

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESTE DOCUMENTO

Este documento é destinado ao público em geral, em especial, às empresas prestadoras de serviço de suporte a soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC).

Tem por objetivo avaliar o alinhamento do objeto e as condições estabelecidas nesta minuta de Termo de Referência com as práticas de mercado, por meio da coleta de sugestões e críticas, considerando as particularidades dos órgãos públicos.

A consulta pública estará disponível de 5 a 12 de junho de 2018, no Portal do TST (www.tst.jus.br), em Transparência → Licitações → Consulta Pública.

Para enviar contribuições, é necessário preencher o “Formulário para sugestões e críticas” e enviá-lo para o e-mail csup@tst.jus.br.

O Tribunal Superior do Trabalho não se compromete a responder todas as sugestões e críticas efetuadas.

Ressalta-se que este documento possui caráter de minuta, podendo sofrer modificações até a publicação do edital em eventual licitação para contratação de serviços de suporte de TIC aos usuários do TST.

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	18	1	18	30 horas
4	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes de Ministros	2	1	2	30 horas
5	Técnico do Suporte Presencial	17	1	17	30 horas
6	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada em Hardware	2	1	2	30 horas
7	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada em 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	6	1	6	30 horas
10	Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada Gabinetes e Ministros	4	1	4	36 horas

- 1.2. As demais especificações, orientações e observações acerca do objeto constam nos seguintes anexos:
 - 1.2.1. Anexo I – Especificidades dos serviços e atribuições dos postos de trabalho;
 - 1.2.2. Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço;
 - 1.2.3. Anexo III – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento;
 - 1.2.4. Anexo IV – Salários dos postos de trabalho;
 - 1.2.5. Anexo V – Modelo de declaração de vistoria;
 - 1.2.6. Anexo VI - Formação dos custos e apresentação das propostas;
 - 1.2.7. Anexo VII – Documentação complementar para empresas com tributação pelo regime de incidência não cumulativa;
 - 1.2.8. Anexo VIII – Calendário administrativo do TST;
 - 1.2.9. Anexo IX – Termo de confidencialidade; e
 - 1.2.10. Anexo X – Sistemas e softwares do TST.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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 de 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.
- 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.

26. 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”.
27. 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 convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação.
28. Todo usufruto de horas de crédito em banco de horas, por parte dos colaboradores, deverá ser autorizado pelo TST.
29. 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. A jornada de trabalho que for cumprida nos feriados nacionais será compensada de acordo com o estabelecido na CLT e na convenção coletiva de trabalho que a Contratada apresentar na licitação.
- 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 institucional 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 nº 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 nº 103/2012-CNJ, nº 169/2013-CNJ e nº 182/2013-CNJ e suas atualizações;

- 4.6. No acórdão 1099/2008-TCU;
- 4.7. No ATO Nº 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 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;
 - 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, 9 (nove) técnicos de suporte técnico remoto e, no mínimo, 24 (vinte e quatro) 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.
- 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.
- 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 líquido;
 - 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 7.41.1 e 7.41.2 poderão ser atendidas mediante declaração firmada pela empresa signatária da contratação, hipótese essa admitida para o subitem 7.41.1 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.
- 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 embarcem 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;

11.2. 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; e
 - 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.

- 11.5. 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 manter 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 nº 8.666/1993, no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e no artigo 28 do Decreto nº 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 uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado
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	3	Por ocorrência

Item	Infração	Grau	Ocorrência
	contrato, no prazo fixado.		
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. 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
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, 4 de junho 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 de 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 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

