

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, por meio do Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, nomeado pela Portaria nº 490, de 9 de janeiro de 2007, publicada no Diário Oficial da União, em 11 de janeiro de 2007, de acordo com a autorização constante do Processo nº 48500.004374/2010-70, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e sítio abaixo indicados fará realizar licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO, sob o regime de empreitada por PREÇO UNITÁRIO, conforme descrito neste Edital e seus Anexos:

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, à Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, ao Decreto 2.271, de 07 de julho de 1997, ao Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, ao Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, ao Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, à Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, à Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 03, de 15 de outubro de 2009 e, ainda, às disposições contidas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as respectivas alterações posteriores, cuja sessão de abertura dar-se-á de acordo com o que segue:

DATA: 25/11/2010

HORÁRIO DA ABERTURA DO CERTAME: 10:00 horas

SÍTIO: www.comprasnet.gov.br

E-MAIL: comprasaneel@aneel.gov.br

FAC-SÍMILE: (61) 2192-8882

1 - DO OBJETO

- 1.1 Constitui objeto da presente licitação a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, conforme especificações deste Edital e seus Anexos.

2 - DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Poderão participar deste Pregão Eletrônico, os interessados que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus Anexos e que estejam obrigatoriamente cadastrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.
- 2.1.1 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- 2.2 Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico, na condição de proponente:
- 2.2.1 Empresas em funcionamento no país, desde que desenvolvam atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, comprovada por meio de Contrato Social ou documento equivalente.
- 2.3 Não poderão participar deste Pregão Eletrônico:
- 2.3.1 Empresas em recuperação judicial, extrajudicial ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- 2.3.2 Consórcio de empresas;
- 2.3.3 Empresas suspensas pela ANEEL ou que estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- 2.3.4 Cooperativas.
- 2.4 O licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital (art. 21, § 2º do Decreto nº 5.450/2005).
- 2.5 Não será admitida a subcontratação, sob qualquer pretexto ou alegação.

3 - DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (art. 3º, § 1º do Decreto nº 5.450/2005), no sítio COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br).
- 3.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico (art. 3º, § 6º do Decreto nº 5.450/2005).
- 3.3 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à ANEEL responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 13, inciso III do Decreto nº 5.450/2005).
- 3.4 O credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação (art. 13, inciso I do Decreto nº 5.450/2005).

3.5 Cada credenciado poderá representar apenas um licitante.

4 - DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 4.1 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços (art. 21 do Decreto nº 5.450/2005).
- 4.2 A Proposta de Preços deverá ser encaminhada por meio do sistema eletrônico, a partir da data de liberação do Edital no sítio COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br) até o horário-limite para o início da sessão pública, que se dará pela abertura das propostas no dia 25/11/2010, às 10:00 h, horário de Brasília (art. 21 do Decreto nº 5.450/2005).
- 4.3 O envio da Proposta de Preços deve se dar com o preenchimento dos campos próprios apresentados pelo sistema eletrônico no sítio COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br).
- 4.4 Os valores da Proposta de Preços deverão corresponder ao valor total estimado para os serviços, devendo englobar todas as despesas referentes à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas e insumos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.
- 4.5 No preenchimento da Proposta de Preços, o licitante deve informar os seguintes dados:
- 4.5.1 Preço de acordo com os preços praticados no mercado, em algarismo, com preenchimento em campo próprio, expresso em moeda nacional (R\$).
- 4.6 O prazo de validade de Proposta de Preços apresentada é de 60 (sessenta) dias a contar da data de seu recebimento (art. 6º da Lei nº 10.520/2002, combinado com o art. 27, § 4º do Decreto nº 5.450/2005).
- 4.7 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (art. 21, § 4º do Decreto nº 5.450/2005).
- 4.8 A oferta deverá ser precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 4.9 Não se considerará nenhuma oferta ou vantagem não prevista neste Edital.
- 4.10 Serão desclassificadas:
- 4.10.1 As propostas que não atendam às exigências ao ato convocatório da licitação;
- 4.10.2 As propostas com preços manifestamente inexequíveis, na forma da legislação, considerados os preços praticados no mercado;
- 4.10.3 As propostas que apresentem preços com cotação no valor zero, simbólicos e/ou irrisórios, incompatíveis com os preços praticados no mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

- 4.11 Por ocasião da licitação, as empresas deverão levar em conta o modelo de Proposta de Preços, conforme contido no ANEXO V e segundo as especificações legais pertinentes.
- 4.11.1 Se for o caso, as licitantes deverão apresentar junto à Proposta de Preços, a Convenção Coletiva do sindicato da categoria utilizada na elaboração da Planilha de Custos.
- 4.12 De acordo com a Lei Complementar nº 123/2006, o licitante, ao apresentar a proposta, deverá declarar, em campo próprio do sistema, seu enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, quando for o caso e que atende aos requisitos do art. 3º para fazer jus aos benefícios previstos na referida lei.

5 - DA ABERTURA DAS PROPOSTAS

- 5.1 A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital e, em conformidade com o subitem 4.2, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico nº 52/2010, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas conforme o Edital e de acordo com o Decreto nº 5.450/2005.
- 5.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital (art. 22, § 2º do Decreto nº 5.450/2005).
- 5.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e, registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes (art. 22, § 3º do Decreto nº 5.450/2005).
- 5.4 As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na *internet* (art. 22, § 4º do Decreto nº 5.450/2005).
- 5.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes (art. 22, § 5º do Decreto nº 5.450/2005).
- 5.6 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance (art. 23 do Decreto nº 5.450/2005).

6 - DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 6.1 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 6.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.
- 6.3 Somente serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance por ele ofertado e registrado no sistema.

- 6.4 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
- 6.5 O encerramento da fase competitiva dar-se-á por decisão do Pregoeiro que acionará o aviso do prazo de fechamento iminente, após o que transcorrerá período determinado pelo sistema, de até 30 minutos, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.6 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.6.1 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após a comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

7 - DA ANÁLISE E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 7.1 Após o encerramento da etapa de lances, o Sistema de Pregão Eletrônico identificará em coluna própria as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) participantes, fazendo a comparação entre os valores da primeira colocada, caso esta não seja uma ME/EPP, e das demais ME/EPP na ordem de classificação. A proposta que se encontrar na faixa até 5% (cinco por cento) acima da proposta de menor preço estará empatada com a primeira colocada e terá o direito, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo Sistema, de encaminhar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada para o desempate.
- 7.1.1 Para viabilizar tal procedimento, o Sistema selecionará os itens com tais características, disponibilizando-os automaticamente nas telas do pregoeiro e licitante, encaminhando mensagem também automática, por meio do *chat*, convocando a ME/EPP que se encontra em segundo lugar, a fazer sua última oferta no prazo de 5 (cinco) minutos sob pena de decair do direito concedido. Caso a ME/EPP classificada em segundo lugar desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, o Sistema convocará as demais ME/EPP participantes na mesma condição, na ordem de classificação. Havendo êxito neste procedimento, o Sistema disponibilizará a nova classificação dos licitantes para fins de aceitação. Não havendo êxito, ou não existindo ME/EPP participante, prevalecerá a classificação inicial;
- 7.1.2 Caso sejam identificadas propostas de ME/EPP empatadas em segundo lugar, ou seja, na faixa de até os 5% (cinco por cento) acima da proposta da primeira colocada, e permanecendo o empate até o encerramento do item, o Sistema fará um sorteio eletrônico entre tais licitantes, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;
- 7.1.3 A negociação de preço junto ao licitante classificado em primeiro lugar, quando houver, será sempre após o procedimento de desempate de propostas e classificação final dos licitantes participantes.

- 7.2 O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta, diretamente ao licitante que tenha apresentado a melhor oferta, para que seja obtido o preço mais vantajoso, bem como decidir sobre a sua aceitação, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital (art. 24, § 8º do Decreto nº 5.450/2005).
- 7.2.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.3 O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço do objeto em relação ao estimado para a contratação.
- 7.3.1 Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às sanções constantes no item 14 deste Edital.
- 7.4 A classificação final far-se-á pela ordem crescente dos preços.
- 7.4.1 Será considerada mais vantajosa para a ANEEL a oferta de menor preço, proposta e aceita, obtida na forma da condição anterior;
- 7.5 Aceita a proposta de MENOR PREÇO, será analisada a habilitação do licitante, para verificação do atendimento das condições fixadas no item 8 deste Edital.
- 7.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o proponente vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto, pelo Pregoeiro, caso não haja interposição de recursos.
- 7.7 Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda todas as exigências, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto correspondente a sua proposta.
- 7.7.1 Na hipótese do item anterior, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço.
- 7.8 Da reunião, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.
- 7.9 Será declarado vencedor, o licitante que apresentar proposta de acordo com as especificações do Edital e ofertar o MENOR PREÇO para a respectiva prestação de serviços do objeto.
- 7.10 O licitante declarado vencedor se obriga a adequar sua Proposta de Preços ao valor ofertado em seu lance, no prazo de 4 (quatro) horas úteis, refazendo seus cálculos em função dos novos preços de forma que os valores assim calculados correspondam ao valor a ser efetivamente praticado.
- 7.11 O licitante vencedor se responsabiliza pelo valor de seu lance para a totalidade dos serviços licitados, não sendo aceito, em hipótese alguma, alegações de erros nos quantitativos, sob pena de responsabilização, nos termos da lei.

8 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8.1 Declarações, exclusivamente eletrônicas, mediante o preenchimento de campos específicos no sítio COMPRASNET:

- 8.1.1 Declaração de Inexistência de Fato Superveniente;
- 8.1.2 Declaração de cumprimento da obrigação prevista na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999;
- 8.1.3 Caso a licitante seja ME/EPP, Declaração de que está apta a usufruir do tratamento diferenciado, estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006;
- 8.1.4 Declaração de que a empresa conhece e concorda com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos de habilitação;
- 8.1.5 Declaração de Elaboração Independente de Proposta.

8.2 O licitante que apresentar a melhor proposta deverá enviar via FAC-SÍMILE, em até 4 (quatro) horas úteis após o encerramento da sessão do Pregão Eletrônico, com encaminhamento do original ou cópia autenticada, em até 48 (quarenta e oito) horas:

8.2.1 Para Habilitação Jurídica:

- 8.2.1.1 Contrato Social ou documento equivalente comprovando que a empresa desenvolva atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- 8.2.1.2 A empresa estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar também o Decreto de Autorização e o Ato de Registro ou Autorização para Funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.2.1.3 Se for o caso, Documento, expedido pela Junta Comercial ou Cartório de Registro, comprovando a condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, em atenção ao artigo 72 da LC nº 123/2006;
- 8.2.1.4 Sendo a licitante optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar a devida comprovação.

8.2.2 Para Qualificação Técnica:

- 8.2.2.1 Atestado(s) de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando serviço mensurado em, no mínimo, 8.400 (oito mil e quatrocentas) Horas de Serviço Técnico, em Suporte Técnico Especializado em Rede LAN/Windows com no mínimo 1.200 (mil e duzentos) usuários, no período de 12 meses.

