e COFINS (observar item 5 deste anexo) efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. planilhas demonstrativas de apuração dos percentuais médios de recolhimento do PIS e da COFINS, conforme item 5 deste anexo, em que os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições;
 - 1.2. cópia do Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;
 - 1.3. cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS; e
 - 1.4. recibo de entrega da declaração de informações econômico-fiscais da pessoa jurídica, ou outro documento expedido pela Secretaria da Receita Federal, para fins de comprovação do regime de tributação.
2. Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve efetivo recolhimento.
3. Para empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa, que não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS realizada com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda sim, apresentar cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições, e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta.
4. Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa de PIS e de COFINS não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem



o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.

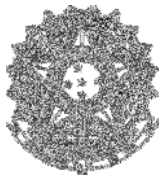
5. O cálculo dos percentuais médios de recolhimento de PIS e COFINS, efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, deverá ser demonstrado nos termos das planilhas exemplificativas abaixo. Os dados de “faturamento mensal” e “crédito apurado/descontado” devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições.

Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de PIS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL	CONTRIBUIÇÃO APURADA	CRÉDITO DESCONTADO	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA	PERCENTUAL EFETIVO
	A	B = A x 1,65%	C	D = B - C	E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	19.800,00	2.750,00	17.050,00	1,42%
MÊS 2	1.300.000,00	21.450,00	2.800,00	18.650,00	1,43%
MÊS 3	1.350.000,00	22.275,00	2.700,00	19.575,00	1,45%
MÊS 4	1.180.000,00	19.470,00	2.850,00	16.620,00	1,41%
MÊS 5	1.450.000,00	23.925,00	4.000,00	19.925,00	1,37%
MÊS 6	1.400.000,00	23.100,00	3.300,00	19.800,00	1,41%
MÊS 7	1.250.000,00	20.625,00	3.700,00	16.925,00	1,35%
MÊS 8	1.330.000,00	21.945,00	3.560,00	18.385,00	1,38%
MÊS 9	1.340.000,00	22.110,00	3.230,00	18.880,00	1,41%
MÊS 10	1.270.000,00	20.955,00	2.650,00	18.305,00	1,44%
MÊS 11	1.380.000,00	22.770,00	2.850,00	19.920,00	1,44%
MÊS 12	1.270.000,00	20.955,00	2.770,00	18.185,00	1,43%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					1,41%

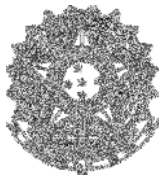
Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de COFINS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL	CONTRIBUIÇÃO APURADA	CRÉDITO DESCONTADO	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA	PERCENTUAL EFETIVO
	A	B = A x 7,60%	C	D = B - C	E = D / A
MÊS 1	1.200.000,00	91.200,00	12.600,00	78.600,00	6,55%
MÊS 2	1.300.000,00	98.800,00	13.500,00	85.300,00	6,56%
MÊS 3	1.350.000,00	102.600,00	14.700,00	87.900,00	6,51%
MÊS 4	1.180.000,00	89.680,00	12.700,00	76.980,00	6,52%
MÊS 5	1.450.000,00	110.200,00	15.200,00	95.000,00	6,55%
MÊS 6	1.400.000,00	106.400,00	17.200,00	89.200,00	6,37%
MÊS 7	1.250.000,00	95.000,00	15.000,00	80.000,00	6,40%
MÊS 8	1.330.000,00	101.080,00	15.500,00	85.580,00	6,43%
MÊS 9	1.340.000,00	101.840,00	13.500,00	88.340,00	6,59%
MÊS 10	1.270.000,00	96.520,00	12.800,00	83.720,00	6,59%
MÊS 11	1.380.000,00	104.880,00	14.000,00	90.880,00	6,59%
MÊS 12	1.270.000,00	96.520,00	15.000,00	81.520,00	6,42%
PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO					6,51%



ANEXO VII - PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MINUTA



ANEXO VIII - RESOLUÇÃO Nº 7, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005

Art. 1º É vedada a prática de nepotismo no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário, sendo nulos os atos assim caracterizados.