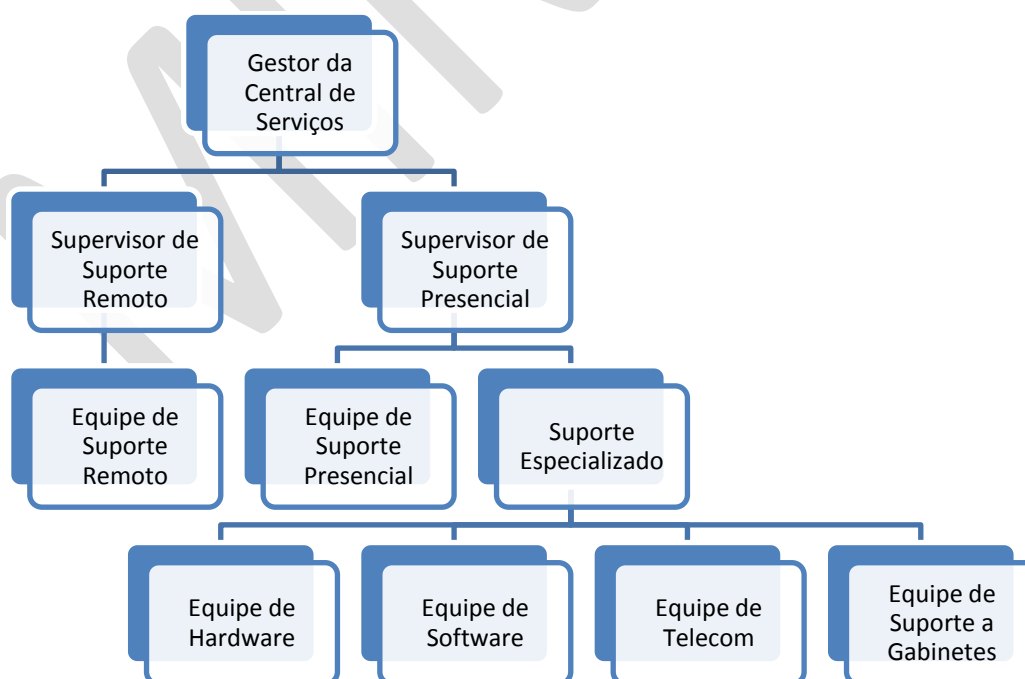
solução de incidentes e problemas por meio de fornecimento de conhecimentos específicos e especializados, bem como implantação e operação de serviços específicos, tais como antivírus, videoconferência, transmissões de áudio e vídeo das sessões de julgamento, etc. O objetivo principal deste serviço é fornecer habilidades e recursos técnicos especializados para suportar os serviços fornecidos pela SETIN aos usuários de TIC do TST.

1.2.4 SUPORTE TÉCNICO AOS GABINETES DE MINISTROS: realização de atividades de suporte técnico aos gabinetes de 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 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 (trezentas e sessenta) 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;

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 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 verificar o *status* dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;

3.2.1.5 zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;

3.2.1.6 escutar gravações das ligações recebidas a fim de avaliar a qualidade dos atendimentos dos técnicos e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;

3.2.1.7 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gestor da Central de Serviços;

3.2.1.8 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

3.2.1.9 verificar pausas e assiduidade dos colaboradores;

3.2.1.10 fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do TST, inserir e atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento de suporte remoto e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;

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

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

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

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

3.2.1.15 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;

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

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

3.2.2.5 certificação 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 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;

3.3.1.5 executar procedimentos de análise da solicitação, procurando sempre que possível resolvê-la no primeiro contato do usuário;

3.3.1.6 encaminhar solicitações de atendimento que não puderam ser resolvidas no primeiro contato para outras equipes de suporte;

3.3.1.7 esclarecer dúvidas dos usuários sobre os serviços de TIC do TST;

3.3.1.8 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);

3.3.1.9 atualizar as informações dos atendimentos de forma a preservar o histórico das solicitações nos chamados;

3.3.1.10 acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

3.3.1.11 realizar ligações para os usuários a fim de retornar um pedido de suporte técnico (*call-back*) não atendido;

3.3.1.12 utilizar e sugerir atualizações nos *scripts* de atendimento e informações da base de conhecimentos;

3.3.1.13 informar ao Supervisor do *Service Desk* quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento;

3.3.1.14 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 um ano de atuação em atividade de suporte 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 implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais dos serviços sob sua responsabilidade;

3.4.1.3 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);

3.4.1.4 designar técnicos para atendimento dos chamados de suporte;

3.4.1.5 gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;

3.4.1.6 gerenciar pendências relativas aos atendimentos;

3.4.1.7 identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;

3.4.1.8 orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;

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

3.4.1.10 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;

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

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

3.4.1.13 fornecer informações à Gestão de Problemas e demais instâncias da SETIN envolvidas na resolução de demandas;

3.4.1.14 gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;

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

3.4.1.16 documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre situações além das atribuições da Contratada e que impliquem em não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos;

3.4.1.17 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;

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

3.4.2.4 possuir certificado de participação em curso de formação "ITIL Foundation" versão 3 ou superior.

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

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

3.5.1.6 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;

3.5.1.7 realizar outras atividades correlatas.

