

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, por meio do Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios nomeado pela Portaria n. 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União, em 2 de maio de 2012, de acordo com a autorização constante do Processo n. 48500.000611/2013-76, 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 POR GRUPO**, sob o regime de empreitada por **PREÇO UNITÁRIO**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos:

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, à Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, ao Decreto n. 2.271, de 7 de julho de 1997, ao Decreto n. 3.555, de 8 de agosto de 2000, ao Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, ao Decreto n. 6.204, de 5 de setembro de 2007, ao Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2010, ao Decreto n. 7.892, de 23 de janeiro de 2013 e, ainda, às disposições contidas na Lei n. 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: 29/04/2013

HORÁRIO DA ABERTURA DO CERTAME: 10h

SÍTIO: www.comprasnet.gov.br

E-MAIL: comprasaneel@aneel.gov.br

FAC-SÍMILE: (61) 2192-8666

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, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados, conforme especificações deste Edital e seus Anexos, sendo composto pelo seguinte **GRUPO**:

GRUPO 1	
Item 01	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação
	Software de Gerenciamento de Serviços de TI
	Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h
Item 02	Migração de Dados
Item 03	Treinamento <i>in-company</i>

2 - DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Poderão participar deste Pregão entidades empresariais cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com cadastramento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG n. 2, de 2010.
- 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, impedidas de licitar e contratar com a União ou, que estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

- 2.3.4 Cooperativas;
 - 2.3.5 Empresas registradas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, impedidas de contratar com órgãos e entidades federais;
 - 2.3.6 Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei n. 8.666, de 1993.
- 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 n. 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 n. 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 n. 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 n. 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 n. 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 n. 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 29/04/2013, às 10h, horário de Brasília (art. 21 do Decreto n. 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 a esta prestação, 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\$), considerando o total ou parte do quantitativo constante no objeto do presente Edital, obrigatoriamente.
- 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 n. 10.520/2002, combinado com o art. 27, § 4º do Decreto n. 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 n. 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 III** e segundo as especificações legais pertinentes.
- 4.12 De acordo com a Lei Complementar n. 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.
- 4.13 O grupo refletir-se-á na tela de proposta do fornecedor, que obrigatoriamente terá que cotar todos os itens do grupo como condição de participação.
- 4.14 O Sistema fará automaticamente a totalização dos valores cotados para os itens do GRUPO.

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 n. 22/2013, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas conforme o Edital e de acordo com o Decreto n. 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 n. 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 n. 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 n. 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 n. 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 n. 5.450/2005).
- 5.7 O pregoeiro, ao abrir os itens para análise, abrirá o grupo e procederá a análise das propostas dos itens daquele grupo.
 - 5.7.1 A desclassificação de um único item do grupo implicará na desclassificação da proposta para todo o grupo, ou seja, a proposta somente será aceita se atender aos requisitos para todos os itens do GRUPO.

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 Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ela ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.7.1 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.
- 6.8 Na fase de lances, muito embora a classificação final seja pelo valor global do GRUPO, a disputa será por item.
- 6.8.1 A cada lance ofertado (POR ITEM), o Sistema atualizará automaticamente o valor global do GRUPO sagrando-se vencedora a empresa que ofertar o menor valor global do GRUPO.

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;
- 7.1.4 Havendo êxito no procedimento de desempate, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado. Não sendo aplicável o procedimento, ou não havendo êxito na aplicação deste, prevalecerá a classificação inicial.
- 7.2 Após a fase competitiva, sem o encaminhamento de lances pelos licitantes, na ocorrência de eventual empate entre propostas inicialmente inseridas, caso o sistema não solucione automaticamente a situação, será adotado como critério de desempate o disposto no art. 3º, §2º, e, por último, no art. 45, §2º, ambos da Lei n. 8.666/93.
- 7.3 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 n. 5.450/2005).
- 7.3.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.4 O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço do objeto em relação ao estimado para a contratação.
- 7.4.1 Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às sanções constantes no item 14 deste Edital.
- 7.5 A classificação final far-se-á pela ordem crescente dos preços.
- 7.5.1 Será considerada mais vantajosa para a ANEEL a oferta de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, proposta e aceita, obtida na forma da condição anterior;
- 7.6 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá abrir prazo para que sejam sanados erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos.
- 7.7 Aceita a proposta de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, será analisada a habilitação do licitante, para verificação do atendimento das condições fixadas no item 8 deste Edital.
- 7.8 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.
- 7.9 Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, 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.
- 7.9.1 Na hipótese do item anterior, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço.

