

DIVISÃO DE CONTRATOS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - DICOD

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação dos serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa, capacitação e serviços técnicos consultivos especializados para os sistemas legados ERGON e E-SOCIAL.

Processo: 14776/2024.

1.0 OBJETO:

1.1 Visa o presente termo de referência a detalhar os elementos necessários à contratação dos serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa, capacitação e serviços técnicos consultivos especializados para os sistemas legados ERGON e E-SOCIAL, nos termos e condições estabelecidos neste documento.

1.2 A presente contratação realizar-se-á por intermédio de INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO, na forma do artigo 74, I, da Lei nº 14.133/21.

2.0 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

2.1 Identificação das Necessidades de Negócio:

Esta demanda tem como objeto a contratação direta por inexigibilidade de serviço de manutenção de software legado, descontinuado no mercado, e já implantado no TRT-1, de Suporte técnico e manutenção do sistema Ergon e e-Social e substituirá o contrato 2020-0033 do Proad 9522/2020, cuja vigência encerrou-se em 02/11/2025, e fornecedor único, fabricante do software que será mantido.

Não obstante o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região tenha tido os seus dados de gestão de pessoas migrados do sistema ERGON para o SIGEP em outubro de 2024, os dados realizados até então nos Sistemas Legados - ERGON e E-SOCIAL TECHNE - necessitam ser preservados, pelas razões a seguir:

- não houve migração de diversas informações para o novo sistema SIGEP, a exemplo das folhas de pagamento dos períodos anteriores e dos dados relativos a registros funcionais diversos, tais como a realização de manifestações dos interessados via ergon online (registradas em atributos), a realização de recadastramento anual, a obtenção de certificações digitais etc; É exigida temporalidade de 100 anos para a guarda das informações funcionais de magistrados e servidores;
- para viabilizar os cálculos de passivos trabalhistas ainda não elaborados e cuja apuração depende de dados relativos a competências anteriores ao mês de outubro/2024;
- para realizar consulta, retificação ou exclusão de informações enviadas originariamente por meio do e-Social Techne até outubro/2024.

2.2 Identificação das Necessidades Tecnológicas:

Quanto ao contexto tecnológico, o suporte e a manutenção são necessários devido à infraestrutura tecnológica do sistema Ergon, que permanece em ambiente legado (Windows Server 2003, SMBv1, versões antigas de Java, Oracle Forms/Reports 10G), mantida por decisão

técnica em razão das customizações internas. A indisponibilidade de suporte especializado comprometeria a continuidade operacional e a integridade dos dados necessários para o TRT/1.

Quanto à necessidade tecnológica, o sistema Ergon, atualmente utilizado neste Tribunal, conta com a seguinte infra estrutura tecnológica: servidor Windows Server 2003 associado ao protocolo SMBv1; Java nas versões jdk-6u38-windows-i586, jdk-7u51-windows-i586) e jre-1.8_121.0-windows-i586; e cliente Oracle Forms e Reports 10G.

Essa infraestrutura, embora obsoleta, se faz necessária pelo fato deste Tribunal ter mantido, por decisão técnica e negocial, o sistema Ergon na versão 5.1. A justificativa tecnológica para embasar essa decisão se deve às inúmeras customizações realizadas, internamente, pelos servidores deste Tribunal. Uma evolução tecnológica de versão demandaria muitas correções em funcionalidades já estabelecidas. Some-se a isso o fato de o quadro funcional especializado sempre ter sido insuficiente para execução desse trabalho.

Face ao exposto e sabendo ser necessário fazer a migração dos passivos referentes às folhas pagas no sistema Ergon para o sistema SIGEP-MGP, destaca-se a importância da continuidade operacional deste sistema.

3.0 REGIME DA CONTRATAÇÃO:

3.1 A contratação será em regime misto de empreitada (parte por preço global e parte por preço unitário).

4.0 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1 Suporte Técnico com Manutenção Corretiva, Evolutiva Legal e Normativa Mensal (Fixo):

4.1.1 São os serviços remotos contínuos especializados de manutenção, compreendendo o atendimento a dúvidas técnicas e o diagnóstico de problemas ou defeitos relacionados ao funcionamento dos produtos ERGON e E-SOCIAL TECHNE e das funcionalidades especialmente desenvolvidas pela Contratada e implantadas na Contratante, desde a aquisição do sistema ERGON, com o objetivo de restabelecer o seu funcionamento normal.

4.1.2 Estão incluídos na abrangência dos serviços de suporte técnico consultas para dirimir dúvidas que atendam às particularidades de expansão do ERGON para a Contratante, preferencialmente por meio de atendimento remoto, com ou sem troca de arquivos, desde que não se configure manutenção evolutiva.

4.1.3 O suporte técnico abrange ainda orientações sobre a utilização dos módulos do sistema,

esclarecimentos de dúvidas operacionais, sugestões de melhoria de processos e apoio à integração com outros sistemas da Contratante, visando garantir a operacionalidade e a eficiência da solução.

4.1.4 Caso não seja possível a solução remota, mediante o envio de eventuais arquivos para a Contratante, e tendo esta fornecido previamente todos os insumos e informações necessários à Contratada, a correção deverá ser realizada *in loco (on site)*, desde que se trate de problema de software de responsabilidade da Contratada.

4.1.5 Em caso de problemas de responsabilidade da Contratante, toda a demanda será reclassificada para “Hora técnica consultiva remota”.

4.1.6 A manutenção corretiva inclui ainda a análise e correção de falhas críticas, adaptações legais e normativas, a restauração de dados em situações de inconsistência e o acompanhamento até a resolução integral do problema.

4.1.7 Também serão prestadas como suporte técnico as atualizações de versões novas do sistema.

4.1.8 O acesso à Contratada deverá ser realizado por sistema próprio de abertura de chamados (prioritariamente), ou e-mail, ou telefone na indisponibilidade dos meios anteriores.

4.1.9 A Contratada deverá manter, durante todo o período de vigência contratual, canal de comunicação (telefone e e-mail) com a equipe técnica da Contratante para atendimento dos serviços de suporte técnico centralizado, no horário comercial de 8h às 16h e 30min, de segunda-feira a sexta-feira.