3.5.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO – TÉCNICOS DO SUPORTE PRESENCIAL

3.5.2.1 ensino médio completo (antigo 2º grau) 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 a 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 certificado de conclusão de ensino médio 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, formulários, 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 da SETIN;

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 a 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 identificar necessidade de treinamento da equipe;

3.7.1.39 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;

3.7.1.40 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;

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

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

3.7.1.43 realizar acompanhamento de salas de sessão do TST, disponibilidade sob demanda.

3.7.1.44 realizar outras atividades correlatas.

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

3.7.2.1 certificado de conclusão de ensino médio 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 instalar infraestrutura de rede telefônica nas dependências do TST e nas residências oficiais dos Ministros;

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

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

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

3.8.1.8 elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço;

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

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

3.8.1.11 operar e configurar *software* de gestão de telecomunicações;

3.8.1.12 criar, manter, testar e aplicar *scripts* em VBA;

3.8.1.13 realizar outras atividades correlatas.

3.8.2 PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO DO SUPORTE ESPECIALIZADO – EQUIPE DE TELECOM

3.8.2.1 certificado de conclusão de ensino médio completo 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 DE 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 monitorar e prestar suporte técnico às audiências e sessões de julgamento do TST;

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

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

3.9.2.1 certificado de conclusão de ensino médio 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 à 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 garantir a 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 Sempre que necessário, outras atividades não exemplificadas não 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. 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;

6.2. 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 4: 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

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

Tabela 5: 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%

Fonte: STELECOM

6.4. Quantidade de Chamados por turno e por público:

Tabela 6: 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. Quantidade de chamados para os serviços mais demandados (desde dezembro de 2016, conforme dados do sistema de gestão de chamados):

Tabela 7: 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

6.6. Quantidade de equipamentos de microinformática:

Tabela 8: 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.

6.7. Quantidade de equipamentos de telecomunicações:

Tabela 9: Equipamentos de telecomunicações

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

Fonte: STELECOM, 2018.

6.8. Os modelos dos equipamentos descritos nos itens anteriores, 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.

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

- 6.9.1. projetos de instalação de novos computadores;
- 6.9.2. projetos de instalação de novos equipamentos de telefonia;
- 6.9.3. mudanças em gabinetes, como posse de novos ministros ou troca de gestão;
- 6.9.4. recesso judiciário;
- 6.9.5. redução de horário no Tribunal;
- 6.9.6. 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, faz-se necessária a identificação dos processos e suas atividades e dos setores da área de TIC que deles participam, bem como a definição de um gerente específico para a coordenação de cada setor;
- 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 de 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 de prestadores e o horário de ocupação dos postos, sugeridos na tabela 12, foi baseada no contrato de suporte vigente, na análise do volume de chamados e demais dados informados no item 6 deste Termo de Referência, bem como nas justificativas técnicas elaboradas pelas Seções da Coordenadoria de Suporte aos Usuários, que demonstraram os motivos e quantitativos mínimos de prestadores em cada equipe para o bom andamento dos trabalhos;
- 7.5 As análises que embasaram o dimensionamento da equipe, constam no Estudo Técnico Preliminar.
- 7.6 Os profissionais deverão ser alocados inicialmente conforme descrito na tabela 12. 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 10: 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

Equipe	Função		Horários de alocação dos profissionais	Quantidade estimada de profissionais	Observação	Carga Horária Semanal
Suporte remoto	Supervisor do Suporte Remoto		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Técnico de Suporte Remoto		- 8 entre 7h e 13h - 10 entre 13h e 19h	18		30 horas
Suporte Presencial	Supervisor do Suporte Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes de Ministros		- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
	Suporte Presencial	Técnico do Suporte Presencial	- 7 entre 7h e 13h - 10 entre 13h e 19h	17		30 horas
	Equipes especializadas	Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada em Hardware	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 13h e 19h	2		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial - Equipe especializada Software	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Telefonia	- 3 entre 7h e 13h - 4 entre 13h e 19h	7		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada de Gabinetes	- 1 entre 7h e 13h - 1 entre 8h e 14h - 4 entre 13h e 19h	6		30 horas
		Técnico de Suporte Presencial – Equipe especializada Gabinetes e Ministros	- 2 entre 7h e 13h - 2 entre 13h e 19h Total dias úteis: 30h Final de semana: 6h	4	O posto funciona de segunda a segunda (final de semana e feriados)	36 horas
			Total previsto de profissionais	66		

8. TRANSIÇÃO CONTRATUAL OU ENCERRAMENTO DO CONTRATO

8.1. Entrega de produtos finais

8.1.1. 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.