- 7.10 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.
- 7.11 Será declarado vencedor, o licitante que apresentar proposta de acordo com as especificações do Edital e ofertar o **MENOR PREÇO POR GRUPO** para a respectiva prestação de serviços do objeto.
- 7.12 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.
- 7.13 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 n. 9.854, de 27 de outubro de 1999;
 - 8.1.3 Declaração de que está apta a usufruir do tratamento diferenciado, estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n. 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 Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à regularidade fiscal e, conforme o caso, à qualificação econômica financeira, de acordo com o disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 2, de 2010.
- 8.2.1 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
 - 8.2.2 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 4 (quatro) horas úteis, via FAC-SÍMILE, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de desclassificação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC n. 123, de 2006.

- 8.3 Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento (**com documentos atualizados e validados**) exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação econômico-financeira:

8.3.1 Para Habilitação Jurídica:

- 8.3.1.1 No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 8.3.1.2 Em se tratando de sociedades comerciais: contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado; no caso de sociedades por ações, tais documentos devem estar acompanhados pelos documentos de eleição de seus administradores;
- 8.3.1.3 Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.1.3.1 A licitante deverá comprovar que desenvolve atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, nos documentos exigidos nos subitens 8.3.1.1 a 8.3.1.3 ou equivalentes.
- 8.3.1.4 No caso de ser o participante sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 8.3.1.5 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;
- 8.3.1.6 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 n. 123/2006;
- 8.3.1.7 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.
- 8.3.1.8 Se for o caso, Declaração de Certificação de Tecnologia do País e Processo Produtivo Básico para usufruto dos benefícios previstos no Decreto n. 7.174 de 12 de maio de 2010, juntamente com a(s) Portaria(s) do Ministério da Ciência e Tecnologia, que comprove(m) tal condição.

8.3.2 Para Qualificação Econômico-Financeira:

- 8.3.2.1 Certidão negativa de falência, recuperação judicial, ou extrajudicial expedida pelo Cartório de Distribuição da sede do licitante, nos últimos **60 (sessenta) dias** que antecedem a convocação pelo pregoeiro, quando o prazo de sua validade não estiver definido.
- 8.3.2.2 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 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, que permitam aferir a condição financeira da empresa;

- 8.3.2.2.1 Quando tratar-se de Sociedades Anônimas (S.A.) o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente arquivado na Junta Comercial.
- 8.3.2.2.2 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.
- 8.3.2.3 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 que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, evidenciadas pelo próprio licitante:

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

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

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

- 8.3.2.4 As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um) em quaisquer dos índices referidos no subitem anterior, quando de suas habilitações, deverão comprovar o patrimônio líquido mínimo de R\$ 195.000,00 (cento e noventa e cinco mil reais).
- 8.3.3 A qualificação econômico-financeira das licitantes com melhor proposta será verificada *on-line* no SICAF. As proponentes, devidamente atualizadas no SICAF, que apresentem os índices exigidos maiores a 1 (um) ficam dispensados da apresentação dos documentos descritos no subitem 8.3.2.2.

8.3.4 Para Regularidade Fiscal, Civil e Trabalhista:

- 8.3.4.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 8.3.4.2 Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional,

quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto n. 6.106/07);

8.3.4.3 Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

8.3.4.4 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.3.4.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.3.4.6 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou da sede da licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

8.3.4.6.1 Caso a licitante seja considerada isenta dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.3.4.7 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

8.3.4.8 Será efetuada consulta no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do CNJ para verificação de existência de registro de impedimento de contratar com o Poder Público.