- 8.2.2.1.1 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou filial da empresa licitante;
- 8.2.2.1.2 A ANEEL poderá, além da prescrição contida no item 16.1, realizar diligências, caso o conteúdo dos Atestados ou Declarações apresentadas não seja claro quanto às exigências descritas nos subitens acima.
- 8.2.2.2 Apresentar Declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atende ou tem condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços aos requisitos de infra-estrutura de central telefônica de atendimento a seguir apresentados:
 - 8.2.2.2.1 Ambiente físico compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.
 - 8.2.2.2.2 Possibilitar a gravação de todos os diálogos telefônicos institucionais entre atendentes e usuários (gravação das conversas telefônicas), de forma a comprovar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação, sendo possível armazená-los, recuperá-los e enviá-los para a CONTRATADA. As gravações dos diálogos deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis.
 - 8.2.2.2.3 Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
 - 8.2.2.2.4 Possibilitar a fiscalização remota do atendimento, de forma que de telefone fixo ou celular, seja possível ouvir as ligações feitas para a Central de Atendimento, em tempo real.
 - 8.2.2.2.5 Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.
 - 8.2.2.2.6 Possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviarem informações a toda a equipe ou a operadores específicos.
 - 8.2.2.2.7 Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
 - 8.2.2.2.8 Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
 - 8.2.2.2.9 Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log.
- 8.2.2.3 Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atende ou tem condições de disponibilizar no prazo previsto para o início da prestação dos serviços os perfis profissionais estabelecidos no item 3 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.

- 8.2.2.4 Comprovação, mediante Termo de Vistoria, conforme modelo do ANEXO IV, obtido junto à Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL, devidamente ratificado pelo representante legal da licitante, de que tomou conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições locais para a execução dos serviços.
- 8.2.2.4.1.1 O referido Termo de Vistoria somente será fornecido ao representante credenciado do licitante, detentor de respectivo instrumento de procuração, ou sócio ou dirigente munido de documentos que comprovem tal condição;
- 8.2.2.4.1.2 É vedada a realização de vistoria por um mesmo representante para mais de uma empresa licitante.
- 8.2.2.4.1.3 As vistorias deverão ser efetuadas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas anteriores à abertura do certame licitatório, mediante agendamento prévio junto à Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI no local e horário, a seguir indicados:

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI
Endereço: SGAN, Quadra 603, Bloco “J”, Sala 22, Asa Norte, Brasília-DF
Horário: das 08:30 às 11:00 hs e das 14:30 às 17:00 hs.
Contato: TELEFONE (61) 2192-8880

- 8.2.2.4.2 Indicar, por declaração, na data de entrega da documentação e das propostas, que possuirá em seu quadro, um responsável técnico detentor de atestados de capacidade técnica de execução de serviços com características semelhantes às desta licitação, e, caso vencedor do processo licitatório, a época da assinatura do contrato comprovará possuí-lo.
- 8.2.2.4.2.1 São requisitos indispensáveis ao responsável técnico:
- 8.2.2.4.2.1.1 Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;
- 8.2.2.4.2.1.2 Certificação em ITIL foundation versão v3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada.
- 8.2.2.4.2.1.3 Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician – MCDST ou superior com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado emitido pela Microsoft.

8.2.3 Para Qualificação Econômico-Financeira:

- 8.2.3.1 Certidão negativa de falência, recuperação judicial, ou extrajudicial expedida pelo Cartório de Distribuição da sede do licitante, nos últimos 30 (trinta) dias que antecedem a convocação pelo pregoeiro, quando o prazo de sua validade não estiver definido;
- 8.2.3.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, assinado por contabilista habilitado e pelo representante do licitante, já exigível e apresentado na forma da lei, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, que permitam aferir a condição financeira da empresa;
- 8.2.3.2.1 Quando tratar-se de Sociedades Anônimas (S.A.) o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente arquivado na Junta Comercial.
- 8.2.3.3 A comprovação de boa situação financeira da licitante será aferida com base nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), todos maiores ou iguais a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, evidenciadas pelo próprio licitante:

$$LG = \frac{\text{(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)}}{\text{(Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo)}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{(Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo)}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 8.2.3.4 Os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1 (um) em quaisquer dos índices referidos no subitem anterior, quando de suas habilitações, deverão comprovar o patrimônio líquido mínimo de R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais).
- 8.2.3.5 A qualificação econômico-financeira das licitantes com melhor proposta será verificada *on-line* no SICAF. Os proponentes, devidamente atualizados no SICAF, que apresentem os índices exigidos maiores ou iguais a 1 ficam dispensados da apresentação dos documentos descritos no subitem 8.2.3, exceto o item 8.2.3.1.

8.2.4 Para Regularidade Fiscal:

8.2.4.1 A licitante vencedora deverá estar em dia com a regularidade fiscal.

8.2.4.1.1 Para comprovar a regularidade fiscal da licitante com melhor proposta será realizada consulta *on line* no SICAF, ficando dispensada a apresentação dos documentos que estiverem devidamente atualizados junto àquele cadastro.

8.2.4.2 Para comprovar a regularidade fiscal das ME/EPP será observado o disposto no art. 4º do Decreto nº 6.204/07.

- 8.3 Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhados dos originais, enviados à Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC/ANEEL para conferência.
- 8.4 Não se aceitará para a habilitação jurídica e fiscal que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial, exceto quando o próprio documento for aplicável para todos os estabelecimentos da empresa (matriz e filial).
- 8.5 Para efeito das habilitações jurídica e fiscal, o licitante que possuir mais de um estabelecimento, deve apresentar a documentação referente ao estabelecimento que for executar o serviço.
- 8.6 Todos os documentos legais, comerciais ou financeiros, apresentados por quaisquer licitantes, se originários de outros países, deverão estar autenticados por consulado brasileiro no país de origem e, quando escritos em idioma estrangeiro, traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, caso seja feita no Brasil, ou por pessoa ou entidade com função equivalente, caso efetuada em outro país.
- 8.7 O invólucro contendo a documentação deve ser endereçado para:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL
SUPERINTENDÊNCIA DE LICITAÇÕES E CONTROLE DE CONTRATOS E CONVÊNIOS - SLC
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010
ENDEREÇO: SGAN Quadra 603, Módulo "J" – Sala 109 – Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70830-030
- 8.8 Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.9 Ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior é assegurado o direito de solicitar ao licitante vencedor, a qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre os documentos já entregues, fixando-lhes prazo para atendimento.
- 8.10 Disposições gerais da habilitação:
- 8.10.1 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;

- 8.10.2 Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o Pregoeiro considerará o proponente inabilitado.
- 8.11 Quando todos os licitantes foram inabilitados, o Pregoeiro poderá, obedecida a ordem de classificação das propostas, fixar-lhes o prazo de 8 (oito) dias úteis para a apresentação de novos documentos.
- 8.11.1 Serão aceitas somente cópias legíveis, respeitando o item 8.3;
- 8.11.2 Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas;
- 8.11.3 Ao Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida ou julgar necessário.
- 8.12 Os documentos a serem protocolados deverão ser apresentados, preferencialmente, grampeados e/ou encadernados, na ordem mencionada.

9 - DA ADJUDICAÇÃO

- 9.1 O objeto deste Pregão Eletrônico será adjudicado pelo Pregoeiro, se não houver interposição de recursos, depois de atendidas as condições deste Edital, cuja homologação caberá à Autoridade Superior da ANEEL.
- 9.2 Se houver interposição de recurso e caso seja mantida a decisão pelo Pregoeiro, caberá a Autoridade Superior a análise do recurso, bem como a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e a homologação do certame, conforme art. 27 do Decreto nº 5.450/2005.

10 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO E DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS

- 10.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório de PREGÃO ELETRÔNICO (art. 18 do Decreto nº 5.450/2005).
- 10.1.1 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável, decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 10.1.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 10.2 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar deste processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 10.3 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, EXCLUSIVAMENTE POR MEIO ELETRÔNICO VIA *INTERNET*, pelo e-mail comprasaneel@aneel.gov.br.

11 - DOS RECURSOS

- 11.1 É admissível a interposição de recurso compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a sessão pública, realizada exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico.
- 11.2 Existindo intenção de interpor recurso, o licitante deverá manifestá-la ao Pregoeiro, por meio eletrônico, explicando sucintamente suas razões, imediatamente após a divulgação do vencedor.
- 11.3 O licitante dispõe do prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação do recurso, por escrito, que ficará disponível a todos os participantes, tão logo seja encaminhado ao Pregoeiro.
- 11.3.1 Os demais licitantes poderão apresentar contra-razões em até 3 (três) dias úteis, contados a partir do término do prazo recorrente.
- 11.4 Os recursos e as contra-razões deverão ser disponibilizados pelos licitantes no sítio COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br).
- 11.5 É assegurada aos licitantes vista imediata dos atos do Pregão Eletrônico, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contra-razões, observados os prazos da legislação pertinente.
- 11.6 A decisão do Pregoeiro deverá ser motivada.
- 11.6.1 À autoridade competente cabe decidir os recursos contra os atos do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão (art. 8, inciso IV do Decreto nº 5.450/2005).
- 11.7 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso e na adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.
- 11.8 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.8.1 Não serão conhecidos recursos interpostos após os respectivos prazos legais.
- 11.9 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC/ANEEL.
- 11.10 Qualquer recurso ou impugnação contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo e, se acolhido invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12 - DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 12.1 A ANEEL convocará regularmente o vencedor da licitação para assinar o Contrato, dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.
- 12.2 A assinatura do Contrato está condicionada à completa regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal, em conformidade com o inciso XIII do artigo 55 c/c os incisos III e IV do art. 29, todos da Lei nº 8.666/93.

- 12.3 A Adjudicatária deverá apresentar, após a convocação para assinatura do Contrato, no prazo até 24 (vinte e quatro) horas anteriores a data de assinatura do Contrato, a relação e a comprovação de qualificação, conforme item 3 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, dos profissionais designados para os serviços, para análise e aprovação da área Gestora.
- 12.4 Na assinatura do Contrato, será exigida a apresentação da Garantia Financeira prevista na cláusula décima segunda do ANEXO VI do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 e a comprovação de vínculo empregatício do Responsável Técnico indicado na fase de habilitação, conforme item 8.2.2.4.2 deste Edital.
- 12.4.1 Quaisquer substituições dos profissionais, inclusive do responsável técnico, só serão efetuadas quando aprovadas pela CONTRATANTE, por outros de igual ou superior capacidade técnica, devidamente comprovada, nos termos deste Edital.
- 12.5 A comprovação dos vínculos empregatícios dos profissionais designados para os serviços deverá ser apresentada ao Gestor do Contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do início de vigência do Contrato, sendo vedada a realização de qualquer pagamento à CONTRATADA antes da aprovação pelo Gestor do Contrato.
- 12.6 A ausência de comprovação e aprovação descritas nos itens anteriores, assim como a recusa do convocado em assinar o Contrato no prazo fixado, caracterizará inadimplência das obrigações decorrentes desta licitação, sujeitando-se às sanções previstas neste Edital e na legislação vigente.