4.1.10 A Contratada deverá disponibilizar ferramenta WEB para abertura e fechamento dos chamados de suporte técnico, inclusive permitindo o acompanhamento de quaisquer solicitações, assim como gerenciar a qualidade do serviço prestado.

4.1.11 A manutenção da solução ocorrerá conforme necessidade por meio do fornecimento dos artefatos através da ferramenta WEB supracitada ou por meio de SFTP mantido pela Contratada com acesso concedido ao Contratante para obtenção dos mesmos.

4.2 Hora Técnica de Manutenção Adaptativa Remota (Variável):

4.2.1 Atendimento Remoto via acesso VPN ao ambiente da Contratante, incluindo desenvolvimento de novas necessidades desta.

4.2.2 Estimativa de horas técnicas de manutenção adaptativa remota: 115 horas.

4.3 Hora Técnica Consultiva Presencial (Variável):

4.3.1 Consultoria técnica especializada *on site* para demandas complexas que requerem análise presencial: análise de viabilidade técnica para novas customizações; planejamento de migração de passivos para SIGEP-MGP; otimização de performance do Ergon customizado; diagnóstico

avançado de falhas recorrentes; arquitetura de soluções para integrações externas; reuniões estratégicas de planejamento de continuidade operacional. Estes serviços serão demandados em módulos de 40 horas.

4.3.2 Estimativa de horas técnicas consultivas presenciais: 722 horas.

4.4 Hora Técnica Consultiva Remota (Variável):

4.4.1 Consultoria técnica especializada remota para demandas técnicas avançadas: análise de viabilidade técnica para novas customizações; planejamento de migração de passivos para SIGEP-MGP; otimização de performance do Ergon customizado; diagnóstico avançado de falhas recorrentes; arquitetura de soluções para integrações externas; reuniões estratégicas de planejamento de continuidade operacional.

4.4.2 Estimativa de horas técnicas consultivas remotas: 692 horas.

4.5 Hora de Treinamento Remoto (Fixo - 200 Horas Totais):

4.5.1 Capacitação dos servidores e colaboradores da Contratante com carga horária anual de 40 horas, totalizando 200 horas em 5 anos.

4.5.2 Modalidade remota com gravações das sessões, entrega de manuais técnicos e atas de presença.

4.6 Frequência e Periodicidade:

4.6.1 Os serviços de suporte técnico centralizado, manutenção corretiva e manutenção evolutiva legal e normativa são prestados de forma contínua, durante toda a vigência contratual, com atendimento a chamados sempre que demandados pela Contratante, sem redução em períodos de recesso forense, observando-se os prazos de SLA por grau de severidade definidos no IMR.

4.7 Ordem de Execução:

4.7.1 A execução inicia-se com a abertura de chamado pela Contratante em ferramenta web da Contratada ou, subsidiariamente, por e-mail ou telefone, contendo a descrição da demanda. Em seguida a Contratada analisa o problema, classifica o grau de severidade, executa o suporte remoto ou presencial conforme o caso e registra a solução no sistema de chamados, encerrando o atendimento após validação pela equipe técnica da Contratante.

4.8 Procedimentos, Metodologias e Tecnologias:

4.8.1 Os atendimentos serão realizados prioritariamente por acesso remoto ao ambiente da Contratante, utilizando a infraestrutura legada do sistema Ergon (Windows Server 2003, SMBv1, versões antigas de Java e Oracle Forms/Reports 10g), com utilização de ferramenta web de abertura/control de chamados e, quando necessário, de SFTP para disponibilização de artefatos e correções.

4.9 Deveres, Disciplina e Prazos de Execução:

4.9.1 A Contratada deve manter canais de comunicação ativos no horário comercial, cumprir os prazos de início de atendimento e de solução previstos nas metas do IMR para cada grau de severidade, prestar informações tempestivas em até 2 dias úteis, registrar todos os chamados e respeitar as normas de segurança da informação e confidencialidade da Contratante, sob pena de glosas e demais sanções.

4.10 Local de Execução dos Serviços:

4.10.1 Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, a partir das instalações da Contratada, com acesso controlado ao ambiente da Contratante por VPN.

4.10.2 Nos casos em que a solução remota não for possível, poderão ser realizados atendimentos presenciais *on site* nas dependências da Contratante, conforme demanda de consultoria técnica e planejamento de migração de passivos para o SIGEP-MGP.

4.11 Demais Especificações Necessárias:

4.11.1 A Contratada deverá disponibilizar relatórios mensais de acompanhamento e controle contendo indicadores e metas de nível de serviço (NMSE/IMR), manter registro de logs das operações, realizar atualizações de versão necessárias para garantir conformidade legal e normativa, e assegurar que os componentes fornecidos estejam livres de rotinas maliciosas, com obrigação de reparar ou substituir imediatamente qualquer falha que comprometa a operação.

4.12 Rotina de Capacitação e Transferência de Conhecimento:

4.12.1 Durante a vigência, a Contratada prestará, sob demanda, horas técnicas de consultoria e treinamento remoto (banco de 200 horas em 5 anos) para servidores e colaboradores da Contratante, com gravação das sessões, entrega de manuais e materiais didáticos, bem como transferência sistemática de conhecimento sobre alterações de versões, procedimentos adotados nos atendimentos e documentação gerada, de modo a permitir suporte futuro pelas equipes internas.

4.12.2 A Contratada deverá providenciar o depósito da documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, quando cabível, do código-fonte junto à autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares, para garantia da continuidade dos serviços em caso de rescisão contratual, descontinuidade do produto comercializado ou encerramento de suas atividades.

4.12.3 A Contratada deverá entregar todos os relatórios, atas e quaisquer produtos gerados ao longo da execução contratual.

4.12.4 Será realizada a transferência de conhecimentos das alterações de versões implantadas,

dos procedimentos indicados / adotados nos atendimentos e dos documentos produzidos durante a execução contratual. Estes documentos serão utilizados como base de conhecimento numa eventual necessidade de prestação de suporte pelas equipes internas da Contratante.

