



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Definição do Objeto

Prestação de serviços de suporte técnico e atualização de versão para solução integrada de gerenciamento de mídia digital implantada no TST, conforme especificado na tabela abaixo:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
01	Prestação de serviços de suporte técnico e atualização de versão para solução integrada de gerenciamento de mídia digital (vídeo, áudio e fotografias).	Mês	12
Classificação do objeto: A pretensa contratação será incluída no PCA 2026 e no Plano de Contratações da SETIN 2026			
Código do SIGEO: 15101.2026.460665			
Código CATMAT/CATSER:24333			

### 1.1 Especificação técnica do objeto

1.1.1 Serviço de suporte técnico e atualização de versão para solução integrada de gerenciamento de mídia digital implantada no TST;

1.1.2 Suporte de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 18h;

1.1.3 Atualização de softwares;

1.1.4 Suporte por email e conexão remota;

1.1.5 Demais especificações previstas no "Anexo II - Requisitos Técnicos" e "Anexo III - Níveis Mínimos de Serviço".

## 2. Fundamentação da Contratação

### 2.1 Motivação da Contratação

2.1.1 Em 2017 o TST adquiriu uma Solução Integrada de Gerenciamento de Mídia Digital (vídeo, áudio e fotografias) que incluiu o fornecimento de equipamentos e softwares, instalação, configuração, ativação, integração, treinamento e operação assistida.

2.1.2 A implantação do sistema foi concluída em agosto de 2018 e, desde então, se tornou essencial para as atividades de gerenciamento de arquivos de vídeo, áudio e fotografias produzidos pela SECOM/CRTV, ENAMAT e GEDM.

2.1.3 Esse sistema é utilizado nas seguintes atividades:

2.1.3.1 SECOM: gerenciamento, identificação e arquivamento da produção fotográfica produzida pela Secretaria.

2.1.3.2 CGEDM: gerenciamento, identificação e arquivamento dos arquivos fotográficos sob responsabilidade da Coordenadoria.

2.1.3.3 ENAMAT: gerenciamento, identificação e arquivamento dos arquivos audiovisuais produzidos pela escola.

2.1.3.4 CRTV: nesta coordenadoria o sistema é responsável pelas seguintes etapas do processo de produção de conteúdo:

2.1.3.4.1 Captação/recebimento de conteúdo (ingest);

2.1.3.4.2 Identificação do conteúdo (metadados)

- 2.1.3.4.3 Arquivamento e disponibilização do conteúdo para visualização/edição;
- 2.1.3.4.4 Decupagem do conteúdo gravado (descrição e seleção das imagens coletadas);
- 2.1.3.4.5 Elaboração do texto que será incorporado ao conteúdo captado/recebido;
- 2.1.3.4.6 Edição de vídeo/áudio;
- 2.1.3.4.7 Revisão do material editado;
- 2.1.3.4.8 Correção de eventuais erros;
- 2.1.3.4.9 Revisão final do material editado;
- 2.1.3.4.10 Arquivamento e disponibilização do material.

2.1.4 Em 2021 foi contratado o serviço de suporte técnico que demonstrou ser importante para a continuidade dessas atividades, por proporcionar correções e atualizações.

2.1.5 Trata-se de um serviço essencial para a preservação e a integridade do acervo audiovisual do TST, bem como para a continuidade ininterrupta dos serviços prestados pela SECOM, ENAMAT, CGEDM e CRTV, que dependem diretamente da solução para a execução de suas atividades.

## **2.2 Objetivos a serem alcançados**

- 2.2.1 Garantir a continuidade operacional da solução;
- 2.2.2 Assegurar a atualização tecnológica da plataforma;
- 2.2.3 Prevenir falhas e mitigar riscos de indisponibilidade;
- 2.2.4 Atender às demandas de manutenção corretiva e evolutiva.

## **2.3 Benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação**

- 2.3.1 Manutenção do desempenho na gestão de arquivos de Mídia Digital (vídeo, áudio e fotografias) proporcionado pelo serviço de suporte técnico;
- 2.3.2 Possibilidade de incrementar o alcance de resultados proporcionado pelas atualizações de software;
- 2.3.3 Prevenção de eventuais falhas no sistema e antecipação de possíveis soluções;
- 2.3.4 Garantia do pleno funcionamento da solução implantada no TST;
- 2.3.5 Redução de riscos operacionais;
- 2.3.6 Estabilidade do sistema;
- 2.3.7 Atendimento adequado a incidentes e solicitações;

## **2.4 Alinhamento entre a contratação e os planos estratégicos do TST e planos estratégicos de Tecnologia da Informação**

- 2.4.1 A proposta de contratação está alinhada ao Plano Estratégico do TST - PE 2021-2026, no âmbito da perspectiva "Aprendizado e Crescimento", no objetivo estratégico "Garantir Infraestrutura".
- 2.4.2 Da mesma forma, a proposta de contratação está alinhada com a Estratégia de TIC do Tribunal, no âmbito do objetivo "Buscar uma excelente experiência do usuário".