13 - DO PAGAMENTO

- 13.1 Os pagamentos referentes aos serviços executados nos horários previstos nos itens 1.1.4 e 1.2.6 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades.
- 13.2 Os pagamentos referentes aos serviços executados por demanda, através de Ordens de serviço, previstas no item 1.3 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Ordens de Serviço.
- 13.3 Os pagamentos serão realizados obedecendo aos seguintes eventos:
- 13.3.1 Atestação da nota fiscal/fatura pela SGI/ANEEL em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da mesma;
- 13.3.2 Pagamento pela área financeira em até 5 (cinco) dias úteis, contados do atesto.
- 13.4 Os processos de pagamento serão efetivados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com a devida atestação da realização dos serviços pelo Superintendente de Gestão Técnica da Informação – SGI.

- 13.5 A nota fiscal/fatura será acompanhada das seguintes comprovações relativas aos profissionais designados para os serviços:
- 13.5.1 Recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e de seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
 - 13.5.2 Recolhimento de FGTS, referentes ao mês anterior;
 - 13.5.3 Pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
 - 13.5.4 Fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação quando cabível;
 - 13.5.5 Pagamento do 13º salário;
 - 13.5.6 Concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
 - 13.5.7 Realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
 - 13.5.8 Eventuais cursos de treinamento e reciclagem;
 - 13.5.9 Encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e CAGED;
 - 13.5.10 Cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
 - 13.5.11 Cumprimento das demais obrigações dispostas na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em relação aos empregados vinculados ao Contrato.
- 13.6 A comprovação dos itens 13.5.1, 13.5.2 e 13.5.3 deverá ser referente aos profissionais designados para os serviços, nominalmente identificados.
- 13.7 A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir despesas como multas, indenizações ou outras de responsabilidade da CONTRATADA;
- 13.8 O ressarcimento financeiro decorrente de eventuais atrasos de pagamento será calculado do dia subsequente ao vencimento da fatura até a data do efetivo pagamento, mediante a aplicação de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano sobre a parcela em atraso *"pro rata die"*.
- 13.9 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado à CONTRATADA.
- 13.10 Os pagamentos somente serão realizados após a comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA.
- 13.11 A ANEEL reserva-se o direito de suspender o pagamento se a prestação dos serviços não estiver de acordo com a especificação apresentada e aceita.
- 13.12 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto estiver pendente qualquer liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito à alteração dos preços, ou compensação financeira por atraso de pagamento.
- 13.1 A Agência poderá impugnar o pagamento, até que sejam realizadas as correções, quando a Nota Fiscal/Fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a Nota Fiscal/Fatura contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA.

13.12.1 Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1 Sem prejuízo das responsabilidades penais e civis, nos termos do art. 7º, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do art. 88 da Lei 8.666/1993, estarão sujeitos às sanções de impedimento de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, o licitante que:
- 14.1.1 Recusar-se a assinar o Contrato;
 - 14.1.2 Provocar o retardamento da execução do objeto deste certame;
 - 14.1.3 Não mantiver a proposta;
 - 14.1.4 Comportar-se de modo inidôneo de forma a causar prejuízo à participação dos demais interessados ou à condução do certame e da contratação;
 - 14.1.5 Deixar de entregar documentação, necessária para a assinatura do Contrato, com prejuízo à seqüência da contratação;
 - 14.1.6 Apresentar documentação falsa;
 - 14.1.7 Cometer fraude fiscal; e
 - 14.1.8 Incurrir em falsa declaração de independência de sua proposta.
- 14.2 A exclusão da responsabilidade eventualmente oposta sempre será apreciada no respectivo processo de apuração, quando serão julgadas as justificativas argüidas, considerando as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa e a culpabilidade.
- 14.3 Sem prejuízo do andamento do processo de apuração da infração, o contrato – consideradas a urgência da necessidade pública e a gravidade da conduta apurada - poderá ter sua vigência iniciada; finda a apuração e confirmada a hipótese de condenação administrativa, o ajuste, se vigente, estará sujeito à rescisão unilateral.
- 14.4 Sem prejuízo das sanções da cláusula 14.1, as condutas que ensejarem retardamento para a condução ou conclusão do processo licitatório, mas que, a critério da ANEEL, não prejudicarem a utilidade e o proveito das futuras prestações, estarão sujeitas ao pagamento de multa diária de, até, 1% (um por cento) do valor total do Contrato, limitada ao valor equivalente a 30% desse mesmo total.
- 14.4.1 Alcançado o limite acima estabelecido, tornada a prestação inútil ou antes que haja prejuízo à Administração na persistência da conduta, a ANEEL estará autorizada cumulativamente a:
- 14.4.1.1 (i) presumir a desistência desmotivada da proposta;
 - 14.4.1.2 (ii) caracterizar o descumprimento total da obrigação (§6º, art. 43, arts. 64 e 81 Lei 8.666);

- 14.4.1.3(iii) sujeitar o licitante às sanções cominadas na cláusula 14.1 do Edital;
 - 14.4.1.4(iv) reclamar perdas e danos verificados; e
 - 14.4.1.5(v) se for o caso, provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei 8.666 e art. 27 do Código de Processo Penal, para verificação da responsabilidade penal.
- 14.5 Os valores das multas de que tratam os subitens anteriores consistem em créditos da ANEEL e deverão ser recolhidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do devedor por ofício, prazo este que, alcançado, representará o acréscimo de juros, multa e encargos ao principal, nos termos do art. 37-A, da Lei 10.522/2002, alterada pela Lei nº 11.941/2009, observando-se ainda o seguinte:
- 14.5.1 Taxa de juros equivalente à utilizada no Selic;
 - 14.5.2 Multa com limite de 20% do total do crédito da ANEEL; e
 - 14.5.3 Encargo de 20% calculado sobre o total do crédito.
- 14.6 As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas, ou cumulativamente, nos termos do §2º, do art. 87, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida a prévia defesa.
- 14.7 As penalidades poderão ser registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período.
- 14.8 O contrato decorrente da presente licitação fixará cláusula penal independente que se aplicará ao vínculo que se inicia com a vigência sem, contudo, ter a força de embarçar o seguimento dos procedimentos das apurações de responsabilidade originadas da fase licitatória, nem impedir os efeitos de seus julgamentos.

15 - DO PREGÃO ELETRÔNICO

- 15.1 A critério da CONTRATANTE, este Pregão Eletrônico poderá:
- 15.1.1 Ser revogado, a juízo da CONTRATANTE, se for considerado inoportuno ou inconveniente ao interesse público, decorrente de fato superveniente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta;
 - 15.1.2 Ter sua data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência exclusiva da CONTRATANTE.
- 15.2 Será observado, ainda, quando ao procedimento deste Pregão Eletrônico:
- 15.2.1 A anulação do procedimento licitatório por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.
 - 15.2.2 A nulidade do procedimento licitatório induz à da nota de empenho, ressalvado, ainda, o dispositivo citado no subitem anterior.
- 15.3 No caso de desfazimento do processo licitatório, ficam assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1 É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 16.2 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a CONTRATANTE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 16.3 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados na licitação.
- 16.4 Após aberta a sessão, não caberá desistência dos lances ofertados, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 16.5 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, nos mesmos horários e sítio estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 16.6 O desatendimento de exigências formais não essenciais não implicará o afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do Pregão Eletrônico.
- 16.7 A homologação do resultado desta licitação não atribui à empresa vencedora o direito de fornecer os serviços referentes ao respectivo objeto.
- 16.8 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à CONTRATANTE, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 13, inciso III do Decreto nº 5.450/2005).
- 16.9 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (art. 13, inciso IV do Decreto nº 5.450/2005).
- 16.10 As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

17 - DOS ANEXOS DO EDITAL

17.1 Constituem Anexos deste Edital os seguintes documentos:

17.1.1 ANEXO I – Termo de Referência;

18/60

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	

- 17.1.2 ANEXO II – Glossário;
- 17.1.3 ANEXO III – Modelo de Ordem de Serviço;
- 17.1.4 ANEXO IV – Modelo de Termo de Vistoria;
- 17.1.5 ANEXO V – Modelo de Proposta de Preços;
- 17.1.6 ANEXO VI – Minuta do Contrato;
- 17.1.7 ANEXO VII – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

Brasília, 09 de novembro de 2010.

AUREO DE ARAUJO SOUZA

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO I DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010 – TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DETALHAMENTO DO OBJETO

Apresenta-se a seguir os tipos de atendimentos a serem prestados, conforme especificações técnicas e condições constantes deste ANEXO.

- 1.1 Atendimento de Primeiro Nível: Suporte de primeiro nível aos usuários de informática, baseado em atendimento remoto, por meio de número 0800 (zero oitocentos) e Sistema de Service Desk.
- 1.1.1 Principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalar e solucionar *Chamados* de clientes a partir de consultas à *Base de Conhecimento*.
- 1.1.2 Constitui-se em uma Central de Atendimento organizada como um único ponto de contato/relacionamento com os usuários da rede corporativa da ANEEL, doravante chamada de CONTRATANTE, e objetiva assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho e uso dos diversos serviços entregues/disponibilizados à Agência para a execução de sua missão.
- 1.1.3 Composta por profissionais especializados, de instalações físicas adequadas (i.e. mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA) e outros serviços necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais necessárias à execução dos serviços objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.
- 1.1.4 A Central de Atendimento deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).
- 1.2 Atendimento de Segundo Nível: Suporte de segundo nível aos usuários de informática, baseado em atendimento presencial.
- 1.2.1 Retaguarda da *Central de Atendimento* tem por objetivo receber, avaliar, escalar e resolver as solicitações (i.e. requisições e incidentes) encaminhadas pela referida central, bem como executar outros serviços nas dependências da CONTRATANTE.
- 1.2.2 Os profissionais que atuarão neste segundo nível deverão estar aparelhados com equipamentos que possibilitem a comunicação com os outros técnicos prestadores de serviço (i.e. conexão direta via rádio ou telefonia celular), utensílios e ferramentas necessárias a execução dos serviços contratados (i.e. chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais e de crimpagem, lan-test, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução.
- 1.2.3 Os Chamados encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos de acordo com as metas estabelecidas nos níveis de serviço, com base nas informações

disponíveis nas diversas fontes (i.e.registro de chamados, Base de Conhecimento, normas, manuais, consulta Internet) e caso necessário em contato com usuário solicitante.

- 1.2.4 Caso o Chamado não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, o mesmo deverá ser encaminhado para resolução em outro nível pelo subprocesso adequado software de gestão de serviços, em conformidade com os padrões ITIL, a ser disponibilizado pela Contratada que atenda chamados de serviços nos diversos níveis de atendimento possibilitando o registro e acompanhamento destes de acesso ilimitado. Este mesmo software deverá disponibilizar relatórios gerenciais e operacionais que devem ser disponibilizados em tempo real bem como gerar base de conhecimento referente aos chamados abertos e seu histórico atendimento e encerramento.
 - 1.2.5 Para todo atendimento realizado pela equipe de Suporte Presencial que gerar alguma alteração na configuração dos Ativos que foram objeto do referido suporte, deverá ser promovida a atualização da Base de Conhecimento. Quanto necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
 - 1.2.6 O suporte presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, ressalvado o caso previsto no item 1.3 deste ANEXO.
- 1.3 Deverá ser previsto um numero máximo de 80 (oitenta) horas mensais adicionais a serem utilizadas fora do horário previsto no item 1.2.6 deste ANEXO para atender demandas como as reuniões de diretoria e outros eventos. Durante esses eventos a estrutura de Service Desk de atendimento presencial descrito no item 1.2 - Atendimento de Segundo Nível - deve ser mantida com todas as suas funcionalidades em datas e horários estabelecidos pela ANEEL e devidamente autorizados por Ordem de Serviço, dispensando o atendimento em Primeiro Nível descrito no item 1.1 deste ANEXO.
- 1.3.1 As horas suplementares serão utilizadas conforme a necessidade e mediante emissão de Ordem de Serviço específica.