4.12.5 Todos os procedimentos realizados por meio de chamados abertos devem ser acompanhados por, no mínimo, um profissional da equipe técnica da Contratante, cujo andamento deve ser posteriormente comunicado aos demais integrantes do seu quadro.

4.12.6 Preferencialmente, deverão ser realizados procedimentos periódicos de transferência de conhecimento, com o intuito de evitar que se crie uma lacuna entre os conhecimentos produzidos na execução contratual e a atualização tecnológica da equipe técnica e os gestores, no que lhes concerne.

4.13 Requisitos de Garantia:

4.13.1 A Contratada deve garantir que todos os produtos implantados estejam livres de defeitos e rotinas maliciosas que possam comprometer os dados, o hardware ou o software da Contratante.

4.13.2 A Contratada se obriga a reparar ou substituir imediatamente qualquer software ou componente com falhas que causem dano à operação, sem custo adicional para a Contratante.

4.14 Requisitos de Segurança da Informação:

4.14.1 São requisitos de segurança da informação necessários para o serviço de manutenção:

- a) Controle de acesso por perfil (gestor, consignatária, usuário) com permissões segregadas;
- b) Para dados expostos para internet, se houver, necessário autenticação em duas etapas (2FA) obrigatória para todos os usuários;
- c) Criptografia de dados em trânsito via protocolo HTTPS;
- d) Registro de logs completos de auditoria para todas as operações;
- e) Armazenamento dos logs em disco, por 60 meses no mínimo, e em backup, por tempo indeterminado, com cópias diárias até o fim da vigência contratual.

4.15 Requisitos de Transparência, Acesso e Proteção de Dados:

4.15.1 A Contratada deverá utilizar os acessos fornecidos pela Contratante, que limitará tais acessos ao estritamente necessário à implantação da correção / evolução contratada.

4.15.2 O acesso controlado será mantido com foco em autenticação, autorização, segregação de funções e controle de dados sensíveis.

4.15.3 A conformidade legal com a LGPD e outras legislações deve ser continuamente assegurada e demonstrada quando solicitada pela Contratante.

4.16 Do Modelo de Ordem de Serviços:

4.16.1 Será adotado o modelo de Ordem de Serviços (OS) constante do Anexo I para a

solicitação de serviços à Contratada.

5.0 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR):

5.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) previsto no Anexo II será empregado para avaliação do desempenho da Contratada, conforme os critérios para o atingimento das metas fixadas.

5.2 A Contratada deverá observar os Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE), que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação dos serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.

5.3 Caso haja descumprimento desses níveis de serviço, a Contratada arcará com ajustes (Fator de Nível de Serviço) na fatura, assim como com as demais sanções administrativas e penalidades cabíveis, que poderão culminar, inclusive, com a rescisão do contrato.

5.4 A frequência de avaliação e aferição dos Níveis Mínimos de Serviço Exigido será mensal, devendo a Contratada apresentar o Relatório de Acompanhamento e Controle, até o 30º (trigésimo) dia corrido.

5.4.1 Devem constar no Relatório de Acompanhamento e Controle, os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

5.4.2 Para todos os serviços, os prazos de atendimento começam a contar a partir da data de registro do chamado no sistema da Contratada.

5.5 Para cumprimento do Nível Mínimo de Serviço Exigido a Contratada deverá observar a lista constante do Quadro 2 do Anexo II, que apresenta também a fórmula a ser adotada no cálculo dos indicadores e metas a serem exigidas na execução do contrato.

5.6 O descumprimento das condições estabelecidas no Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) poderá ser formalizado pela Contratante por e-mail ou correspondência, apresentando as evidências do fato.

6.0 SUBCONTRATAÇÃO:

6.1 A Contratada não poderá transferir a terceiro a prestação do serviço, por qualquer forma, parcial ou integralmente, nem subcontratar a prestação a que está obrigada.

7.0 RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1 Executado, o objeto será recebido na forma prevista no art. 140, inciso I, da Lei nº 14.133/21, não excluindo a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional.

7.1.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 dias úteis, pelo fiscal técnico, mediante relatório, quando verificado o cumprimento das exigências da contratação.

7.1.2 O prazo da disposição acima será contado do recebimento da nota fiscal de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.1.3 Os serviços serão recebidos definitivamente pelo gestor do contrato após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante relatório detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

a) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;

b) se, após o recebimento provisório, constatar-se que os objetos foram entregues em desacordo com a proposta, com defeito, fora de especificação ou incompletos, após a notificação por escrito à Contratada, serão reiniciados os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, até que sanada a situação.

7.1.4 O objeto da contratação poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

7.1.5 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

7.2 Salvo exigência a ser cumprida pela Contratada, o aceite referente ao recebimento definitivo será processado até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

8.0 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

8.1 São obrigações da Contratada as resultantes da observância da Lei nº 14.133/21 e as descritas nos subitens abaixo.

8.2 Indicar, na data da formalização do contrato, nome e telefone do profissional que atuará como preposto na forma do art. 118 da Lei nº 14.133/21.

8.3 Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitando todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.4 Comunicar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer a eficiência, responsabilidade e qualidade dos serviços, dando ciência à fiscalização do contrato, por escrito, para a adoção das providências cabíveis.

8.5 Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato em tempo nunca superior a 02 (dois) dias úteis, salvo por motivo justo e comprovadamente alheio à vontade da Contratada.

8.6 Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, no que couber e sempre que solicitado, os documentos que comprovem as condições inerentes à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal e trabalhista, em consonância com a legislação vigente.

8.7 Assumir objetivamente inteira responsabilidade civil e administrativa pelo fornecimento do objeto contratual, correndo por sua conta os ônus inerentes ao serviço prestado, tais como: encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributos, taxas, licenças, férias e documentos concernentes à contratação, inclusive seguros contra acidentes de trabalho, bem como indenizações decorrentes de todo e qualquer dano pessoal e material causados, voluntária ou involuntariamente, por seus prepostos durante e/ou em decorrência da execução dos serviços contratados, providenciando imediata reparação dos prejuízos impostos à Contratante ou a terceiros, inclusive, se houver, as despesas com custas judiciais e honorários advocatícios.