## **2.5. Referência aos Estudos Preliminares de STIC realizados**

2.5.1. Este documento foi elaborado em consonância com os Estudos Técnicos Preliminares confeccionados pela Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação no âmbito do processo 6011963-2025-00.

## **2.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada item**

2.6.1 Será contratado um único item de serviço de suporte técnico incluindo atualização para a Solução Integrada de Gerenciamento de Mídia Digital instalada em computadores no TST (CRTV/SECOM e CITEC/SETIN).

## **2.7 Soluções similares disponíveis em outros órgãos e no Portal do Software Público Brasileiro**

2.7.1 Por se tratar de solução configurada para atender às especificidades de demanda do TST, não foram encontradas soluções semelhantes em outros órgãos ou no Portal do Software Público Brasileiro para que pudessem ser comparados os serviços de suporte e atualização.

2.7.2 A fim de estimar o valor da contratação, foram efetuadas visitas a órgãos da Administração Pública, porém não foram encontradas soluções com serviço de manutenção com características contratuais e técnicas semelhantes ao que se pretende contratar. Seguem abaixo os resultados obtidos com a pesquisa:

2.7.2.1 Superior Tribunal de Justiça - STJ: não possui um sistema de gerenciamento de mídias compatível com o

- utilizado no TST, está em fase de preparação de edital para a compra de um sistema que será semelhante ao do TST.
- 2.7.2.2 Empresa Brasileira de Comunicação - EBC: não possui um sistema de gerenciamento de mídias compatível com o utilizado no TST, está em fase de estudo para a compra de um sistema que será semelhante ao do TST.
- 2.7.2.3 Supremo Tribunal Federal: adquiriu no ano de 2023 uma solução tecnicamente semelhante à utilizada pelo TST, porém o contrato foi formatado no modelo de pagamento mensal de licenças, enquanto no TST se optou pelo pagamento único (licenciamento perpétuo). Essa diferença nos contratos prejudicou a comparação direta dos valores pagos para os serviços de suporte e aquisição.
- 2.7.2.4 Câmara dos Deputados: não possui um sistema de gerenciamento de mídias compatível com o utilizado no TST.
- 2.7.3 Nesses órgãos verificou-se que os sistemas de gerenciamento de mídia digital adotados não reúnem as funcionalidades necessárias para serem compatíveis com a solução implantada no TST.

## **2.8 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação**

- 2.8.1 O mercado de soluções para gerenciamento de mídia digital (MAM - Media Asset Management) caracteriza-se por uma transição entre modelos de licenciamento perpétuo e modelos de subscrição (SaaS - Software as a Service). No âmbito da Administração Pública, observa-se que órgãos como o STJ e a EBC encontram-se em fase de planejamento para modernização de seus parques tecnológicos, o que sinaliza que a solução implantada no TST permanece tecnicamente alinhada às necessidades de grandes instituições, carecendo apenas de manutenção e evolução contínua para evitar a obsolescência.
- 2.8.2 A análise de mercado enfrentou limitações decorrentes da alta especificidade técnica do ecossistema do TST. Diligências realizadas junto ao STF revelaram que, embora existam soluções tecnicamente equivalentes, a divergência de modelos contratuais (pagamento mensal de licenças vs. suporte de licenciamento perpétuo) impede uma comparação direta de custos nominais. Diante dessa fragmentação de modelos de negócio, a aferição da razoabilidade dos preços baseou-se no benchmarking de contratos similares e na atualização de valores históricos por índices inflacionários setoriais (IPCA).
- 2.8.3 Duas possibilidades de ação foram analisadas para garantir a continuidade das demandas do Tribunal:
- 2.8.3.1 Substituição integral da solução instalada atualmente: apresenta alto risco de descontinuidade operacional e demanda novos investimentos em licenciamento, implantação e treinamento.
- 2.8.3.2 Contratação de suporte técnico para a solução já implantada no Tribunal: apresenta baixo risco de descontinuidade, conciliando custo-benefício com segurança operacional e, portanto, definida como a opção a ser adotada.

## **2.9 Natureza do objeto a ser contratado**

- 2.9.1 O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, por possuir padrões e características gerais, usualmente encontradas no mercado.

## **2.10 Justificativas para o parcelamento ou não da solução**

- 2.10.1 Por se tratar de prestação de suporte técnico especializado em uma única solução, não é viável o parcelamento.

## **2.11 Adjudicação do objeto**

- 2.11.1 O objeto será adjudicado a um único fornecedor pelo menor preço ofertado.

## **2.12 Modalidade e tipo de licitação**

- 2.12.1 Contratação direta, por inexigibilidade de licitação, por se tratar de empresa com comprovação documental de exclusividade por parte do fabricante, respaldada no artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

## **2.13. Impacto ambiental decorrente da contratação**

- 2.13.1. Não foi identificado impacto ambiental decorrente diretamente dessa contratação.