2 - PRINCIPAIS ATIVIDADES

- 2.1 Atender e registrar todos os Chamados feitos pelos usuários dos serviços de informática da CONTRATANTE, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência e encerrar as ocorrências resolvidas.
- 2.2 Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (i.e. micro-computadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (i.e. MS Windows), aplicativos de desktop (e.g. MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.
- 2.3 Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, relativas à situação de Chamados em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (i.e. impressoras, scanners, periféricos).

- 2.4 Acompanhar a situação (i.e. status) de todos os Chamados registrados na Central de Atendimento (internos e externos), da abertura até o encerramento, informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo.
- 2.5 Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.
- 2.6 Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 2.7 Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais, aplicando correções de melhoria quando necessário sob coordenação da CONTRATANTE.
- 2.8 Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.
- 2.9 Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.
- 2.10 Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.
- 2.11 Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 2.12 Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de Chamados (i.e. Scripts), de modo a garantir os níveis de serviço especificados.
- 2.13 Manter atualizado o Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDDB) e Bases de Conhecimento da CONTRATANTE, considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos (ver definição no Glossário – ANEXO II).
- 2.14 Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- 2.15 Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos Ativos utilizados pela CONTRATANTE.
- 2.16 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da CONTRATANTE, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, service packs e componentes. Toda a infraestrutura necessária para a disponibilização do acesso será fornecido pela CONTRATADA.
- 2.17 Manter atualizado todo o ambiente de desktop, mediante gerenciamento centralizado das atualizações e softwares fornecido pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE emitirá relatórios gerenciais semanais a respeito da situação do parque tecnológico.
- 2.18 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.

- 2.19 Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente Causa Raiz.
- 2.20 Efetuar a substituição e remanejamento de equipamentos.
- 2.21 Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral.
- 2.22 Elaborar Scripts de instalação, de configuração, e de operação de softwares e hardwares
- 2.23 Direcionar, quando necessário, os Chamados para o serviço de suporte apropriado junto a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE, acompanhar o andamento total, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.
- 2.24 Efetuar a execução e restauração de backup (i.e. cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários da rede corporativa da CONTRATANTE.
- 2.25 Contatar usuários e fornecedores para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela Central de Atendimento, na tentativa de solucionar o Chamado.
- 2.26 Manter a organização nos depósitos de equipamentos, bem como zelar pela movimentação de bens patrimoniais e sua guarda.
- 2.27 Demais especificações e necessidades inerentes ao objeto pactuado.

3 - DESCRIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

- 3.1 Todos os profissionais apresentados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços definidos no escopo deste ANEXO, deverão possuir no mínimo graduação do ensino Médio obtida em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
- 3.2 Os profissionais apresentados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços de atendimento presencial, ou seja, Atendimento de Segundo Nível, deverão possuir certificação baseada em sistema operacional cliente tais como: Microsoft Certified Desktop Support Technician – MCDST ou superior com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory, todas reconhecidas pela Microsoft.
- 3.3 Saliente-se que o quantitativo de profissionais a serem alocados para prestação dos serviços correspondentes ao objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 é de responsabilidade da CONTRATADA, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de prestação serviço e não a de alocação de mão-de-obra.
- 3.4 Cabe, portanto, única e exclusivamente à CONTRATADA organizar sua equipe de trabalho na dimensão e quantitativos de pessoal, considerando as condições estabelecidas para a prestação dos serviços neste ANEXO.

4 - HISTÓRICO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS

- 4.1 As licitantes deverão considerar na elaboração de suas propostas de preço e correspondente alocação de pessoal, as seguintes informações relativas ao ano período de Agosto de 2009 à Julho de 2010.

- 4.1.1 A distribuição dos chamados recebidos ao longo do período Ago2009 a Jul2010 se deu de acordo com a tabela a seguir apresentada.

ATIVO RELACIONADO AO INCIDENTE	PERCENTUAL
Microcomputador	9 %
Scanner	2 %
Impressora Local	3 %
Impressora Corporativa	13 %
Impressora Multifuncional	5 %
Rede Corporativa	10 %
E-mail	5 %
Segurança	2 %
Aplicativos Internos	2 %
Aplicativos Diversos	29 %
Visita Técnica	20 %
TOTAL	100 %

- 4.1.2 A seguir apresenta-se o detalhamento mensal dos atendimentos realizados no intervalo de 10 (dez) meses, entre Outubro de 2009 a Julho de 2010.

	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL
Rede	142	114	96	134	142	145	67	277	244	179	1540
Rede (mensageria)	36	60	58	52	64	83	116	87	54	61	671
Reprografia	15	16	4	14	19	15	11	14	7	8	123
Segurança	6	8	5	11	7	10	10	15	30	45	147
Suporte 2º nível	759	844	950	759	970	1497	1095	1442	1033	1117	10466
Serviços	0	0	1	13	21	46	22	161	176	218	658
Sustentação de sistemas	42	66	39	53	45	71	71	181	170	133	871
Web	3	1	1	2	10	2	3	23	11	16	72
Banco de dados	57	62	35	43	29	40	13	75	109	80	543
Gestão de documentos	0	0	0	106	75	6	194	41	1	2	425
Outros grupos	86	49	38	38	30	24	22	7	1	1	296
TOTAL	1146	1220	1227	1225	1412	1939	1624	2323	1836	1860	15812

- 4.1.3 O atendimento de Primeiro Nível deverá ser estimado pela Proponente. As propostas devem considerar que todas as chamadas serão registradas em primeiro nível e, se for o caso, encaminhadas ao segundo nível de atendimento ou à central de atendimento da infraestrutura da ANEEL, fazendo uso de software preparado para tal, fornecido pela CONTRATADA.

5 - LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1 Os serviços de atendimento de primeiro nível, através da *Central de Atendimento*, a usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, deverão ser executados em instalações mantidas pela CONTRATADA.
- 5.2 Para os serviços de atendimento de segundo nível, através de Suporte Presencial, caberá a CONTRATADA manter residente no ambiente tecnológico operacional da CONTRATANTE número de técnicos, ao seu julgamento, para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos neste ANEXO. Para esses a CONTRATANTE disponibilizará instalações, ramais telefônicos e mobiliários.

6 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 A *Central de Atendimento* deverá receber e registrar o *Chamado* e atender, dentro do prazo estabelecido, as solicitações recebidas, por meio de interação direta com o usuário e da utilização das informações contidas na *Base de Conhecimento*.
- 6.2 As solicitações de serviços também poderão ser efetuadas através de Central Telefônica 0800, operada e gerenciada pela CONTRATADA, ou mediante registro, pelo próprio usuário, em sistema informatizado de Service Desk. No primeiro caso, caberá a CONTRATADA efetuar o registro da solicitação no referido sistema.
- 6.3 Caberá a(os) operador(es) da Central de Atendimento identificar as informações consideradas necessárias para o atendimento dos Chamados, descrevendo-os de maneira clara e objetiva (i.e. identificação do(s) equipamento(s) envolvido(s), sistema operacional, versão, service pack, dados relativos ao serviço em questão e informações patrimoniais) em complementação as informações prestadas pelos usuários.
- 6.4 Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela CONTRATANTE.
- 6.5 As solicitações de serviço podem envolver requisições que extrapolem as atividades apresentadas no item 2 deste ANEXO. Neste caso, a responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á ao registro, acompanhamento, e encaminhamento da solicitação para a área executora, através do software de gestão de serviços disponibilizado pela Contratada, que será a própria CONTRATANTE ou fornecedor por ela indicado.
- 6.6 As solicitações de serviço que estejam em conformidade com o objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, serão comparadas aos registros da Base de Conhecimento, do Sistema de Service Desk, com o objetivo de verificar a existência de uma Solução de Contorno previamente conhecida. Neste caso, proceder-se-á a tentativa de solução em primeiro nível.
- 6.7 Caso o Chamado não possa ser resolvido no primeiro nível, será escalado para o segundo ou demais níveis de atendimento, o qual passará a ser responsável pelo atendimento. Por terceiro nível entende-se o atendimento de responsabilidade direta da CONTRATANTE ou de quem for indicado por ela, ficando sob a responsabilidade da CONTRATADA TODO o acompanhamento da solução e o correspondente registro no software de gestão de serviços disponibilizado pela Contratada.

- 6.8 Durante o atendimento de um Chamado, caberá à Central de Atendimento informar ao usuário solicitante a situação e o andamento de sua requisição em todos os níveis de atendimento.
- 6.9 Caberá à Central de Atendimento encerrar os Chamados atendidos com o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- 6.10 Todo atendimento realizado pela Central de Atendimento que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto do suporte, a Base de Conhecimento deverá ser atualizada com as correções correspondentes.
- 6.11 A CONTRATADA poderá acionar a equipe técnica da CONTRATANTE para obter esclarecimentos referentes à manutenção da Base de Conhecimento ou documentação correlata ao atendimento em andamento.
- 6.12 Todas as solicitações de serviço serão controladas por um Software de Gestão de Serviços para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.
- 6.13 O Software de Gestão de Serviços disponibilizado terá interface na plataforma WEB e será provido e mantido pela CONTRATADA, que providenciará o acesso ao referido sistema aos profissionais da empresa CONTRANTE e seus terceiros e os treinará na sua utilização.
- 6.14 Caberá a CONTRATADA registrar, complementar, atualizar e acompanhar as solicitações de atendimento e a Base de Conhecimento, utilizando o Sistema de Service Desk na execução dos serviços.

7 - PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 INÍCIO:

- 7.1.1 O gestor do contrato autoriza o serviço mediante emissão de Ordem de Serviço - OS à CONTRATADA, elaborada conforme ANEXO III – Modelo de Ordem de serviço (OS) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.

7.2 AVALIAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 7.2.1 Mensalmente, o gestor do contrato a ser designado pela SGI/ANEEL, realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos no item 9 adiante, e encaminha ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.
- 7.2.2 Mensalmente, o preposto da CONTRATADA encaminha ao fiscal do contrato Relatório de Atividades.

7.3 VALIDAÇÃO MENSAL DOS SERVIÇOS

- 7.3.1 O fiscal do contrato comunica a aprovação, com ou sem ressalvas, do Relatório de Atividades ao preposto.
- 7.3.2 Com base no relatório aprovado, o preposto encaminha Nota Fiscal/ Fatura referente aos serviços prestados no período.

- 7.3.3 Caso a avaliação mensal seja insatisfatória, o fiscal do contrato encaminha ao preposto, Termo de Notificação acerca da aplicação do abatimento ou advertência, conforme o caso, para fins de prévia defesa.

7.4 FECHAMENTO MENSAL

- 7.4.1 O gestor do contrato, com base no Relatório de Atividades aprovado pelo fiscal do contrato atesta a execução dos serviços.
- 7.4.2 O Titular da Superintendência de Administração e Finanças - SAF autoriza o pagamento dos serviços atestados pela SGI/ANEEL.