8.2. Transferência de conhecimentos

8.2.1. 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.

8.2.2. 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. Procederá ainda com as atualizações da Base de Conhecimento que se façam 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, dentre outros) 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.

8.2.3. 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.

8.3. Devolução de recursos materiais

8.3.1. Os bens de propriedade da Contratante que estavam sendo utilizados pela Contratada devem ser devolvidos no mesmo estado de conservação, ressalvado o desgaste natural.

8.3.2. 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.

8.4. Revogação de perfis de acessos

- 8.4.1. 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.
- 8.4.2. 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 sejam adotados os demais procedimentos de segurança necessários.
- 8.4.3. Deverão ser observadas as disposições sobre revogação de acessos, presentes na política de segurança da informação do Tribunal.

8.5. Direitos de propriedade intelectual

- 8.5.1. Serão de propriedade do TST os direitos de propriedade intelectual ou autorais da Contratada e de seus empregados, 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 11: Tempos de solução

Serviço	Equipe Especializada	Tempo de Solução (TS) em minutos
Suporte Técnico Remoto	-	15
Suporte Técnico Presencial	Todas as equipes	70

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

Tabela 12: 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>2TS</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>3TS</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 13: 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 B = total de chamadas telefônicas recebidas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	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	$I = A / B$ 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%
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%

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	$I = A/B * 100$ I=indicador em percentual A=total das demandas registradas cujo o atendimento foi iniciado em até 5 minutos B= total das demandas registradas Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	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	$I = A / B * 100$ I=indicador em percentual A = quantidade de demandas registradas e efetivamente solucionadas pelo suporte remoto B= total de incidentes recebidos pelo suporte remoto Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	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	$I = A / B * 100$ 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%
I-08	Índice de demandas de prioridade média solucionadas no tempo determinado	$I = A / B * 100$ 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	100% das demandas de prioridade média devem ser solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial: 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
		média solucionadas pelo suporte remoto Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.	2TS		
I-09	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 remoto em tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas pelo suporte remoto Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as seguintes metas parciais: 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 14: 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%

		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.	solucionadas em até 3TS observando a seguinte meta parcial: 90% devem ser solucionadas em até 2TS	< 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 tempo igual ou inferior ao tempo determinado B= total de solicitações de prioridade baixa solucionadas Obs.: Percentuais de glosa cumulativos para este indicador.	100% das demandas de prioridade baixa devem ser atendidas em até 5TS observando as seguintes metas parciais: 60% devem ser solucionadas em até 1TS; 70% devem ser solucionadas em até 2TS; 80% devem ser solucionadas em até 3TS;	< 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%

			90% devem ser solucionadas em até 4TS;		
--	--	--	---	--	--

Tabela 15: 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 80%	<80% e >=70%	1%
				< 70%	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 remoto, presencial ou especializado Obs.: Percentuais de glosa não cumulativos para este indicador.	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, mostra que existem circunstâncias momentâneas que fogem ao controle e inviabilizam o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, uma indisponibilidade na rede de dados do TST 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.

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 16: Descrição dos uniformes

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Terno ou Terninho	1 (um) paletó para profissional do sexo masculino ou 1 (um) terninho para profissional do sexo feminino; e 1 (uma) calça social na cor preta.	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 17: 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.

ANEXO IV - SALÁRIOS DOS POSTOS DE TRABALHO

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

Tabela 18: Salários dos postos de trabalho

CATEGORIA PROFISSIONAL	SALÁRIO UNITÁRIO
Gestor da Central de Serviços de TIC	R\$ 6.598,35
Supervisor do Suporte Remoto	R\$ 3.481,57
Supervisor do Suporte Presencial	R\$ 3.481,57
Técnico do Suporte Remoto	R\$ 2.035,42
Técnico do Suporte Especializado – <i>Hardware e Software</i>	R\$ 2.608,85
Técnico do Suporte Especializado – Telecom	R\$ 2.608,85
Técnico do Suporte Presencial	R\$ 2.608,85
Técnico do Suporte Especializado – Gabinetes	R\$ 2.608,85
Técnico do Suporte Especializado - Gabinetes e Ministros	R\$ 3.296,92

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.
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 contratada;
 - 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.
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.
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.

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	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%

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						27	28	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					26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29							
														30													
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)

MINUTA