## **3. Modelo de execução do objeto e gestão do contrato**

### **3.1. Obrigações da Contratada**

- 3.1.1. Executar os serviços objeto desta licitação no prazo determinado, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, no local indicado pelo Contratante.
- 3.1.2. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços, bem como atender prontamente as suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 3.1.3. Efetuar o cadastro no Portal do SIGEO - IT para apresentação dos Documentos Fiscais (Notas Fiscais) com vistas à liquidação e pagamento das faturas.

3.1.3.1. Por meio do link <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda>, a Contratada terá acesso ao SIGEO - JT e a um guia detalhado das funcionalidades do sistema.

3.1.4. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de dez dias úteis, eventuais mudanças de endereço, telefone e e-mail, juntando a documentação necessária à sua comprovação.

3.1.5. Manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

3.1.6. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o TST.

3.1.7. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

3.1.8. A Contratada não será responsável:

3.1.8.1. Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;

3.1.8.2. Por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste edital.

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

3.1.10. Cumprir todos os requisitos descritos no contrato, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante.

3.1.11. Respeitar o sistema de segurança do Contratante.

3.1.12. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem estes de propriedade e uso exclusivo do Contratante, sendo vedada, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros.

3.1.13. Utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias, etc.).

3.1.14. Apresentar, no prazo de 15 dias a contar do início da vigência do contrato, o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade previsto no Anexo I.

3.1.15. Por ocasião da entrega do objeto será requerido o fornecimento da documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone e por correio eletrônico, tais como códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico e códigos de identificação do cliente.

## **3.2. Obrigações do Contratante**

3.2.1. O TST, após a retirada da nota de empenho, compromete-se a:

3.2.1.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso dos funcionários da Contratada às dependências do TST relacionadas à execução do objeto deste Termo de Referência;

3.2.1.2. Promover os pagamentos nas condições e dentro do prazo estipulado.

3.2.2. Fornecer atestados de capacidade técnica, desde que atendidas às obrigações contratuais.

3.2.2.1. As solicitações de atestado de capacidade técnica devem ser feitas à Secretaria de Administração do Tribunal Superior do Trabalho, por meio de requerimento formal, no qual devem constar a razão social da Contratada, o número da inscrição no CNPJ, o objeto contratado e o número do Contrato e/ou da Nota de Empenho.

3.2.2.2. O requerimento deve ser enviado por meio do SEI - Sistema Eletrônico de Informações do TST - Módulo de Peticionamento Eletrônico (Acesso para usuários externos), mediante a realização de cadastro do interessado disponível no seguinte endereço eletrônico: <[https://sei.tst.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tst.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)>.

3.2.2.3. Em caso de dúvidas, entrar em contato com o NCP - Núcleo de Cadastramento Processual, por meio do endereço eletrônico: [ncp@tst.jus.br](mailto:ncp@tst.jus.br)

## **3.3. Proteção de dados (LGPD):**

3.3.1. As partes envolvidas deverão observar as disposições da Lei 13.709, de 14.08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, em especial quanto à finalidade e boa-fé na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe o presente contrato.

3.3.2. O Tribunal Superior do Trabalho figura na qualidade de Controlador dos dados quando fornecidos à Contratada para tratamento, sendo esta enquadrada como Operador dos dados. O contratado será Controlador dos dados com relação a seus próprios dados e suas atividades de tratamento.

3.3.3. A Contratada está obrigada a guardar o mais completo sigilo por si, por seus empregados ou prepostos, nos termos da Lei Complementar no 105, de 10 de janeiro de 2001 e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujos teores declaram ser de seu inteiro conhecimento, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento ou ter acesso, em razão deste contrato, ficando, na forma da lei, responsáveis pelas consequências da sua divulgação indevida e/ou descuidada ou de sua incorreta utilização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis nos termos da lei.

3.3.4. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação do TST, responsabilizando-se a Contratada por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins.

3.3.5. Eventualmente, as partes podem ajustar que o TST será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes do item 3.3.4.

3.3.6. A Contratada dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula contratual, inclusive no tocante à Política de Privacidade do TST, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

3.3.7. Os dados pessoais tratados e operados serão eliminados após o término do contrato objeto deste Termo de Referência, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

3.3.7.1. cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

3.3.7.2. estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

3.3.7.3. uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;

3.3.8. O Encarregado indicado pela Contratada manterá contato formal com o Encarregado pelo contrato indicado pelo TST, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

3.3.9. Os casos omissos em relação ao tratamento dos dados pessoais que forem confiados à Contratada, e não puderem ser resolvidos com amparo na LGPD, deverão ser submetidos à Fiscalização para que decida previamente sobre a questão.