8.8 Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade.

8.10 Elaborar e implementar Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) , de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE.

8.11 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 MTE.

8.12 A Contratada deverá comprovar antes da efetivação da contratação e mantê-las durante toda vigência do contrato, as seguintes condições:

a) Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, nos termos

da Portaria Interministerial MTE/MDHC/MIR nº 18, de 13/09/2024, e da Portaria MTP nº 671, de 08/11/2021;

b) Não ter sido condenada, a Contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nº 29 e nº 105.

8.13 As empresas com cem ou mais empregados em seu quadro devem observar o disposto no art. 93 da Lei 8.213/91 e no art. 36 do Decreto 3.298/99, que determinam o preenchimento de dois a cinco por cento dos cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas, incluindo pessoas com Síndrome de Down, nas atividades que lhes sejam compatíveis.

8.13.1 O percentual de reserva de vagas será definido proporcionalmente ao número total de empregados da empresa, obedecendo à seguinte proporção, na forma do art. 36 do Decreto 3.298/99:

a) para empresas cujo número total de empregados varie de 100 a 200, será observado o percentual de 2%;

b) para empresas cujo número total de empregados varie de 201 a 500, será observado o percentual de 3%;

c) para empresas cujo número total de empregados varie de 501 a 1000, será observado o percentual de 4%;

d) para empresas cujo número total de empregados supere a 1000, será observado o percentual de 5%.

8.13.1.1 Em caso de fracionamento do número dessas vagas, haverá a elevação deste número para o primeiro número inteiro subsequente. Ressalte-se que essa reserva nunca será inferior a uma vaga.

8.13.1.2 A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições a que se refere o subitem 8.13.1, devendo comprová-las sempre que solicitado pela fiscalização do contrato, sob pena de rescisão contratual.

8.13.1.3 Deverá ser realizada, antes da ocorrência do primeiro pagamento (ou único, se for o caso), a comprovação quanto ao cumprimento da política de empregabilidade a que se refere o subitem 8.13.

8.13.1.4 A comprovação mencionada no subitem 8.13.1.3 poderá ser realizada por meio da apresentação da Certidão de Contratação de Pessoas com Deficiência e Beneficiários Reabilitados da Previdência Social (CDCIT).

8.13.1.5 Não se comprovando o atendimento à reserva legal de cargos na forma exposta, a fiscalização do contrato iniciará o procedimento de aplicação de penalidade e procederá, na sequência de sua aplicação, à notificação do descumprimento aos seguintes órgãos:

- a) Seção de Fiscalização do Trabalho (SFISC);
- b) Superintendência Regional do Trabalho do Rio de Janeiro;
- c) Departamento de Fiscalização do Trabalho (DEFIT);
- d) Subsecretaria de Inspeção do Trabalho (SIT);
- e) Secretaria de Trabalho (STRAB).

8.14 A Contratada deverá observar os termos da Resolução Administrativa nº 09/2022, exarada pela Presidência do TRT da 1ª Região, a qual institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Contratante.

8.14.1 A Contratada deverá comunicar formalmente e de imediato ao encarregado da Contratante, por intermédio do fiscal ou gestor do contrato, a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais.

8.14.2 Cumprir o estabelecido no Termo de Confidencialidade (Anexo III), o qual será formalizado juntamente com o instrumento contratual.

8.14.3 A Contratada poderá ser instada a colaborar na elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto do contrato, no que diz respeito a dados pessoais.

8.15 A Contratada deverá observar as disposições do Código de Conduta Ética da Contratante, disponibilizado no seu portal da Internet, assumindo compromisso com a ética e a integridade e zelando pela transparência na relação contratual.

8.16 A Contratada deverá apresentar à fiscalização declaração de que não tem em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação e de que não promoverá a inclusão em seu quadro profissional durante toda a execução contratual, de 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 Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, em atendimento ao disposto nos artigos 2º, inciso VI, e 3º da Resolução Nº 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça.

8.17 As manutenções e intervenções técnicas deverão ser executadas por técnicos especializados, instruídos e credenciados pela Contratada.

9.0 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1 São obrigações da Contratante as resultantes da observância da Lei nº 14.133/21 e as descritas nos subitens abaixo.

9.2 Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato e seus Anexos, especialmente deste Termo de referência.

9.3 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.4 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

9.5 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

9.6 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato.

10.0 PREÇO ESTIMADO:

10.1 Estima-se para a prestação do serviço o valor global de R\$ 2.536.982,20 (dois milhões, quinhentos e trinta e seis mil, novecentos e oitenta e dois reais e vinte centavos).

11.0 PRAZO DE VIGÊNCIA:

11.1 O prazo de vigência contratual será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da formalização do instrumento contratual, ressalvada a hipótese de prorrogação contratual nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

11.2 O contrato em vigor será resilido automaticamente, sem qualquer ônus e/ou encargo para a Contratante, nas situações previstas em lei, devendo, para tanto, observar o aviso prévio de 30 (trinta) dias à Contratada, salvo nos casos em que a lei ou o contrato preveja comunicação imediata. Nestas hipóteses, não será devido qualquer tipo de indenização ou ressarcimento à Contratada.

12.0 RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO:

12.1 O contrato poderá ser reajustado, ante requerimento da Contratada, observada a periodicidade de 1 (um) ano, contada da data do orçamento estimado indicada no instrumento contratual, adotando-se para tanto, a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para o período, com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{(I - I_0)}{I_0} \cdot P$$

Onde:

R = reajuste procurado;

I = número índice relativo ao mês do reajuste;

I₀ = número índice relativo ao mês da data do orçamento estimado, no caso do primeiro reajuste, ou da data do fato gerador do último reajuste concedido, para os reajustes que se sucederem;

P = preço atual dos serviços.

12.2 A data do orçamento estimado será sempre considerada como marco inicial do período de correção para os reajustes subsequentes, observado, quanto aos efeitos financeiros, o prazo decadencial previsto no subitem 12.5.

12.3 O pedido deverá ser dirigido à fiscalização do contrato e deverá ser expresso quanto aos valores pretendidos, bem como quanto à data a partir da qual se requer o reajuste.