7.5 ENTREGA DOS SERVIÇOS

- 7.5.1 Os Trabalhos concluídos para atendimento dos serviços contratados, acompanhados de documentação correlata.
- 7.5.2 O recebimento definitivo dos serviços não exime a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade técnica e segurança dos trabalhos desenvolvidos, bem assim pelo sigilo sobre os dados utilizados na execução.

8 - RELATÓRIO DE ATIVIDADES

- 8.1 Mensalmente, a CONTRATADA emitirá um Relatório de Atividades referentes aos serviços prestados, em papel e em arquivo eletrônico editável, em MS-Word, com informações referentes aos atendimentos realizados.
- 8.2 O Relatório de Atividades deverá ser apresentado à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, em reunião específica para entrega e análise do referido relatório. Nesta ocasião serão discutidos assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços e relacionadas às melhorias que podem ser implementadas.
- 8.3 A medição será realizada no final de mês, compreendendo o período entre o primeiro dia e o último dia do mês, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de vencimento do contrato.
- 8.4 A entrega do Relatório de Atividades será a condição necessária à atestação e recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATADA.

9 - RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO

- 9.1 Mensalmente, o gestor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço Prestado deste ANEXO, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

9.1.1 **NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 10 – (Σ PONTOS PERDIDOS).**

9.2 A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento, conforme estabelecido nos subitens 9.5 e 9.6, deste ANEXO.

9.3 A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.

9.4 Tabela Progressiva de Abatimentos

Nota	Abatimentos
NMA maior ou igual a 9,0 e menor ou igual a 9,5	Advertência
NMA maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA menor que 5,0	Abatimento de 25% na fatura mensal

9.4.1 Caso a CONTRATADA apresente por 2 (duas) vezes consecutivas o NMA menor que 9,5 ocorrerá o abatimento de 10% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.

9.4.2 Caso a CONTRATADA apresente por 3 (duas) vezes consecutivas o NMA menor que 8,0 ocorrerá o abatimento de 25% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.

9.5 Tabela de Infrações e Pontos Perdidos na Nota Mensal de Avaliação

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
1	Deixar de tratar ou escalar solicitações abertas por usuários ou pela própria central de serviços em até 10 (dez) minutos após a sua abertura.	Por ocorrência	0,1
2	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, ultrapasse 60 (sessenta) segundos.	Por ocorrência	0,1
3	Permitir que chamados classificados com severidade "alta" fiquem pendentes de solução por mais de 1 (uma) hora corrida, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,5
4	Permitir que chamados classificados com severidade "média" fiquem pendentes de solução por mais de 2 (duas) horas úteis, contadas a partir do escalamento do	Por ocorrência	0,2

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
	chamado.		
5	Permitir que chamados classificados com severidade “baixa” fiquem pendentes de solução por mais de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,1
6	Escalar ou encaminhar chamado para o segundo nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
7	Escalar ou encaminhar chamado para o terceiro nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
8	Escalar ou encaminhar chamado para o segundo nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
9	Promover atendimento de segundo nível, ou superior, à solicitação de serviço não registrada no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
10	Descumprir cronograma previamente estabelecido junto a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5, mais 0,1 por dia de atraso
11	Negligenciar o zelo pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,1

9.6 Tabela de Indicadores de Qualidade e Efeitos na Nota Mensal de Avaliação

Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Efeitos da Avaliação	
1	Atendimento com Severidade Alta	Mensalmente será calculado o Índice Percentual de Atendimento com Severidade Alta - IASA. $IASA = (NSAR / TSA) * 100$. Onde, NSAR: Número de Solicitações com Severidade Alta Resolvidas no Prazo. TSA: Total de Solicitações com Severidade Alta. Se IASA for inferior a 90%, será considerada uma avaliação insatisfatória.	IASA	Abatimento na NMA
			$90\% \leq IASA < 100\%$	1 ponto
			$80\% \leq IASA < 90\%$	2 pontos
			$70\% \leq IASA < 80\%$	3 pontos
			$60\% \leq IASA < 70\%$	4 pontos
			$IASA < 60\%$	5 pontos
2	Atendimento com Severidade	Mensalmente será calculado o Índice Percentual de Atendimento	IASM	Abatimento na NMA

Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Efeitos da Avaliação	
			$90\% \leq \text{IASM} < 100\%$	0,5 ponto
			$80\% \leq \text{IASM} < 90\%$	1 ponto
			$70\% \leq \text{IASM} < 80\%$	1,5 ponto
			$60\% \leq \text{IASM} < 70\%$	2 pontos
			$\text{IASM} < 60\%$	2,5 pontos
			IASB	Abatimento na NMA
			$90\% \leq \text{IASB} < 100\%$	0,2 ponto
			$80\% \leq \text{IASB} < 90\%$	0,5 ponto
			$70\% \leq \text{IASB} < 80\%$	0,8 ponto
			$60\% \leq \text{IASB} < 70\%$	1 ponto
			$\text{IASB} < 60\%$	1,5 pontos
3	Atendimento com Severidade Baixa	<p>Mensalmente será calculado o Índice % de Atendimento com Severidade Baixa - IASB. $\text{IASB} = (\text{NSBR} / \text{TSA}) * 100$.</p> <p>Onde, NSBR: Número de Solicitações com Severidade Baixa Resolvidas no Prazo. TSA: Total de Solicitações com Severidade Baixa.</p> <p>Se IASB for inferior a 90%, será considerada uma avaliação</p>		

9.7 Tabela de Severidade

Nível	Classificação	Diagnóstico
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essencial aos negócios diários ou coloque em risco iminente a infraestrutura computacional da CONTRATANTE.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 1h (uma hora) contada a partir do registro do chamado.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 2h (duas horas) contadas a partir do registro do chamado.

Nível	Classificação	Diagnóstico
	observada a degradação, o serviço continua disponível.	
3	<u>Baixa</u> : Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada eventualmente ou temporariamente.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 4h (quatro horas) contadas a partir do registro do chamado.
4	<u>Rotina</u> : Não representam falhas, mas uma solicitação de serviço ou operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 4h (quatro horas) contadas a partir do registro do chamado.

9.8 A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do Contrato, para adequação. Nesse período a ANEEL não utilizará os efeitos constantes no Item Relatório do Nível de Atendimento de Serviço.

10 - TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

10.1 A tramitação de documentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, tais como Ordens de Serviço, Nota Fiscal/Fatura, Relatório de Nível de Atendimento, entre outros, deverá correr somente acompanhada de Ofício específico, emitido em vias suficientes para as partes envolvidas.

11 - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA ANEEL

11.1 A plataforma tecnológica utilizada na CONTRATANTE encontra-se descrita a seguir. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

11.2 A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação e outras ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas de informação, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, a CONTRATADA adaptar-se à nova plataforma computacional às suas expensas, em até 30 (trinta) dias a partir do aviso formal de mudança.

11.3 Da Rede Corporativa de Computadores:

11.3.1 Rede caracterizada como *fast ethernet*, com topologia em estrela, segmentada por *switches*, responsáveis pela interligação de 3 (três) módulos do edifício sede e auditório do CEPAT, com velocidades de 1 gigabit/s entre switches e 100 megabits/s entre os outros pontos de rede, e que conta com aproximadamente 1580 pontos, distribuídos entre redes segmentadas lógica e fisicamente em 9 (nove) áreas do prédio da CONTRATANTE.

11.3.2 Integram a Rede Corporativa aproximadamente 70 (setenta) computadores do tipo servidor; destes, 14 (quatorze) estão classificados como de alta disponibilidade / multiprocessados, e são empregados nos serviços de Correio Eletrônico, Controladores de Domínio, Transferência de arquivos (Duto de Informações), Sistema de Apoio a Decisão (SAD), Internet, Intranet, Extranet, Ouvidoria, Banco de Dados Corporativo, Gerencia do Backup Corporativo, Soluções de segurança, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Georreferenciamento, Banco de Dados Corporativos e Firewall.

11.3.3 Os equipamentos servidores da Rede Corporativa da estão instalados em uma sala-cofre localizada nas dependências da CONTRATANTE. Este ambiente é protegido contra roubo, acesso indevido, desmoronamento, fogo e inundação, tendo seu acesso restrito aos colaboradores que desenvolvem trabalhos inerentes ao mesmo.

11.4 Dos Microcomputadores tipo Desktop

Micro Computador	Positivo	HP	HP
Quantidade	751	299	70
Processador	PENTIUM D 2,8 GHZ	AMD Athlon 64 X2 Dual Core 4200+	AMD Athlon II X2 B22 Processor 2.8GHZ
Memória	2GB	1GB	2GB
Disco Rígido	80 GB	160 GB	250 GB
Gravadora de DVD	NÃO	SIM	SIM
Porta USB	SIM	SIM	SIM
Display	15"	17"	19"

11.5 Dos Microcomputadores tipo Notebook

NoteBook	Dell	HP	SempToshiba	IBM
Quantidade	43	32	30	2
Processador	1.86 GHZ PENTIUM M745	1,6 GHZ	CORE 2 DUO T7200	Pentium M 1.2 GHZ
Memória	2GB	2GB	2GB	512 MB
Disco Rígido	160 GB	60 GB	120 GB	40 GB
Gravadora de DVD	SIM	SIM	SIM	SIM (Externo)
Peso	2,70 Kg	1,50 Kg	1,85 Kg	1,50 Kg
Porta USB	SIM	SIM	SIM	SIM
PCMCIA	SIM	SIM	NÃO	SIM
Cor	PRATA	PRETA	PRETA	PRETA
PCI Express	NÃO	NÃO	SIM	NÃO

Leitor de Cartão mini SD	NÃO	NÃO	SIM	NÃO
Interface WI-FI	SIM	SIM	SIM	SIM
Display	14,1"	12,5"	12,1"	12,1"

11.6 Das Impressoras

Marca	Quantidade
Okidata	4
Epson/ix-2190	2
Xerox 6180	55

11.7 Dos Scanners

Marca	Quantidade
KODAK I50	12
KODAK I55	19
AGFA 1236	11
HP 7716A	15
HP 6200C	3
KODAK 1500D	3
KODAK I1220	43
KODAK Mesa	13
KODAK I200	3

11.8 Dos Sistemas Operacionais

- 11.8.1 Microsoft Windows 2003/2008 Server;
- 11.8.2 Microsoft Windows XP Professional;
- 11.8.3 Microsoft Windows Vista Professional;
- 11.8.4 Microsoft Windows 7 Professional.

11.9 Do Microsoft Office (2003/2007/2010)

- 11.9.1 Word;
- 11.9.2 Excel;
- 11.9.3 Powerpoint;
- 11.9.4 Access;
- 11.9.5 Sharepoint;
- 11.9.6 Office Communicator.

11.10 Das Ferramentas de Segurança

- 11.10.1 FireWall - Check Point / FortiGate;
- 11.10.2 Filtro de Conteúdo - WebSense / FortiGate;
- 11.10.3 Intrusion Prevention System (IPS) – IBM/ISS / FortiGate;
- 11.10.4 Anti spam – FortiMail;
- 11.10.5 McAfee System Protection versão 8.7 - Anti Vírus.

11.11 Do Correio Eletrônico

- 11.11.1 Microsoft Outlook (2003/2007/2010);
- 11.11.2 Microsoft Exchange 2007.