### 3.4 Prazos de execução

3.4.1 Resumo dos prazos:

Item	Descrição	Prazo para entrega	Prazo contado a partir da:
01	Suporte técnico	Mensalmente	data de assinatura do contrato

3.4.2. Havendo pedido de prorrogação do prazo de entrega, este somente será concedido em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, e deverá ser encaminhado por escrito, com antecedência mínima de um dia útil antes do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

3.4.3. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o seguinte endereço: Seção de Gestão de Contratos, Tribunal Superior do Trabalho, Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 08, Conjunto A, Bloco A, Sala AT-152, Brasília-DF, CEP 70070-943, telefones (61) 3043-4096, e-mail: sgcon@tst.jus.br.

### 3.5. Vigência

3.5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, contado da data da sua assinatura, prorrogável sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.5.2. Considerando que o Atestado de Exclusividade apresentado possui vigência até 13/05/2026, eventual prorrogação contratual ou a continuidade da execução que ultrapasse esta data fica condicionada à apresentação, por parte da Contratada, de nova documentação comprobatória de exclusividade atualizada e válida para o novo período.

### 3.6. Fiscalização

3.6.1. O Contratante designará servidor ou comissão de servidores para fiscalizar a execução do contrato oriundo do certame licitatório;

3.6.2. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

3.6.2.1. Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem assim indicar as ocorrências verificadas;

3.6.2.2. Solicitar à Contratada e a seus prepostos ou obter da Administração todas as providências tempestivas necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;

3.6.2.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

3.6.2.4. Propor a aplicação de penalidades à Contratada e encaminhar à Coordenadoria de Gestão e Apoio à Fiscalização de Contratos - CGFC os documentos necessários à instrução de procedimentos para possível aplicação de sanções administrativas.

3.6.2.5 Acompanhar a apresentação dos documentos fiscais, bem como efetuar o recebimento da fatura e o registro do atesto no Portal do SIGEO - JT para fins de liquidação e pagamento.

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

### **3.7. Recebimento do objeto**

3.7.1. Em conformidade com o artigo 140 da Lei n.º 14.133/21, o objeto deste contrato será recebido:

3.7.1.1. Provisoriamente, mediante termo detalhado a ser emitido pelos fiscais administrativo, demandante e técnico, em até três dias úteis após o registro do recebimento da nota fiscal no Portal do SIGEO-JT;

3.7.1.2. Definitivamente, mediante termo detalhado, a ser emitido pelo gestor do contrato, em até dois dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

3.7.2. O registro do recebimento da nota fiscal no Portal SIGEO-JT deverá ser realizado pelo fiscal administrativo, no prazo de um dia útil a contar do recebimento da notificação do cadastro da nota fiscal no referido sistema

3.7.3 O termo do recebimento provisório poderá ser dispensado, caso a fiscalização seja exercida apenas pelo gestor e pelo gestor suplente.

3.7.3.1 O gestor emitirá o termo de recebimento definitivo no prazo de cinco dias úteis a contar do registro do recebimento da nota fiscal no Portal SIGEO-JT.

3.7.4. Os serviços prestados em desacordo com o especificado neste Termo de Referência, no Instrumento Convocatório ou no Contrato, ou com defeito, serão rejeitados, parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a refazê-los dentro do prazo de entrega estabelecido, sob pena de incorrer atraso quanto ao prazo de execução.

3.7.4.1. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

3.7.5. O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

### **3.8 Pagamento**

3.8.1 O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo, mediante atesto da nota fiscal pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

3.8.2 O documento fiscal deverá corresponder ao objeto fornecido e aos respectivos valores consignados na nota de empenho, e a Fiscalização, no caso de divergência, especialmente quando houver entrega parcial, notificará a Contratada a substituí-la em até três dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento.

3.8.3 O documento fiscal deverá ser obrigatoriamente registrado no Portal do SIGEO JT para efeito de recebimento provisório, atesto, liquidação e pagamento;

3.8.4 Os documentos fiscais deverão ser encaminhados exclusivamente via SIGEO.

3.8.5 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, será feita comunicação à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa executada, para efeito de liquidação e pagamento, nos termos do art. 143 da Lei 14.133/21.

### **3.9. Reajustamento de Preços**

3.9.1. Os preços poderão ser reajustados, respeitada a periodicidade mínima de um ano a contar do orçamento estimado a que ela se refere ou da data do último reajuste, limitada à variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou de outro índice que passe a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

**R = I - I<sub>o</sub> x P**, onde:

**I<sub>o</sub>**

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês de reajuste;

Io = índice relativo ao mês de apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

3.9.2. Sob nenhuma hipótese ou alegação será concedido reajuste retroativo à data em que a Contratada legalmente faria jus se ela não fizer o respectivo pedido de reajuste dentro da vigência do contrato.