12.4 Os efeitos financeiros do reajuste poderão retroagir, conforme o pedido, até a data do orçamento estimado, observados, ainda, os subitens subsequentes.

12.5 O prazo decadencial para o requerimento do reajuste será de 60 (sessenta) dias, a contar do dia em que restar preenchido o requisito temporal para a sua concessão, consoante os subitens 12.1 e 12.2. Após o prazo estabelecido, os efeitos financeiros retroagirão, no máximo, até a data do pedido, a depender dos termos da solicitação da Contratada.

12.6 A celebração de prorrogações contratuais quando já preenchido o requisito temporal para concessão de reajuste, sem que haja ressalva expressa a respeito pela Contratada, implicará preclusão lógica do direito de pleitear reajustes referentes aos períodos anteriores às prorrogações.

12.7 Também ocorrerá preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13.0 PAGAMENTO:

13.1 O pagamento à Contratada será mensal, de acordo com as quantidades de serviços prestados

ou produtos efetivamente entregues.

13.1.1 O serviço de suporte técnico c/ manutenção corretiva, evolutiva legal e normativa mensal será faturado mensalmente, no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

13.1.2 Caso o contrato não inicie no primeiro dia do primeiro mês de vigência, a primeira fatura será proporcionalizada de acordo com a quantidade de dias contratuais contidos no mês, dividida pela quantidade total de dias do mês.

13.1.3 Da mesma forma, caso o contrato não termine no último dia do último mês de vigência, a última fatura será proporcionalizada de acordo com a quantidade de dias contratuais contidos no mês, dividida pela quantidade total de dias do mês.

13.2 O pagamento será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal ou fatura.

13.2.1 Nos casos em que os valores das despesas não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do artigo 75 da Lei nº 14.133/2021, os pagamentos deverão ser efetuados até o décimo dia útil subsequente ao recebimento definitivo da nota fiscal ou fatura.

13.2.2 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que a unidade gestora realizar o ateste da execução do objeto do contrato, adimplemento de cada parcela, limitado a 5 (cinco) dias úteis do mês subsequente ao da prestação do serviço.

13.2.3 Antes da entrega da nota fiscal/fatura à Contratante para pagamento, a Contratada deverá realizar seu cadastro no Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho (SIGEO-JT), devendo incluir no referido sistema as notas fiscais/faturas e a documentação necessária ao pagamento.

13.2.4 A Contratada será responsável pelo pagamento de quaisquer multas aplicadas à Contratante quando do encaminhamento da nota fiscal após o prazo de envio à Receita Federal, bem como nos demais casos de eventuais atrasos causados pela Contratada, cabendo a glosa do valor da multa na fatura do mês seguinte.

13.3 Fica a Contratada ciente de que, quando da ocasião do pagamento, será verificado se as condições de habilitação estão mantidas.

13.4 A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento com as obrigações mencionadas no subitem 13.3.

13.5 O pagamento poderá sofrer adequações decorrentes do não atendimento dos parâmetros previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR - Anexo II).

13.6 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação de despesa, o pagamento ficará

pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, devendo, nessa hipótese, o prazo para pagamento ser iniciado após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

13.7 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente, sendo que será considerada a data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

13.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, a taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

EM = N x VP x I, onde:

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido;

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

VP = Valor da Parcela em atraso;

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula: $I = (6/100)/365$.

13.9 Fica a Contratada ciente da obrigatoriedade de apresentação do Termo de Opção pelo Simples, quando assim couber, juntamente com a nota fiscal.

13.9.1 A declaração de que trata o subitem 13.9 poderá ser apresentada por meio eletrônico, com a utilização de certificação digital disponibilizada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICPBrasil), desde que no documento eletrônico arquivado pela fonte pagadora conste a assinatura digital do representante legal e respectiva data da assinatura.

13.9.2 Caso a Contratada deixe de apresentar o Termo de Opção pelo Simples, a Contratante verificará sua permanência no Simples Nacional mediante consulta ao Portal do Simples Nacional, sem prejuízo de a empresa informar imediatamente à Contratante qualquer alteração da sua permanência no Simples Nacional.

13.9.3 Verificando-se que a Contratada não consta do cadastro do Simples Nacional, após a consulta realizada na forma do subitem 13.9.2, a Contratante procederá ao desconto no pagamento devido à empresa do valor referente ao encargo previsto na Lei nº 9.430 de 27/12/96.

14.0 DO ACOMPANHAMENTO, CONTROLE, FISCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

14.1 A execução dos serviços será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante da Contratante, com atribuições específicas, formalmente designado por intermédio de Portaria, em cumprimento ao disposto no artigo 117 da Lei nº 14.133/21 e no Ato nº 156/19 do TRT da 1ª Região.

15.0 PENALIDADES:

15.1 Nos termos dos artigos 155, 156 e 162 da Lei nº 14.133/21, bem como do Ato nº 143/2022 da Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, que estabelece procedimento para a aplicação das sanções administrativas previstas na referida legislação, fica a Contratada, garantida a prévia defesa, sujeito a:

a) advertência, para a(s) falta(s) contratuais consideradas como falta leve ou que não tiverem causado prejuízo substancial à Contratante, a critério da Fiscalização, podendo, ainda, tal penalidade ser aplicada na primeira ocorrência das condutas descritas na tabela constante na alínea “b” deste item, com exceção da hipótese de inexecução total.

b) multa, aplicada de acordo com a tabela abaixo:

GRAU		CORRESPONDÊNCIA	
1		0,2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
2		0,4% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
3		0,8% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
4		1% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
5		1,5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
6		2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês correspondente.	
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
CONDUTAS ESPECÍFICAS			
1	Para os serviços de Suporte Técnico Centralizado, Manutenção Corretiva e Manutenção Evolutiva Básica, executar com desempenho inadequado o atendimento e solução definitiva dos chamados abertos pela Contratante, além do desempenho mínimo exigido no IMR (Anexo II).	6	Por mês em que o Fator de Nível de Serviço (FNS) for inferior a 0,5, conforme indicado no IMR (Anexo II).
2	Para os serviços de Consultoria Técnica, deixar de cumprir os prazos de execução determinado nas Ordens de Serviço respectivas.	4	Por Ordem de Serviço que não tiver o prazo de execução respeitado.
CONDUTAS GERAIS			
1	Dificultar a comunicação com o preposto da empresa por falta de contato com o número de telefone/e-mail fornecido.	2	Por mês de ocorrência.
2	Permitir a presença de funcionário sem uniforme ou sem crachá.	1	Por funcionário e a cada mês de ocorrência.