12 - DO TREINAMENTO

- 12.1 A CONTRATADA deverá submeter sua equipe de trabalho a programa de desenvolvimento de competências, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 12.2 Deverão ser realizados treinamentos periódicos ou quando houver mudança significativa no ambiente computacional da CONTRATANTE.
- 12.3 Os treinamentos deverão abordar aspectos técnicos de suporte a aplicativos e/ou equipamentos e comportamentais de relacionamento com o usuário.

13 - DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 13.1 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.
- 13.2 A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados, prepostos, ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenizações de natureza civil, sem prejuízo das responsabilidades administrativas e penais.
- 13.3 O acesso à informação confidencial será restrito ao profissional alocado para a execução dos serviços, devendo ser observado o previsto na Norma Organizacional ANEEL no 15, de 15 de julho de 2004, que regulamenta o assunto no âmbito da Agência.

- 13.4 A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial da CONTRATANTE. Em caso de perda de quaisquer informações confidenciais do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a CONTRATANTE, imediatamente.
- 13.5 A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

ANEXO II DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010 - GLOSSÁRIO

Ativos: Tudo que manipula a informação, inclusive ela própria, tais como base de arquivos, documentação de sistemas, manuais, material de treinamento, procedimentos de suporte de operação, planos de continuidade, procedimentos de recuperação, informações armazenadas, softwares, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários, estações de trabalho, servidores, equipamentos de comunicação, no-breaks e outros.

Banco de Dados de Gerencia de Configuração (*Configuration Mangement Database - CMDB*): Repositório que mantém os itens de configuração (*Configuration itens – CIs*) atualizados e íntegros. Contém todos os detalhes relevantes de cada CI e detalha os relacionamentos entre eles.

Base de Conhecimento: Repositório de informações históricas sobre a solução dos chamados.

Causa raiz: Evento, motivo, fato que dá origem a um problema.

Central de Atendimento (*Service Desk*): Ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para aconselhamento, orientação e a rápida restauração à normalidade dos serviços disponibilizados para os clientes e usuários da organização, interagindo também junto aos diversos fornecedores e parceiros de serviços de TI.

Chamado: Registro da ocorrência de uma solicitação de suporte.

Incidente: Evento que não é parte das operações normais de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma perda de qualidade deste serviço.

Problema: Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

Scripts: seqüência de ações pré-definidas a serem executadas.

Suporte Presencial: Atendimento *in-locu* dos chamados.

ANEXO IV DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____ estabelecida na cidade de _____, Estado de _____, no endereço _____, telefone n. _____, fac-símile n. _____, por meio de seu representante legal, _____, portador da Carteira de Identidade n. _____, expedida pela _____, para fins de participação na licitação, vistoriou as instalações da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, onde tomou conhecimento dos aspectos técnicos e das condições para a execução dos serviços, estando satisfeita com as informações e esclarecimentos obtidos na aludida visita e, plenamente capacitada a elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Por ser verdade, firmamos o presente.

(Local), de de .

**NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE
(NOME DA EMPRESA)**

**NOME DO SERVIDOR RESPONSÁVEL (SGI/ANEEL)
Cargo Completo**

ANEXO V DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

À AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL
Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios
Ref: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Nossa proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para a entrega da mesma, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o prazo de validade.

Informamos que estão inclusos nos preços ofertados todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

O valor total estimado de nossa proposta para a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, conforme especificações do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 e seus Anexos é de R\$ _____ (por extenso), conforme planilhas a seguir:

I – PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTO (PREENCHER UM CONJUNTO DE PLANILHA PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL)

Empresa: _____ CNPJ: _____
 Regime Tributário: Lucro Presumido () Lucro Real ()
 Importante: As alíquotas dos encargos sociais e dos Tributos deverão necessariamente refletir o regime de tributação da empresa, devendo-se em todas as situações excluir o IRPJ e CSLL dos Tributos.

Planilha 1 – PLANILHA DE CUSTOS DE MÃO-DE-OBRA POR PERFIL PROFISSIONAL

CATEGORIA	
Informar Acordo, Convenção ou Sentença Normativa utilizada e data em que entrou em vigor que deverá abranger o local da prestação do serviço.	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

Salário mínimo oficial vigente	
Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
Data-base da categoria	

I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário		
B	Adicional Noturno		
C	Adicional Periculosidade		
D	Adicional Insalubridade		
E	Outros (especificar)		
	Total de Remuneração		

II	Encargos Sociais e Trabalhistas	%	Valor (R\$)
	Total de Encargos Sociais e Trabalhistas		

Nota: percentual sobre o valor total da remuneração. Vide Planilha 2. A identificação dos percentuais é feita a partir da Metodologia para Apuração de Encargos Sociais e Trabalhistas.

III	Insumos de Mão-de-obra	Valor (R\$)
A	Transporte (*)	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.) (*)	

C Uniformes/ equipamentos	
D Assistência médica	
E Seguro de vida	
F Auxílio funeral	
G Outros (especificar)	
Total de Insumos de Mão-de-obra	

Nota (): o valor informado deverá ser o custo real do insumo, descontando o valor eventualmente pago pelo empregado, conforme Legislação.*

Quadro Resumo da Remuneração da Mão-de-Obra		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	%	Valor Unitário (R\$)
A Remuneração		
B Encargos Sociais		
C Insumos de Mão-de-obra		
D Subtotal Mão-de-obra (A+B+C)		
E Reserva Técnica (% x D)		
Total de Mão-de-obra		

Planilha 2 – DETALHAMENTO DE ENGARGOS SOCIAIS

GRUPO A - Obrigações Sociais	%	Valor (R\$)
A1 – INSS		
A2 - FGTS		
A3 - Salário Educação		
A4 – SESI ou SESC		
A5 – SENAI ou SENAC		
A6 – INCRA		
A7 - Seguro Acidente de Trabalho (baixo, médio ou alto)*		
A8 – SEBRAE		
<i>Total do GRUPO A</i>		
GRUPO B – Tempo não trabalhado		
B1 – Férias		
B2 - Auxílio Enfermidade		
B3 – Licença-Maternidade		
B3 - Licença-Paternidade		
B5 – Faltas Legais		
B6 - Acidente de Trabalho		
B7 – Aviso Prévio Trabalhado		
B8 – 13º Salário		
<i>Total GRUPO B</i>		

GRUPO C – Indenizações		
C1 – Aviso Prévio indenizado		
C2 - Indenização adicional		
C3 – Indenização (rescisões s/ justa causa)		
<i>Total do GRUPO C</i>		
GRUPO D		
D1 – Incidência dos encargos do grupo “A” sobre os itens do grupo “B”		
GRUPO E		
E1 – Incidência dos encargos do grupo “A” sobre o item “C1”.		
TOTAL ENCARGOS SOCIAIS		

Nota: Para comprovação do item A7 deverá ser apresentada a Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - GFIP.

Planilha 3 – MODELO DE PLANILHA PARA DEMAIS COMPONENTES

	Demais Componentes	%	Valor (R\$)
A	Despesas Operacionais/ administrativas (especificar)		
B	Lucro		
	Total de Demais Componentes		

Nota: O valor referente a lucro é obtido aplicando-se o percentual sobre todos os itens calculados anteriormente: mão-de-obra + despesas operacionais/ administrativas.

Planilha 4 – DETALHAMENTO TRIBUTOS

	TRIBUTOS	%	Valor (R\$)
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	Especificar		
B	Tributos Estaduais e Municipais		
	Especificar		
	TOTAL DE TRIBUTOS		Valor Total dos tributos = (P1 - Po)

Nota: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

CÁLCULO DOS TRIBUTOS :

a) $Tributos(\%)/100 = T_o$

b) $TOTAL DA MÃO-DE-OBRA + Insumos + Demais Componentes = P_o$

c) $P_o / (1 - T_o) = P_1$

Planilha 5 – CONSOLIDAÇÃO DO VALOR DE MÃO-DE-OBRA

	Valor (R\$)
PREÇO DO HOMEM-MÊS (Planilha 1 + Planilha 3 + Planilha 4)	

OBSERVAÇÕES E/OU INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

- (1) A remuneração-base e benefícios constantes desta Planilha não poderão ter valores inferiores aos estabelecidos na legislação específica ou em Convenção ou Dissídio Coletivo da categoria profissional correspondente. O valor do salário-base inclui o repouso semanal remunerado. Na indicação dos valores dos benefícios deverá ser considerada apenas a parcela coberta pela empresa e deduzido o respectivo incentivo fiscal, se houver.
- (2) As alíquotas dos tributos deverão ser cotados em conformidade com a natureza de cada Licitante, observando a legislação vigente, em especial a Instrução Normativa SLTI/MP nº 02/2008 e Instrução Normativa nº 03 e alterações, as Instruções Normativas editadas pela Secretaria da Receita Federal, a Lei Complementar nº123/2006, quando for o caso.

I - PLANILHA CONSOLIDADA.

COMPONENTES	VALOR MENSAL (R\$)
1. MÃO-DE-OBRA	
2. DEMAIS COMPONENTES	
2.1 DESPESAS OPERACIONAIS /ADMINISTRATIVAS (ESPECIFICAR)	
2.2 LUCRO	
3. INSUMOS DIVERSOS (ESPECIFICAR)	
4. TRIBUTOS (ESPECIFICAR)	
VALOR TOTAL MENSAL PARA O SERVIÇO	

II - PLANILHAS DESCRITIVAS

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL(A) (R\$)
1	Serviço Técnico Especializado - Service Desk		

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	NÚMERO ESTIMADO DE HORAS POR MÊS	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (B) (R\$)
2	Horas Suplementares		80 (oitenta)		

OBS: AS HORAS SUPLEMENTARES SERÃO UTILIZADAS CONFORME A NECESSIDADE E MEDIANTE EMISSÃO DE ORDEM DE SERVIÇO ESPECÍFICA.

III - PLANILHA CONSOLIDADA

DESCRIÇÃO	VALOR GLOBAL ESTIMADO (R\$)
Valor Total Anual A (R\$) + Valor Total Estimado B (R\$)	

OBS: O VALOR GLOBAL ESTIMADO É O VALOR DA PROPOSTA, O QUAL DEVERÁ SER INSERIDO NO SÍTIO COMPRASNET.

(Local), de de .