3.9.3. Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou impeditivos da execução do ajustado, poderá ser admitida a revisão do valor pactuado, objetivando manter o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

3.9.4. O valor e a data do reajuste serão informados mediante apostila.

### 3.10. Sanções

3.10.1. Fundamentado nos artigos 155 e 156 da Lei n.º 14.133/2021, serão aplicadas ao licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:

3.10.1.1. Advertência, quando der causa à inexecução parcial do contrato;

3.10.1.2. Impedimento de licitar e contratar, pelo prazo de até 3 (três) anos, quando:

3.10.1.2.1. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

3.10.1.2.2. Der causa à inexecução total do contrato;

3.10.1.2.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

3.10.1.2.4. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

3.10.1.2.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

3.10.1.2.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

3.10.1.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo prazo de 3 (três) a 6 (seis) anos, quando:

3.10.1.3.1. Praticar as infrações previstas no item 3.10.1.2 - Impedimento de licitar e contratar que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

3.10.1.3.2. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

3.10.1.3.3. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

3.10.1.3.4. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

3.10.1.3.5. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

3.10.1.3.6. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

3.10.2 O descumprimento dos prazos de atendimento dos chamados de suporte técnico, além do limite previsto no item 3.4 do Anexo III, implicará multa de 0,5% por dia útil de atraso para cada chamado de severidade Baixa ou Média e 1% por dia útil de atraso para cada chamado de severidade Alta, calculados sobre o valor mensal.

3.10.2.1 Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 dias úteis, considerando o somatório de todos os dias úteis de atraso dos chamados, caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com a sanção prevista no item **3.10.1.2 - Impedimento de licitar e contratar**, deste Termo de Referência, assim como a inexecução total do contrato.

### 3.11. Demais disposições

3.11.1. É de responsabilidade da Contratada o conhecimento das características do produto relacionado no objeto desta licitação.

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

### 3.12 Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante

		<b>Administrativo</b>
SAMIRA MAGNA FERREIRA ANDRADE Matrícula: 66521	MARCIO ARAUJO DA SILVA Matrícula: 34081	DANIELA SANTOS TEIXEIRA Matrícula: 31268

Brasília, [data conforme assinaturas digitais].

## ANEXO I

### TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Eu nome, nacionalidade, estado civil, cargo, inscrito (a) no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX, declaro ter ciência da obrigatoriedade, a partir desta data, quanto ao cumprimento das regulamentações descritas na Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (TST), instituída por meio do Ato n. 372/GDGSET.GP, de 27 de junho de 2023, que estabelece as diretrizes de segurança da informação no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho. Comprometo-me ainda a observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e cumprir o dever em salvaguardar a informação sigilosa e pessoal, bem como assegurar a publicidade da informação ostensiva, utilizando-as, exclusivamente, para o exercício de minhas atribuições sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

Para efeitos deste Termo, além das definições constantes do artigo 5º da LGPD, aplicam-se as seguintes definições:

**Agente Público:** todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

**Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**Informação pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem, como: resultado de exames médicos; lista de nomes, e-mail dos servidores ou colaboradores do TST e respectivos dados, armazenados sob qualquer forma; Informações referentes a salários e benefícios dos servidores.

**Informação sigilosa:** informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade ou do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo, tais como: Sigilos Decorrentes de Direitos de Personalidade: Sigilo Fiscal, Sigilo Bancário, Comercial, Sigilo Empresarial, Sigilo Contábil; Sigilos de Processos e Procedimentos: Acesso a Documento Preparatório, Sigilo do Procedimento Administrativo Disciplinar em Curso, Sigilo do Inquérito Policial, Segredo de Justiça no Processo Civil, Segredo de Justiça no Processo Penal; Informação de Natureza Patrimonial: Segredo Industrial, Direito Autoral e Propriedade Intelectual de Programa de Computador, Propriedade Industrial. Serão, ainda, consideradas informações confidenciais todas aquelas que assim forem identificadas pelo TST, por meio de legendas ou quaisquer outras marcações, ou que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, devam ser consideradas confidenciais.

**Incidente de segurança:** qualquer evento ou ocorrência que promova uma ou mais ações que comprometam ou que seja ameaça à integridade, autenticidade ou disponibilidade de qualquer ativo de TI do TST.

**Proprietário da informação:** refere-se à parte interessada do órgão ou entidade, indivíduo legalmente instituído por sua posição e/ou cargo, o qual é responsável primário pela viabilidade e sobrevivência da informação.

**Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

**Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

**Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

**Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

**Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

**Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

**Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

**Agentes de tratamento:** o controlador e o operador;

**Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

**Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

**Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

**Bloqueio:** suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

**Eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

**Transferência internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

**Uso compartilhado de dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitida por esses entes públicos, ou entre entes privados;

**Relatório de impacto à proteção de dados pessoais:** documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

**Órgão de pesquisa:** órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e

**Autoridade nacional:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

Por este termo de responsabilidade e confidencialidade, comprometo-me a:

1. Não utilizar informações sigilosas (protegida por legislação específica) ou pessoal a que tiver acesso, para lograr benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Estas informações nos diversos formatos (impresso, magnético ou digital) devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, inclusive aos próprios usuários (servidores públicos, estagiários, prestadores de serviço ou terceirizados) do TST, sem a autorização do proprietário da informação;
2. Não efetuar gravação ou cópia da documentação sigilosa ou pessoal a que tiver acesso para fins diversos não relativos à função ou cargo;
3. Manter a necessária cautela quando da exibição de dados em tela, impressora ou na gravação em meios eletrônicos, a fim de evitar que deles venham a tomar ciência pessoas não autorizadas;
4. Não me ausentar da estação de trabalho sem encerrar a sessão de uso do navegador, bloquear estação de trabalho, garantindo assim a impossibilidade de acesso indevido por terceiros;
5. Não revelar minhas senhas a ninguém, visto que são de uso pessoal e intransferível e de conhecimento exclusivo, e tomar o máximo de cuidado para que elas permaneçam somente de meu conhecimento.
6. Alterar minha senha regularmente e sempre que obrigatório ou que tenha suspeição de descoberta por terceiros, não usando combinações simples que possam ser facilmente descobertas;
7. Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento de minha senha ou das transações a que tenha acesso.
8. Não navegar em sites pornográficos, defensores do uso de drogas, de pedofilia ou sites de cunho racistas e similares ou realizar qualquer atividade tipificada como crime, bem como não fazer download de material protegido por direitos autorais ou com conteúdo impróprio;
9. Respeitar as normas de segurança e restrições de sistema impostas pelos sistemas de segurança implantados na instituição, bem assim observar as normas e limites para o tratamento de dados pessoais estabelecidos na LGPD.
10. Informar imediatamente à Secretaria de Tecnologia da Informação do TST (SETIN) e/ou ao controlador/encarregado dos dados pessoais, designado pela ComLGPD, a respeito de qualquer incidente de segurança da informação, ou relacionado ao tratamento de dados pessoais, ou violação, intencional ou não, das regras descritas na Política de Segurança da Informação e normas legais e regulamentares correlacionadas.

De acordo com o Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei 2.848, de 1940), constitui infração inserir ou facilitar, o funcionário autorizado, a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados corretos nos sistemas informatizados ou bancos de dados da Administração Pública com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem ou para causar dano (Incluído pela Lei nº 9.983, de 2000).

A observância da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, com apoio na legislação federal e nas normas regulamentares que regem a matéria, possui caráter irrevogável e irretratável, e vigência enquanto a confidencialidade das informações/dados por mim tratados persistir, na forma da Lei nº 13.709/2018 e demais legislação e normativos que disponham sobre a matéria.

Não será considerada quebra de confidencialidade a divulgação de informações ordenadas pela legislação ou por autoridade judiciária ou administrativa competente.

O não cumprimento deste Termo implicará, para os que estiverem envolvidos na violação do sigilo e uso das informações do TST, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, nas seguintes sanções, para servidores: sanções internas, variando de simples advertência à demissão por justa causa, conforme Art. 132, inciso IX da Lei 8112/90; para parceiros, estagiários, prestadores de serviço ou terceirizados: variando de advertência à rescisão do respectivo contrato de prestação de serviço, com aplicação de todas as multas nele previstas por inadimplemento.

Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **Termo**, fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_.

## ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS

Requisitos de Negócio	
ID	Descrição
R.N01	A Contratada deverá prestar, de forma remota, serviços de suporte técnico e atualização para a Solução Integrada de Gerenciamento de Mídia Digital instalada em computadores no TST (CRTV/SECOM e CITEC/SETIN). A solução é composta pelos seguintes itens:
R.N02	VSN/Autorec Director : Automação para controle de Ingest - 1 unidade;
R.N03	VSN/Autorec Terminal: Software terminal remoto para automação de Ingest Autorec Director - 2 unidades;
R.N04	VSN/On etTV 4+0: Servidor de Ingest Banda Base - 2 unidades;
R.N05	VSN/Video Server Port Ingest: Drives de controle de canais de Ingest Banda Base - 8 unidades;
R.N06	VSN/Livecom Compact: Automação de Playout de Estúdio - 1 unidade;
R.N07	VSN/Livecom Remote: Software terminal remoto para automação de playout Livecom - 1 unidade;
R.N08	VSN/ActiveX-NRCS client: Licenças cliente para conexão Active-X com NRCS - 15 unidades;
R.N09	VSN/On etV 2+0: Servidor de Playout Bandabase - 1 unidade;
R.N10	VSN/VideoServer Port Play: Drives de controle de canais de Playout Banda Base - 2 unidades;

R.N11	VSN/VSNExplorer PAM: Módulo PAM - 1 unidade;
R.N12	VSN/VSNExplorer MAM: Módulo MAM - 1 unidade;
R.N13	VSN/VSNExplorer Terminal: Licenças para NLEs - 8 unidades;
R.N14	VSN/VSNExplorer User: Licenças para usuários - 30 unidades;
R.N15	VSN/VSNSpider High Availability: Cluster de servidores virtualizados para PAM/MAM - 1 unidade;
R.N16	VSN/VSNWorker General: Unidade de processamento de fluxos e movimentação de mídias - 2 unidades;
R.N17	VSN/VSNWorker Transcoder: Unidade de Transcodificação e Proxies - 2 unidades;
R.N18	VSN/VSNConnector Videosever: Software conector para Vídeo Servidores - 5 unidades;
R.N19	VSN/VSNConnector Storage: Software conector para Storages - 1 unidade;

#### Requisitos de Treinamento (Capacitação)

ID	Descrição
N/A	Não há previsão de capacitação para essa contratação.