3	Não substituir o funcionário que apresente conduta inconveniente.	2	Por funcionário e a cada mês de ocorrência.
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados.	3	Por funcionário e a cada mês de ocorrência.
5	Recusar-se, injustificadamente, a executar serviço previsto no Termo de Referência/Contrato.	4	Por serviço recusado.
6	Deixar de cumprir, injustificadamente, determinação formal ou instrução complementar do gestor ou fiscais do contrato.	2	Por descumprimento.
7	Entregar com atraso e de forma injustificada os esclarecimentos formais solicitados pela gestão/fiscalização do contrato.	1	Por dia, após o terceiro dia útil.
8	Deixar de comunicar ao gestor/fiscal do contrato qualquer anormalidade referente à execução dos serviços.	2	Por fato não comunicado.
9	Deixar de cumprir, injustificadamente, os horários estabelecidos no Termo de Referência ou, se for o caso, determinados pela gestão/fiscalização, observado o disposto no IMR, quando cabível.	2	Por descumprimento ou por hora, conforme o caso.
10	Deixar de iniciar, injustificadamente, a execução de serviço nos prazos estabelecidos no Documento de Referência ou, se for o caso, determinados pela gestão/fiscalização do contrato, observado o disposto no IMR, quando cabível.	2	Por descumprimento ou por dia, conforme o caso.

Obs: o descumprimento injustificado de qualquer obrigação acessória prevista no contrato, não enquadrada nas hipóteses anteriores, sujeitará a Contratada à aplicação de multa compensatória de 0,2% (dois décimos por cento) do valor global do contrato para cada evento, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do Ato nº 143/2022 do TRT/RJ.

Consideram-se obrigações acessórias, entre outras:

- Não apresentar, em tempo hábil, documentos, relatórios ou quaisquer informações exigidas para a adequada execução ou fiscalização do contrato;
- Descumprir prazos para entrega de justificativas, esclarecimentos, notificações ou demais comunicações formais relacionadas à gestão ou fiscalização do objeto contratual;
- Não observar procedimentos estabelecidos para comunicação com a fiscalização e a gestão do contrato, incluindo a manutenção de dados de contato atualizados e resposta tempestiva a solicitações;
- Deixar de cumprir determinações formais ou instruções complementares emitidas pelo gestor ou fiscal do contrato;
- Não comunicar ao gestor ou fiscal do contrato qualquer anormalidade referente à execução dos serviços;
- Entregar com atraso e sem justificativa os esclarecimentos formais solicitados pela gestão ou fiscalização do contrato;
- Não manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação ou de regularidade exigidas;
- Deixar de informar imediatamente qualquer alteração que impacte nas condições de execução do objeto ou na relação contratual.

A aplicação destas multas não afasta a incidência de outras penalidades legais cabíveis, nem exime a Contratada da obrigação de reparar integralmente quaisquer danos eventualmente causados à Contratante.

MULTAS POR INEXEÇÃO PARCIAL OU TOTAL

1	Inexecução parcial , entendendo-se como qualquer ato promovido pela Contratada que implique a	20% sobre o valor da parcela inadimplida.
----------	--	---

	descontinuidade dos serviços.	
2	Inexecução total.	Até 30% sobre o valor total da contratação.

c) impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 3 (três) anos, nos termos do art. 156, inciso III c/c § 4º da Lei nº 14.133/21, sem prejuízo das demais cominações legais, nos casos das infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos das infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida na alínea anterior.

15.1.1 Limita-se a 10% sobre o valor global do contrato a totalidade das multas a serem aplicadas por mês, salvo nos casos de inexecução parcial ou total.

15.1.2 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

15.2 O procedimento administrativo, para apurar a existência de fatos ensejadores de aplicação de penalidades, será regido pelo Ato nº 143/2022 da Presidência do TRT da 1ª Região.

15.3 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, na forma do parágrafo 8º do artigo 156 da Lei nº 14.133/21.

15.4 As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas cumulativamente com a de multa e não excluem a possibilidade de rescisão unilateral do contrato.

15.5 A aplicação das sanções previstas neste item não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante.

Rio de Janeiro, 09 de março de 2026.

ANEXO I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS (OS)

ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO

A presente Ordem de Serviço é parte integrante do Contrato número _____, de acordo com o Proad 14776/2024, celebrado entre a UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO, e _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, neste ato representada por _____, portador da carteira de identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, e tem por objetivo solicitar a prestação de serviço conforme especificação abaixo, previsto no Termo de Referência, perante as testemunhas abaixo assinadas:

Atividades	Responsável(is)	Período previsto para execução	
		Inicial	Final
<descrição da atividade>	<nome dos responsáveis>	dd/mm/aa	dd/mm/aa

DEFINIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Código	Serviço	Complexidade	Unidade de Medida	Quantidade de Consumo	Subtotal	Valor

DESPESAS

Valor total previsto: R\$ _____

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Local, data.

TRT da 1ª Região

De acordo, preposto da Contratada

FISCALIZAÇÃO

Local, data.