Art. 2º Constituem práticas de nepotismo, dentre outras:

I - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados;

II - o exercício, em Tribunais ou Juízos diversos, de cargos de provimento em comissão, ou de funções gratificadas, por cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de dois ou mais magistrados, ou de servidores investidos em cargos de direção ou de assessoramento, em circunstâncias que caracterizem ajuste para burlar a regra do inciso anterior mediante reciprocidade nas nomeações ou designações;

III - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

IV - a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, bem como de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

V - a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento; ([Redação dada pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

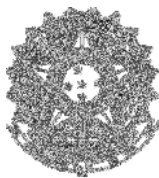
VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

§ 1º Ficam excepcionadas, nas hipóteses dos incisos I, II e III deste artigo, as nomeações ou designações de servidores ocupantes de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, admitidos por concurso público, observada a compatibilidade do grau de escolaridade do cargo de origem, a qualificação profissional do servidor e a complexidade inerente ao cargo em comissão a ser exercido, e que o outro servidor também seja titular de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, vedada, em qualquer caso a nomeação ou designação para servir subordinado ao magistrado ou servidor determinante da incompatibilidade. ([Redação dada pela Resolução nº 181, de 17.10.13](#))

§ 2º A vedação constante do inciso IV deste artigo não se aplica quando a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público houver sido precedida de regular processo seletivo, em cumprimento de preceito legal.

§ 3º A vedação constante do inciso VI deste artigo se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))

§ 4º A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))



Art. 3º É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação. (Redação dada pela Resolução nº 9, de 06.12.05)

Art. 4º O nomeado ou designado, antes da posse, declarará por escrito não ter relação familiar ou de parentesco que importe prática vedada na forma do artigo 2º.

Art. 5º Os Presidentes dos Tribunais, dentro do prazo de noventa dias, contado da publicação deste ato, promoverão a exoneração dos atuais ocupantes de cargos de provimento em comissão e de funções gratificadas, nas situações previstas no art. 2º, comunicando a este Conselho.

Parágrafo único Os atos de exoneração produzirão efeitos a contar de suas respectivas publicações.

Art. 6º O Conselho Nacional de Justiça, em cento e oitenta dias, com base nas informações colhidas pela Comissão de Estatística, analisará a relação entre cargos de provimento efetivo e cargos de provimento em comissão, em todos os Tribunais, visando à elaboração de políticas que privilegiem mecanismos de acesso ao serviço público baseados em processos objetivos de aferição de mérito.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Relação familiar		
I - Cônjuge ou companheiro.		
II - Relação de parentesco até o 3º grau, inclusive.		
II.1 - Parentesco natural e civil.		
Linha reta	Ascendente	a) pais - 1º grau b) avós - 2º grau c) bisavós - 3º grau
	Descendente	a) filhos - 1º grau b) netos - 2º grau c) bisnetos - 3º grau
Linha colateral		a) irmãos - 2º grau b) tios e sobrinhos - 3º grau
II.2 - Parentesco por afinidade		
Linha reta	Ascendente	a) sogros (pais do cônjuge ou companheiro) - 1º grau b) padrasto ou madrasta - 1º grau c) padrasto ou madrasta do cônjuge ou companheiro - 1º grau d) avós do cônjuge ou companheiro - 2º grau e) bisavós do cônjuge ou companheiro - 3º grau
	Descendente	a) genro ou nora (cônjuge ou companheiro dos filhos) - 1º grau b) enteados (filhos do cônjuge ou companheiro) - 1º grau c) filhos dos enteados (netos do cônjuge ou companheiro) - 2º grau d) netos dos enteados (bisnetos do cônjuge ou companheiro) - 3º grau
Linha colateral		a) cunhados - 2º grau b) tios e sobrinhos do cônjuge ou companheiro - 3º grau