(Representante Legal)

(CPF e RG)

(Nome da Empresa)

(Endereço / endereço eletrônico)

(Telefone / FAC-SÍMILE / e-mail)

ANEXO VI DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A _____, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, com sede na cidade de Brasília – DF, SGAN 603, Módulo “J”, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.270.669/0001-29, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo seu Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, AUREO DE ARAUJO SOUZA, portador da Carteira de Identidade nº 1.243.043 – SSP/DF, e inscrito no CPF nº 151.128.531-15, nomeado pela Portaria nº 490, de 9 de janeiro de 2007, publicada no Diário Oficial da União em 11 de janeiro de 2007, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 1º da Portaria nº 1.220, de 30 de março de 2009, publicada no Diário Oficial da União em 16 de abril de 2009, e de outro lado, _____, doravante denominada CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF nº _____, estabelecida na _____, representada por _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, e inscrito no CPF nº _____ e, em observância ao disposto nas Leis nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, nos Decretos nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, à Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 03, de 15 de outubro de 2009, alterações posteriores, e demais normas que regem a espécie, resolvem celebrar o presente Contrato, pelas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, conforme o edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

- 2.1 A execução do objeto deve obedecer ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições constantes dos documentos adiante enumerados, que integram o Processo nº 48500.004374/2010-70:
- 2.1.1 Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 e seus anexos;
 - 2.1.2 Propostas e documentos firmados pela CONTRATADA;
 - 2.1.3 Ordens de Serviço emitidas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O objeto será fornecido mediante a forma de execução indireta, sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, nos termos da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E DA EFICÁCIA

- 4.1 O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados do dia ____/____/____, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1 Observar o estrito atendimento ao Código de Ética da ANEEL, o qual reúne os valores e os compromissos que devem nortear suas ações e a conduta de seus funcionários no exercício das atividades previstas neste Contrato (www.aneel.gov.br – A ANEEL – Legislação – Normas de Organização).
- 5.2 A infra-estrutura tecnológica necessária ao funcionamento da Central de Atendimento, compreendendo hardware, software e pessoal deverá estar operacional no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato, ocasião em que poderá iniciar a emissão de Ordens de Serviço.
- 5.2.1 No prazo estabelecido no item 5.2 deste ANEXO a CONTRATADA deverá estar preparada para executar serviços de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação, conforme objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, no ambiente computacional listado no item 11 – Descrição do ambiente computacional da ANEEL, do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, respeitando-se as características técnicas e operacionais do referido ambiente.
- 5.3 Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 e em seus ANEXOS.

- 5.4 Encaminhar à CONTRATANTE, em até 3 (três) dias úteis antes do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão nesta Agência.
- 5.5 Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Agência.
- 5.6 Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada nas instalações da Agência.
- 5.7 Deverá ser disponibilizado pela Contratada um software de gestão de serviços (service desk), em conformidade com os padrões Itil, para que atenda chamados de serviços nos níveis 1, 2, 3 e 4 de atendimento possibilitando o registro e acompanhamento destes de acesso ilimitado. Este mesmo software deverá disponibilizar relatórios gerenciais e operacionais que devem ser disponibilizados em tempo real bem como gerar base de conhecimento referente aos chamados abertos e seu histórico do atendimento ao encerramento.
- 5.8 Ao final do contrato, a Contratada deverá disponibilizar a base de dados de conhecimento gerada dentro do período contratual, sem ônus para a Contratante, compatível com a disponível na infraestrutura da agência.
- 5.9 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir à suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- 5.10 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
- 5.11 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.
- 5.12 Manter PREPOSTO no local onde serão executados os serviços para o atendimento imediato das solicitações com a responsabilidade pelo pleno gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas no prazo definido e pela distribuição das tarefas entre as equipes.
- 5.13 Disponibilizar, a partir da assinatura do contrato, Responsável Técnico encarregado do seu gerenciamento, em conformidade com o estabelecido no item 8.2.2.4.2.1 do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, e a ele competirá:
 - 5.13.1 Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços.
 - 5.13.2 Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (e.g. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao fiscal da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado.
 - 5.13.3 Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados.

- 5.13.4 Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.
- 5.13.5 Providenciar a entrega de documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.
- 5.14 No trato de informações classificadas como Reservadas pela ANEEL, a Contratada se compromete a seguir o previsto na Norma Organizacional ANEEL nº 15, de 15 de julho de 2004, que regulamenta o assunto no âmbito da Agência.
- 5.15 Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.
- 5.16 Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.
- 5.17 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.
- 5.18 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato.
- 5.19 Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova contratada a tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1 Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.
- 6.2 Designar o representante da SGI/ANEEL, referido na cláusula sétima deste Contrato, para autorizar, aprovar e medir a eficiência da execução do Contrato.
- 6.3 Disponibilizar o local para execução dos serviços, quando estes forem executados em suas instalações.
- 6.4 Autorizar, quando o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para execução dos serviços.
- 6.5 Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA.
- 6.6 Emitir, antes da execução de qualquer serviço as correspondentes Ordens de Serviço - OS, definindo claramente os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA.
- 6.7 Prestar as informações e os esclarecimentos relativos à execução dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

- 6.8 Efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, após comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, na forma, prazo e condições estabelecidas na cláusula nona deste Contrato.
- 6.9 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não-conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados e consignadas no item 9 - Relatório de Nível de Atendimento do Serviço, do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010.
- 6.10 Notificar a CONTRATADA sobre a aplicação de penalidades, assegurada a prévia defesa, nos termos da cláusula .

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1 A Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI/ANEEL designará Gestor do Contrato, a quem competirá:
 - 7.1.1 Autorizar a execução das Ordens de Serviço;
 - 7.1.2 Aprovar a execução das Ordens de Serviço;
 - 7.1.3 Medir a eficiência dos serviços prestados e informar possíveis divergências.
 - 7.1.4 Zelar pelo efetivo cumprimento do padrão de qualidade dos serviços técnicos da CONTRATADA durante a execução do contrato.
 - 7.1.5 Notificar, o mais cedo possível, ao Gestor do Contrato, todos os desvios de normalidade na execução do contrato.
 - 7.1.6 Indicar a necessidade de apenação, quando houver descumprimento contratual ou prejuízos quaisquer de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PREÇOS

- 8.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA conforme as condições estabelecidas na CLÁUSULA NONA deste Instrumento.
- 8.2 O valor total estimado para a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL é de R\$ _____ (_____).

CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

- 9.1 Os pagamentos referentes aos serviços executados nos horários previstos nos itens 1.1.4 e 1.2.6 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 serão efetuados mensalmente pela

CONTRATANTE à CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades.

- 9.2 Os pagamentos referentes aos serviços executados por demanda, através de Ordens de serviço, previstas no item 1.3 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Ordens de Serviço.
- 9.3 Os pagamentos serão realizados obedecendo aos seguintes eventos:
- 9.3.1 Atestação da nota fiscal/fatura pela SGI/ANEEL em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da mesma;
 - 9.3.2 Pagamento pela área financeira em até 5 (cinco) dias úteis, contados do atesto.
- 9.4 Os processos de pagamento serão efetivados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com a devida atestação da realização dos serviços pelo Superintendente de Gestão Técnica da Informação – SGI.
- 9.5 A nota fiscal/fatura será acompanhada das seguintes comprovações relativas aos profissionais designados para os serviços:
- 9.5.1 Recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e de seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
 - 9.5.2 Recolhimento de FGTS, referentes ao mês anterior;
 - 9.5.3 Pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
 - 9.5.4 Fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação quando cabível;
 - 9.5.5 Pagamento do 13º salário;
 - 9.5.6 Concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
 - 9.5.7 Realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
 - 9.5.8 Eventuais cursos de treinamento e reciclagem;
 - 9.5.9 Encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e CAGED;
 - 9.5.10 Cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
 - 9.5.11 Cumprimento das demais obrigações dispostas na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) em relação aos empregados vinculados ao Contrato.
- 9.6 A comprovação dos itens 9.5.1, 9.5.2 e 9.5.3 deverá ser referente aos profissionais designados para os serviços, nominalmente identificados.
- 9.7 A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir despesas como multas, indenizações ou outras de responsabilidade da CONTRATADA;

- 9.8 O ressarcimento financeiro decorrente de eventuais atrasos de pagamento será calculado do dia subsequente ao vencimento da fatura até a data do efetivo pagamento, mediante a aplicação de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano sobre a parcela em atraso *“pro rata die”*.
- 9.9 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado à CONTRATADA.
- 9.10 Os pagamentos somente serão realizados após a comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA.
- 9.11 A ANEEL reserva-se o direito de suspender o pagamento se a prestação dos serviços não estiver de acordo com a especificação apresentada e aceita.
- 9.12 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto estiver pendente qualquer liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito à alteração dos preços, ou compensação financeira por atraso de pagamento.
- 9.13 A Agência poderá impugnar o pagamento, até que sejam realizadas as correções, quando a Nota Fiscal/Fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a Nota Fiscal/Fatura contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA.
- 9.13.1 Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta do orçamento específico da:
Agência Nacional de Energia Elétrica

Programa de Trabalho: 25.122.0272.2272.0001 – GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DO PROGRAMA

Natureza da Despesa: 3.3.90.39 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

Fonte de Recurso: 0174

Empenho de Despesa: nº _____, de ____/____/____

10.2 No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo de Apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

11.1 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao quantitativo dos serviços, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do presente Contrato, de acordo com o art. 65, § 1º da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA FINANCEIRA

- 12.1 Atendendo ao art. 56, § 1º da Lei nº. 8.666/93, a CONTRATADA deverá recolher, no ato da assinatura do Contrato, em nome da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado do Contrato. A garantia poderá ser prestada por uma das seguintes modalidades:
- 12.1.1 Caução em dinheiro;
 - 12.1.2 Seguro-garantia;
 - 12.1.3 Fiança bancária;
 - 12.1.4 Títulos da dívida pública, que deverão ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 12.2 A garantia deverá cobrir todo o período de vigência contratual, acrescida de mais 3 (três) meses e não poderá conter cláusula que elida a cobertura no caso de quaisquer sanções de efeito pecuniário que, eventualmente, venham a ser aplicadas à CONTRATADA.
- 12.3 Em caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado, obrigatoriamente, em agência da Caixa Econômica Federal indicada pela CONTRATADA, com base no Decreto nº 93.872/86, em seu artigo 82, e no Decreto-lei nº 1.737/79.
- 12.4 Quando a garantia for prestada sob forma de fiança bancária, ou seguro garantia, não podendo conter qualquer restrição de cobertura, além conter declaração expressa de renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que a CONTRATANTE confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA, após o fim do Contrato.
- 12.5 A garantia prestada por meio de seguro bancário e/ou fiança bancária deverá indicar o número do Contrato firmado com a CONTRATANTE, o início e fim de sua validade, o valor da cobertura, o nome do segurado/afiançado e do beneficiário (CONTRATANTE).
- 12.6 A garantia deverá ser entregue na Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC/ANEEL.
- 12.7 No caso de eventual procedimento de aplicação de sanção à CONTRATADA, e conseqüentemente, utilização pela CONTRATANTE da garantia depositada, o prazo de notificação à instituição garantidora terá como termo inicial o primeiro dia útil subsequente ao trânsito em julgado da decisão.
- 12.8 No caso da utilização da garantia pela CONTRATANTE, em função de quaisquer penalidades aplicadas, a CONTRATADA deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data em que for utilizada.
- 12.9 A não apresentação da garantia no prazo fixado ou sua apresentação em desacordo com o Edital ensejará a aplicação das sanções cabíveis.
- 12.10 A garantia somente será liberada após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do Contrato, ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas que

eventualmente ocorram. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

12.11 Na ocorrência de alteração no valor do Contrato e/ou de prorrogação de sua vigência a CONTRATADA deverá, na ocasião da celebração do termo aditivo, providenciar a devida adequação da garantia prestada, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO

13.1 Os preços contratados poderão ser repactuados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, visando adequação aos novos preços de mercado, mediante negociação entre as partes e solicitação da CONTRATADA.

13.1.1 A solicitação da CONTRATADA deverá ser acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e, quando for o caso, do novo acordo ou convenção coletiva que fundamentem a repactuação.