#### Requisitos Legais

ID	Descrição
R.L01	A empresa deverá estar habilitada juridicamente (art. 66 da Lei n.º 14.133/2021) e em regularidade fiscal e trabalhista (art. 68 da Lei n.º 14.133/2021).
R.L02	Resolução CNJ nº 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
R.L03	Decreto-lei nº 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho.
R.L04	Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.
R.L05	Portaria CNJ nº 140/2024, que prevê a adoção obrigatória de método de autenticação do tipo Múltiplo Fator de Autenticação - MFA como requisito funcional para acesso a sistemas judiciais sensíveis, conforme critérios listados no referido normativo.

**Requisitos de Manutenção**

<b>ID</b>	<b>Descrição</b>
R.M01	O serviço de suporte técnico deverá estar disponível de segunda feira a sexta feira, no horário das 8h às 18h.
R.M02	Durante o período de vigência contratual, a Contratada deverá prestar toda a assistência técnica necessária para garantir o funcionamento adequado da solução, incluindo correções de falhas (bugs) e o fornecimento exclusivo de atualizações de versão (updates, upgrades, hotfixes, patches) e as respectivas chaves de licença/artefatos necessários, conforme autorização formal do fabricante.
R.M03	As atualizações de versão do sistema deverão ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 8h às 18h com anuência do Tribunal ou em dia e horário combinado de comum acordo entre Contratante e Contratada.
R.M04	O serviço de suporte técnico deverá ser prestado de acordo com os critérios definidos no “Anexo III - Níveis Mínimos de Serviço”
R.M05	A Contratada deverá fornecer, juntamente com a nota fiscal do serviço de suporte técnico, um relatório mensal contendo a identificação dos chamados, nome do solicitante, severidade, data e hora de início e término e resumo dos procedimentos adotados para resolução do chamado.
R.M06	A Contratada deverá prover solução para todos os chamados registrados durante a vigência contratual, ainda que o tempo necessário para conclusão do atendimento ultrapasse o prazo da contratação.

**Requisitos Temporais (de Prazo)**

<b>ID</b>	<b>Descrição</b>
R.P01	O serviço de suporte técnico deverá iniciar em 17/12/2025 ou da assinatura do contrato, o que ocorrer por último.

**Requisitos de Segurança da Informação**

<b>ID</b>	<b>Descrição</b>
R.SI01	O acesso às instalações do Contratante onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.
R.SI02	A Contratada deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST.
R.SI03	Os profissionais disponibilizados pela Contratada para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança do TST, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
R.SI04	A Contratada deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do TST.

R.SI05	Os profissionais deverão utilizar a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta, serão de responsabilidade do profissional da Contratada.
R.SI06	A Contratada deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
R.SI07	A Contratada deverá garantir a segurança das informações do TST e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do TST no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.
R.SI08	A Contratada deve divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar-se de sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no Tribunal. A PSI-TST está formalizada no Ato n. 372/GDGSET.GP, de 27 de junho de 2023, e pode ser consultada no endereço eletrônico: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12178/218036">https://hdl.handle.net/20.500.12178/218036</a> .
R.SI09	A contratada e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TST.
R.SI10	A contratada e seus profissionais devem acatar e assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo encontra-se no Anexo II, que deverá ser emitido pelo TST após a assinatura do contrato.

#### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

ID	Descrição
R.SAC01	Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.
R.SAC02	Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n.º 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho).
R.SAC03	Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.
R.SAC04	A contratada deverá observar as disposições da Lei nº 13.709, de 14.08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhe forem confiados, em especial quanto à finalidade e boa-fé na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe o presente contrato.
R.SAC05	Art. 6º do Ato nº 3/GDGSET.GP, de 2 de janeiro de 2024: “Art. 6º São instrumentos de direcionamento de Contratações de STIC do TST, alinhados à Cadeia de Valor do Tribunal, ao Plano Estratégico Institucional e às políticas do TST: I - Plano de Logística Sustentável - PLS - TST/CSJT.”

## Requisitos de Garantia

ID	Descrição
N/A	Por se tratar de prestação de serviço de suporte técnico, este item não se aplica.

## Requisitos Tecnológicos (hardware e software)

ID	Descrição
R.HS01	Qualquer acesso remoto a ser realizado pela empresa contratada no ambiente do Tribunal deve ser precedido de solicitação por e-mail, direcionado à fiscalização técnica do contrato, a fim de que seja realizada a análise e disponibilização dos meios mais adequados conforme cada situação.
R.HS02	A utilização de hardwares (computadores, notebooks, smartphones, dentre outros) de propriedade da contratada dentro da rede de dados do Tribunal, deve ser precedida de solicitação por e-mail, direcionado à fiscalização técnica do contrato, a fim de que seja realizada a análise e aplicação de configurações de segurança mais adequadas conforme cada situação.