Ciente, fiscal

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Quadro 1 - Grau de Severidade dos Serviços de Suporte Técnico Centralizado, Manutenção Corretiva e Manutenção Adaptativa (Atualização de Versão):

Grau de Severidade	Atendimento
<p>Grau 1 – Indisponibilidade <u>total</u> de qualquer dos componentes do sistema Ergon ou eSocial TECHNE por falha no mesmo, caracterizando paralisação das atividades ou impacto para a operação e uso da solução. (Manutenção Corretiva descrita no subitem 4.1 deste Termo de Referência).</p>	<p>Início em até 4 horas úteis após o registro do pedido de manutenção corretiva no sistema da Contratada com esforço contínuo para a busca da solução, sem interrupção das atividades até a resolução da indisponibilidade. Prazo máximo de solução: 01 (um) dia útil.</p>
<p>Grau 2 – Indisponibilidade <u>parcial</u> de qualquer dos componentes do sistema Ergon ou eSocial TECHNE, por falha no mesmo, com solução de contorno e/ou sem impacto direto na operação e uso da solução. (Manutenção Corretiva descrita no subitem 4.1 deste Termo de Referência).</p>	<p>Início em até 12 horas úteis após o registro do pedido de manutenção corretiva no sistema da Contratada com esforço contínuo para a busca de solução. Atividade normal de manutenção, devendo ser resolvida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.</p>
<p>Grau 3 – Dúvidas no uso funcional do sistema. O objetivo principal é a manutenção da produtividade dos setores usuários do sistema Ergon ou eSocial TECHNE, através do apoio à resolução de problemas cotidianos no uso da solução. Trata-se de solicitações cujas causas causem baixo impacto no uso da solução. (Suporte Técnico descrito no subitem 4.1 deste Termo de Referência).</p>	<p>Início em até 24 horas após o registro do pedido de suporte técnico no sistema da Contratada com esforço contínuo para a busca de solução. Prazo máximo para a solução: 07 (sete) dias úteis.</p>
<p>Grau 4 – O objetivo é modificar o produto Ergon ou eSocial TECHNE preservando a sua integridade, abrangendo as necessidades de correção que ocorram. As melhorias ou aperfeiçoamentos são decorrentes da adaptação das necessidades do usuário, que serão agregadas ao produto. (Manutenção Adaptativa descrita no subitem 4.2 deste Termo de Referência ou pedido de customização, que poderá ser atendido pelos serviços descritos no subitem 4.4 deste Termo de Referência).</p>	<p>Início em até 36 horas após o registro do pedido no sistema da Contratada com esforço contínuo para a busca de solução. Quando se caracterizar como manutenção adaptativa, a Contratada deverá informar previsão para a disponibilização da nova versão ou versão intermediária. Quando não, a Contratante poderá solicitar os serviços descritos no subitem 4.4 deste Termo de Referência para executar as modificações desejadas.</p>

Quadro 2 – Indicadores de Qualidade no Cumprimento dos Prazos de Atendimento e Solução:

Requisito de Qualidade: Operacionalidade e Manutenibilidade	
Nome	Índice de Cumprimento dos Prazos de Atendimento e Solução.
Objetivo	Garantir que os chamados de Suporte Técnico e Manutenção sejam atendidos e solucionados no prazo máximo estabelecido no Quadro 1, de acordo com seu grau de severidade.
Descrição	Média ponderada das relações do total de chamados de cada grau de severidade (descritos no Quadro 1) que cumpriram os prazos máximos estabelecidos no Quadro 1 e o total de chamados daquele grau de severidade.
Escopo e Periodicidade de Aferição	Apuração mensal englobando todos os chamados de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Manutenção Adaptativa abertos no mês ou em mês anterior e que foram marcados como concluídos pela Contratante no mês em apuração (visto que chamados não marcados como concluídos não foram avaliados ainda, e serão considerados apenas após avaliação). A Contratada fornecerá, no início de cada mês um relatório contendo os dados do seu sistema de registro de chamados sobre o atendimento dos chamados no mês anterior, permitindo a fácil apuração do índice pela Contratante. O sistema da Contratada para registro de chamados ficará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para que a Contratante possa consultar sempre os detalhes de cada chamado.
Meta	CPAS igual ou superior a 90% (0,9).
Forma de Cálculo	$CPAS = \frac{\sum_i \left(\frac{TCP_i}{TC_i} \times P_i \right)}{\sum_i P_i}$ <p>Onde:</p> <p>CPAS = Índice de Cumprimento nos Prazos de Atendimento e Solução;</p> <p>i = Grau de Severidade: 1, 2, 3 e 4.</p> <p>TCP_i = Total de chamados encerrados com grau de severidade i que atenderam aos prazos de início de atendimento e solução definitiva</p>

	<p>(quando houver);</p> <p>TC_i = Total de chamados encerrados (com ou sem atraso) + total de chamados em aberto já em atraso com severidade i (quando houver);</p> <p>P_i = Peso dos chamados, de acordo com o grau de severidade i, sendo: Grau 1=8, Grau 2=4, Grau 3=2 e Grau 4=1.</p> <p>Observação: Na ausência de chamados encerrados ou de chamados em aberto com atraso, o Fator de Nível de Serviço (FNS) será considerado como 100%.</p>
<p>Fator de Nível de Serviço (FNS)</p>	<p>Objetivo: Ajustar os pagamentos a serem feitos à CONTRATADA pelos serviços de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Manutenção Adaptativa (Atualização de Versão) de acordo com a qualidade dos serviços prestados, apurada conforme o índice CPAS descrito acima.</p>
	<p>Forma: O valor do CPAS será enquadrado em uma das faixas descritas a seguir. Cada faixa determina um fator menor ou igual a 1 que deverá ser multiplicado pelo valor da mensalidade referente aos serviços de suporte técnico centralizado, manutenção corretiva e manutenção evolutiva básica (valor constante na proposta comercial).</p>
	<p>Forma de cálculo do FNS (Fator de Nível de Serviço):</p> <p>Se $0,90 \leq CPAS \leq 1,00$: FNS = 1,00;</p> <p>Se $0,85 \leq CPAS < 0,90$: FNS = 0,95;</p> <p>Se $0,80 \leq CPAS < 0,85$: FNS = 0,90;</p> <p>Se $0,75 \leq CPAS < 0,80$: FNS = 0,85;</p> <p>Se $0,50 \leq CPAS < 0,75$: FNS = 0,80;</p> <p>Se $0,85 \leq CPAS < 0,90$: FNS = 0,95;</p> <p>Se $CPAS < 0,50$: FNS = 0,70.</p>
<p>Cálculo das Mensalidades dos serviços de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Manutenção</p>	<p>O valor a ser faturado pela CONTRATADA relativo a cada mês de serviço de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Manutenção Adaptativa será:</p> <p style="text-align: center;">FAT = VP x FNS</p> <p>Onde:</p> <p>FAT = valor efetivo a ser faturado;</p> <p>VP = Valor da Mensalidade da proposta;</p>



Evolutiva Básica:	FNS = Fator de Nível de Serviço.
Gestão	A Contratante será responsável pelo cálculo deste indicador tendo como base o relatório gerado mensalmente pela Contratada, a partir dos dados armazenados no Sistema de abertura de chamados de suporte técnico e manutenção corretiva e manutenção adaptativa.
*Observação: Apurações inferiores a 0,50 ensejarão a aplicação das penalidades previstas na Lei 14.133/2021 e no Ato 143/2022, bem como o pagamento pelos serviços efetivamente prestados.	