13.1.2 O prazo para que a CONTRATADA interponha o pedido instruído e exerça o direito à repactuação encerra-se na data da prorrogação de vigência contratual subsequente.

13.1.3 A CONTRATADA deve exercer tempestivamente o direito referido no subitem 13.1, sob pena de PRECLUSÃO lógica.

13.1.3.1 Se, por qualquer motivo, alcançar-se o período de prorrogação de vigência contratual sem que a repactuação tenha sido efetivada, a CONTRATADA deverá RATIFICAR e RESSALVAR o interesse na repactuação no Termo Aditivo de Prorrogação, de forma a evitar a preclusão.

13.2 Da contagem da anualidade do pedido

13.2.1 Para a primeira repactuação, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir.

13.2.1.1 Para os custos de mão-de-obra admitir-se-á, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta na licitação, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos;

13.2.2 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida ou, na hipótese de revisão de custos de mão-de-obra, da data de vigência retroativa estipulada na norma trabalhista (lei, acordo, convenção ou sentença).

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

13.3.1 A partir da data de início da vigência do termo aditivo;

- 13.3.2 Em data anterior à repactuação, exclusivamente quando envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa. Nesse caso, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 13.4 Na hipótese do item 13.3.2, o efeito financeiro da compensação do pagamento devido será considerado a partir da data estabelecida pela norma trabalhista (lei, acordo, convenção ou sentença) para o cumprimento pelo empregador das alterações ali homologadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO INADIMPLEMENTO E DA RESCISÃO

- 14.1 A rescisão contratual não tem, por si só, natureza de sanção, sendo certo que representa uma consequência da impossibilidade ou inconveniência de se prosseguir com a avença.
- 14.1.1 O descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições pactuadas neste instrumento ou a sua inexecução, poderá ensejar a sua rescisão por denúncia da parte prejudicada, nos termos dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.
- 14.1.2 A rescisão contratual pode ocorrer sem prejuízo de sanção administrativa que eventualmente venha a ser aplicada.
- 14.2 Além dos motivos previstos em lei, poderão ensejar a rescisão do presente Contrato:
- 14.2.1 A mora, sem prejuízo das multas aplicáveis, que evolui em intensidade e se resolve em inadimplemento total da obrigação;
- 14.2.2 Alteração social, modificação de finalidade ou estrutura que, a juízo da CONTRATANTE, prejudique o cumprimento do Contrato;
- 14.2.3 A caracterização da insolvência do CONTRATADO com envolvimento comprovado em protesto de títulos e emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos ou outro fato semelhante que represente risco à sua saúde financeira.
- 14.3 Na análise e julgamento dos eventos que sujeitam à rescisão contratual, considerar-se-ão os impactos decorrentes da descontinuidade do ajuste e avaliar-se-á a culpa das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa - se existentes - e a utilidade residual das prestações vincendas, de forma que se possa graduar a gravidade dos fatos e formar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do art. 2º, da Lei nº 9.784/1999.
- 14.4 Ressalvada a solução em juízo, a rescisão contratual em sede administrativa se formaliza:
- 14.4.1 Em ato unilateral e auto-executável da CONTRATANTE nos casos dos incisos I a XI e XVIII do art. 78, da Lei nº 8.666/1993 quando há culpa e inadimplemento do CONTRATADO, bem como em razão de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento; ou
- 14.4.2 Em distrato (amigável), havendo conveniência para a CONTRATANTE e anuência do CONTRATADO.

- 14.5 Não havendo culpa do CONTRATADO a rescisão poderá ser acompanhada, no que couber, do ressarcimento de prejuízos comprovadamente suportados pelo CONTRATADO, da devolução da garantia, do pagamento pela execução até a rescisão e cobertura do custo de desmobilização.
- 14.6 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 O inadimplemento pode se dar de três formas gerais:
- 15.1.1 *Absoluta*, quando deixa definitivamente de ser cumprido;
 - 15.1.2 Por *mora*, na hipótese do descumprimento culposo da obrigação no injustificado retardamento da execução; e
 - 15.1.3 Por *violação positiva do contrato*, verificada durante ação positiva do CONTRATADO, porém, sem satisfazer adequadamente o exigido na forma, lugar e qualidade, caracterizando o cumprimento defeituoso da obrigação.
- 15.2 As penalidades administrativas a que se sujeitam a CONTRATADA pelo inadimplemento de suas obrigações são:
- 15.2.1 *Advertência*;
 - 15.2.2 *Multa*;
 - 15.2.3 *Suspensão temporária*, não superior a cinco anos, de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração; e
 - 15.2.4 *Declaração de inidoneidade* de licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 15.3 A *multa* poderá ser aplicada em virtude de mora, de violação positiva do contrato ou de inadimplemento total.
- 15.4 Havendo mora, a *multa* poderá ser aplicada adotando-se o seguinte critério:
- 15.4.1 *Multa* diária de até 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor do fornecimento ou serviço não adimplido, limitada ao valor equivalente a 20% desse mesmo total.
 - 15.4.1.1 Na hipótese de se tratar de prestação única ou de prestação sucessiva da qual dependam as demais prestações, a base de cálculo para a *multa* de mora deverá incluir os valores pertinentes a esses totais.
 - 15.4.2 Alcançado o limite acima estabelecido, tornada a prestação inútil ou antes que haja prejuízo à Administração na persistência da conduta, a CONTRATANTE estará autorizada a:
 - 15.4.2.1 Avaliar a opção de rescisão do contrato;
 - 15.4.2.2 Verificar se há descumprimento total da obrigação com prejuízo à utilidade e ao proveito das futuras prestações;

- 15.4.2.3 Sujeitar o licitante às sanções cominadas nas cláusulas 15.2.3 ou 15.2.4 acima;
- 15.4.2.4 Reclamar perdas e danos verificados; e
- 15.4.2.5 Havendo indícios de crime, provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei 8.666 e art. 27 do Código de Processo Penal, para verificação da responsabilidade penal.
- 15.5 Considerado o caso como violação positiva do contrato, a *multa* poderá ser aplicada nos seguintes termos:
- 15.5.1 *Multa* de até 20% (vinte por cento) do valor do fornecimento ou serviço não adimplido, adotando-se os critérios da cláusula 15.4.1.1 quanto à base de cálculo.
- 15.5.2 A sanção pecuniária também será dosada em consideração ao grau de lesão proporcionado pelo CONTRATADO.
- 15.6 Os valores das *multas* deverão ser recolhidos a favor da CONTRATANTE, em conta a ser informada pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF/ANEEL, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da intimação por ofício da CONTRATADA, incidindo, após esse prazo, nos termos do art. 37-A, da Lei nº 10.522/02, alterada pela Lei nº 11.941/09, cumulativamente:
- 15.6.1 Juros pela taxa do SELIC e multa de mora diária de 0,33%, até o limite de 20%, calculados nos termos e na forma da legislação aplicável aos tributos federais; e
- 15.6.2 Encargo legal de 20%, calculado nos termos e na forma da legislação aplicável à Dívida Ativa da União.
- 15.7 Na hipótese de inadimplemento total inescusável, a *multa* poderá ser de, até, 50% do valor total do contrato sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas 15.2.3 e 15.2.4, da rescisão contratual e da cobrança de danos e encargos.
- 15.8 A *suspensão temporária* de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração aplica-se nos casos de grave conduta ou naquelas que reflitam o despreparo e inaptidão para a prestação dos serviços à CONTRATADA.
- 15.8.1 A *suspensão* poderá ser aplicada nos casos em que haja culpa pelo inadimplemento que:
- 15.8.1.1 Cause prejuízo à CONTRATANTE; ou
- 15.8.1.2 Represente a perda de confiança na relação contratual de forma que as circunstâncias indiquem a perda da utilidade das futuras prestações e risco ao fim público visado com a contratação.
- 15.9 A *declaração de inidoneidade* funda-se em situação ou fato delituoso e será aplicada nos casos em que a apuração de responsabilidade conclua ter havido dolo ou má-fé da CONTRATADA, em conduta lesiva, prejudicial à CONTRATANTE ou ilícita, que recomende o seu afastamento.
- 15.10 O prazo de permanência da *inidoneidade* será estabelecido pela Diretoria Colegiada da CONTRATANTE, ouvida a Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios.
- 15.10.1 A sanção de *inidoneidade* persistirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que haja a reabilitação por ato da Diretoria Colegiada.

- 15.10.2 A reabilitação não se dará antes de 2 (dois) anos da aplicação da sanção e será processada a partir de requerimento da interessada que comprove, se aplicável, o ressarcimento dos prejuízos causados.
- 15.11 As penalidades serão registradas no SICAF e, nos casos de suspensão de licitar e declaração de inidoneidade, o licitante deverá ser descredenciado por igual período.
- 15.12 Todas as averiguações de responsabilidades contratuais serão apuradas em processo específico em procedimento transparente, com decisões formalmente motivadas e assegurados os princípios do contraditório e da ampla defesa.
- 15.13 A ocorrência de 2 (duas) ou mais vezes consecutivas da NMA menor que 8,0 (item 9 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 52/2010 - ANEEL), autoriza a CONTRATANTE, a critério do Superintendente de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL, a instauração de processo de sanção administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO RECEBIMENTO DEFINITIVO

- 16.1 A CONTRATADA, ao final da execução contratual, na hipótese de não haver pendência de obrigação de qualquer natureza, comunicará expressamente a CONTRATANTE, mediante documento formal, de que o objeto do Contrato foi executado de acordo com as condições e especificações estabelecidas, respeitando-se os padrões de qualidade.
- 16.2 Este documento formal de satisfação contratual será emitido pela CONTRATANTE, por meio da área técnica responsável, em duas vias, o Termo de Recebimento Definitivo (modelo presente no ANEXO VII do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010), conforme o disposto no art. 73, inciso I, alínea “b” da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

- 17.1 A execução deste Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma dos artigos 54 e 55, inciso XII da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

- 18.1 O Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato.
- 18.2 E para firmeza e prova das condições estipuladas no presente instrumento de Contrato, assinam as partes em 03 (três) vias de igual teor e forma, perante 02 (duas) testemunhas.

Brasília - DF, ____ de _____ de .

CONTRATANTE:

RUBRICA:

AUREO DE ARAUJO SOUZA

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos
e Convênios

CONTRATADA:

RUBRICA:

TESTEMUNHAS:

NOME:

NOME:

RUBRICA:

RUBRICA:

CPF:

CPF:

ANEXO VII DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Contrato nº:

Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

59/60

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	

Processo nº: 48500.004374/2010-70

Modalidade de Licitação: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 52/2010

Declaramos que os serviços prestados pela empresa _____, foram executados dentro das normas e condições estabelecidas, respeitando os padrões de qualidade exigidos, fato pelo qual declaramos encerradas as atividades pactuadas no referido instrumento, não existindo nenhuma obrigação contratual pendente, podendo, desse modo, ser providenciada a liberação da Garantia do Contrato, nos termos do art. 56, §4º, da Lei nº 8.666/93.

Assim, declaramos a quitação total e o recebimento definitivo do objeto contratual, ressalvado fato superveniente conhecido após a emissão deste.

Brasília, de de .

NOME EM MAIÚSCULAS E NEGRITO DO GESTOR DO CONTRATO
Cargo completo

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
Razão Social da CONTRATADA