### ANEXO III

#### NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

##### 1. Dos critérios para classificação da severidade dos chamados

1.1 O chamado de suporte técnico será classificado de acordo com a severidade que o caso requeira, podendo ser classificado como:

1.1.1 severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade no uso do software;

1.1.2 severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades do software, estando ainda disponível, porém apresentando problemas;

1.1.3 severidade BAIXA: esse nível de severidade é aplicado para falhas que não comprometam a operação do software ou que envolvam a instalação, configuração, atualização de versões, esclarecimento de dúvidas e implementação de novas funcionalidades.

##### 2. Dos prazos

2.1 Os chamados de suporte técnico deverão obedecer aos seguintes prazos:

2.1.1 severidade ALTA: iniciar o atendimento em, no máximo, 1 (uma) hora útil após a abertura do chamado. Prazo de 12 (doze) horas úteis para prover a solução definitiva após a abertura do chamado;

2.1.2 severidade MÉDIA: iniciar o atendimento em, no máximo, 1 (uma) hora útil após a abertura do chamado. Prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis para prover a solução definitiva após a abertura do chamado;

2.1.3 severidade BAIXA: iniciar o atendimento em, no máximo, 1 (uma) hora útil após a abertura do chamado. Prazo de 36 (trinta e seis) horas úteis para prover a solução definitiva após a abertura do chamado;

2.2 Consideram-se horas úteis as horas compreendidas entre 08h e 18h, em dias úteis da semana.

2.3 Os prazos serão contados sempre a partir do registro da abertura do chamado por e-mail, telefone ou nos sistemas de gerenciamento de serviços da Contratada, até o seu encerramento.

2.4 Caso a solução apresentada para o chamado não surta o efeito esperado, o usuário poderá reabrir o chamado devendo os prazos para atendimento serem retomados a partir do tempo em que foram interrompidos.

2.4.1 A reabertura do chamado somente poderá ser realizada em até 3 dias úteis contados da conclusão do chamado. Após esse período, o chamado será considerado solucionado e o usuário deverá registrar um novo chamado com novos prazos de atendimento.

##### 3. Do descumprimento dos prazos

3.1 O descumprimento dos prazos de atendimento e resolução dos chamados de suporte implicará redução na fatura mensal redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços conforme os seguintes critérios:

3.1.1 Para os chamados de severidade BAIXA e MÉDIA, o descumprimento do prazo previsto para solução do chamado acarretará redução na fatura de 0,5% por dia útil de atraso, sobre o valor mensal da subscrição. O cálculo do valor será realizado da seguinte forma: Valor da redução = (Valor mensal x (0,005 x Somatório de dias úteis de atraso no mês)). Por exemplo, para um cenário onde ocorra atraso de 5 dias úteis em um chamado e 3 dias úteis em outro, o valor da redução será correspondente a 4% (2,5% + 1,5%) do valor mensal.

3.1.2 Para os chamados de severidade e ALTA, será aplicado o percentual de 1% por dia útil de atraso sobre o valor mensal da subscrição. O cálculo do valor será realizado da seguinte forma: Valor da redução = (Valor mensal x (0,01 x Somatório de dias úteis de atraso no mês)). Por exemplo, para um cenário onde ocorra atraso de 5 dias úteis em um chamado e 3 dias úteis em outro, o valor da redução será correspondente a 8% (5% + 3%) do valor mensal.

3.2 Para efeito de redução na fatura, o percentual será aplicado a partir do dia em que ocorrer o descumprimento do prazo. Por exemplo, caso um chamado tenha prazo de atendimento até às 14h e tenha sido solucionado às 16h do mesmo dia, será aplicada a redução no percentual equivalente a 1 dia útil. Caso o chamado seja solucionado no dia seguinte ao vencimento do prazo, será aplicada uma redução no percentual equivalente a 2 dias úteis e assim por diante.

3.3 Não serão contabilizados os dias de atraso ocorridos em função de ação ou omissão por parte do Tribunal. Nesse caso, a situação deverá ser detalhada e registrada expressamente nas observações do relatório de suporte técnico mensal para avaliação da equipe de fiscalização do Tribunal.

3.4 A redução na fatura será aplicada até o limite de 15% do valor mensal. Acima desse limite, a Contratada estará sujeita à aplicação das sanções previstas em contrato.



Documento assinado eletronicamente por **SAMIRA MAGNA FERREIRA ANDRADE, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 02/02/2026, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA SANTOS TEIXEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 03/02/2026, às 11:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO ARAUJO DA SILVA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 03/02/2026, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tst.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tst.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1383977** e o código CRC **0C67BFCB**.