ANEXO III – MINUTA DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

PROCESSO Nº PROAD 14776/2024

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE AO
CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO
CORRETIVA, ADAPTATIVA, CAPACITAÇÃO E
SERVIÇOS TÉCNICOS CONSULTIVOS
ESPECIALIZADOS PARA OS SISTEMAS
LEGADOS ERGON E E-SOCIAL.
(Contrato nº 20__-__)**

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO**, instalado na Avenida Presidente Antônio Carlos, 251, Centro, Rio de Janeiro, RJ, inscrito no CNPJ sob o nº 02.578.421/0001-20, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor-Geral, _____, portador da carteira de identidade _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, e _____, com sede na _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, adiante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por _____, portador da carteira de identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, têm, entre si, ajustado o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, elaborado de acordo com a minuta-padrão discutida e aprovada no processo Proad nº 2.182/2022 publicada no Diário Oficial da Justiça do Trabalho em 16/06/2023, conforme procedimento estabelecido no Ato nº 82/2021 e no subitem 8.14.2 do termo de referência, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO – O presente instrumento tem por escopo estabelecer regra de proteção de dados pessoais no contrato de prestação de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa, capacitação e serviços técnicos consultivos especializados para os sistemas legados ERGON e E-SOCIAL.

CLAUSULA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - A CONTRATADA e seus empregados obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 e a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, aprovada pela Resolução Administrativa nº 09/2022, com especial atenção às obrigações contidas no artigo 14.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá:

I – Tratar os dados pessoais a que tiver acesso em conformidade com o disposto no caput desta cláusula, e, na eventualidade da impossibilidade do cumprimento destas obrigações, por qualquer razão, concordar em informar formalmente este fato

imediatamente ao CONTRATANTE, o qual se reserva no direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

II – Manter e utilizar todas as medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida, sendo que a CONTRATANTE poderá solicitar a descrição destas medidas de segurança, bem como evidências de sua adoção;

III – Acessar os dados dentro do escopo deste contrato e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e não ler, copiar, modificar, ou remover sem autorização expressa e por escrito do CONTRATANTE;

IV – Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus empregados prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade do CONTRATANTE mantenham quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e que não os utilizem para outros fins, com exceção da execução do objeto do contrato ao CONTRATANTE;

V – Treinar e orientar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

VI – no caso de haver transferência internacional de dados pessoais pela CONTRATADA, para atender ao acima, esta garante que:

a) a legislação do país para o qual os dados foram transferidos, asseguram o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;

b) os dados transferidos serão tratados em ambiente da CONTRATADA;

c) o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, foi e continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável e que não viola as disposições pertinentes do Brasil;

d) sempre que necessário, orientará o CONTRATANTE durante o período de tratamento de dados pessoais, também em relação aos dados transferidos para país estrangeiro, para que ocorra em conformidade com a legislação sobre proteção de dados aplicável e com as cláusulas do contrato;

e) oferecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizativas, e as especificará formalmente ao contratante, não compartilhando dados que lhe sejam remetidos com terceiros;

f) as medidas de segurança são adequadas para proteger os dados pessoais contra a

destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e que estas medidas asseguram um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;

g) zelar pelo cumprimento das medidas de segurança;

h) tratará os dados pessoais apenas em nome do CONTRATANTE e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato; no caso de não poder cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente ao CONTRATANTE, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

i) a legislação que lhe é aplicável não o impede de respeitar as instruções recebidas do CONTRATANTE e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que possa ter efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, comunicará imediatamente essa alteração ao CONTRATANTE, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

j) notificará imediatamente o CONTRATANTE sobre: qualquer solicitação juridicamente vinculativa de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que seja proibido de outra forma, como uma proibição da lei penal de preservar a confidencialidade de uma investigação policial; qualquer acesso acidental ou não autorizado.

k) responderá rápida e adequadamente todas as solicitações de informação do CONTRATANTE, relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência e que se submeterá aos conselhos da autoridade fiscalizadora no que diz respeito ao processamento dos dados transferidos;

l) a pedido do CONTRATANTE, apresentará as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência ou as informações solicitadas pela Autoridade fiscalizadora.

m) em caso de subcontratação, informará previamente o CONTRATANTE que poderá anuir por escrito;

n) os serviços de processamento pelo subcontratado serão executados de acordo com o disposto neste contrato;

o) enviará imediatamente ao CONTRATANTE uma cópia de qualquer acordo de subcontratação que celebrar sobre o objeto deste contrato

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma que reflitam

referidas Informações.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao CONTRATANTE para que este tome as medidas que julgar cabíveis.

PARÁGRAFO QUARTO – A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

I – Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

II – Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA, mesmo nos casos em que houver dúvida sobre a relevância dos riscos e danos envolvidos.

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das obrigações previstas nesta cláusula quanto à proteção uso dos dados pessoais.

PARÁGRAFO SEXTO – Encerrada a vigência do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE e, no máximo em trinta dias, sob instruções e na medida do determinado por este, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal.

E, por estarem de pleno acordo entre si, é lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, é assinado pelos representantes das partes, as quais reconhecem como válidas e plenamente eficazes as assinaturas eletrônicas ora apostas, considerando-se efetivamente formalizado na data da última assinatura.

XXXXX XXXXX
TRT da 1ª Região

XXXXX XXXXX
(Nome da Contratada)