8.3.4.9 Para comprovar a regularidade fiscal das MEs/EPPs será observado o disposto no art. 4º do Decreto n. 6.204/07.

8.4 As empresas, cadastradas ou não no SICAF além do nível de credenciamento, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio da apresentação de:

8.4.1 Para Qualificação Técnica:

8.4.1.1 Atestado de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove serviço mensurado em, no mínimo, 8400 (oito mil e quatrocentas) Horas de Serviço Técnico, em Suporte Técnico Especializado em rede LAN/Windows, para um quantitativo mínimo de 1200 (mil e duzentos) usuários, no período de 12 meses, e um volume médio de 1500 chamados/mês, com no mínimo 600 chamadas telefônicas;

8.4.1.2 Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que atende ou tem condições de atender, no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, os requisitos de infraestrutura de central telefônica de atendimento a seguir apresentados:

8.4.1.2.1 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.

- 8.4.1.2.2 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.
 - 8.4.1.2.3 Possibilitar a intervenção do gerente do Service Desk em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
 - 8.4.1.2.4 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.
 - 8.4.1.2.5 Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.
 - 8.4.1.2.6 Possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviarem informações a toda a equipe ou a operadores específicos.
 - 8.4.1.2.7 Possibilitar que os responsáveis pela central telefônica realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
 - 8.4.1.2.8 Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou quando do término da consulta.
 - 8.4.1.2.9 Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de *log*.
- 8.4.1.3 A ANEEL poderá realizar diligências, caso o conteúdo dos Atestados ou Declarações apresentadas não seja claro quanto às exigências descritas nos subitens acima.
- 8.4.1.4 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 de Coordenação de uma Central de Atendimento, com volume médio de 750 chamados/mês, e, caso vencedor do processo licitatório, a época da assinatura do contrato comprovará possuí-lo.
- 8.4.1.4.1 São requisitos indispensáveis ao Responsável Técnico:
 - 8.4.1.4.1.1 Formação de nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior com curso de pós-graduação na área de Informática;
 - 8.4.1.4.1.2 Certificação em ITIL Foundation V3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada;

8.4.1.4.1.3 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.

8.4.1.5 Termo de Vistoria atestado por representante da Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL, conforme modelo constante do ANEXO II, contendo a declaração expressa da empresa licitante de que vistoriou as instalações e equipamentos, estando perfeitamente inteirada de todos os aspectos técnicos, das condições locais e do grau de complexidade necessário à execução do objeto.

8.4.1.5.1 O escopo da vistoria é analisar o funcionamento atual do Service Desk da ANEEL, a complexidade e volume do trabalho envolvido, e também as bases de dados a serem migradas;

8.4.1.5.2 As vistorias deverão ser efetuadas no prazo de até **1 (um) dia útil** anterior à abertura do certame licitatório, mediante agendamento prévio pelos telefones (61) 2192-8880 ou 2192-8795, de segunda a sexta-feira, no local e nos horários abaixo:

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI

Setor de Grandes Áreas Norte (SGAN), Quadra 603, Bloco J

Horários: das 9h às 12h e das 14h às 17h

8.4.1.5.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimentos de qualquer detalhe vistoriado, e arcará com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

8.4.1.5.4 O representante da licitante, responsável pela vistoria, deverá ser preferencialmente o responsável técnico. O representante somente poderá realizar vistoria para uma única licitante.

8.4.1.5.5 O referido Termo de Vistoria somente será fornecido ao representante credenciado do licitante, detentor de respectivo instrumento de procuração, ou ao sócio/dirigente munido de documentos que comprovem tal condição.

8.5 A inscrição cadastral regular no SICAF dispensa a apresentação dos documentos que estiverem devidamente **validados e atualizados**.

8.6 Após a convocação do Pregoeiro, a licitante que apresentar a melhor proposta deverá encaminhar a documentação original ou cópia autenticada, em até 2 (dois) dias úteis.

8.6.1 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.

- 8.7 Não se aceitará para as habilitações jurídica, civil, trabalhista 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).
- 8.8 Para efeito das habilitações jurídica, civil, trabalhista e fiscal, o licitante que possuir mais de um estabelecimento, deve apresentar a documentação referente ao estabelecimento que for executar o serviço.
- 8.9 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.
- 8.10 O conteúdo das declarações e dos atestados apresentados está sujeito às responsabilidades de natureza administrativa, civil e penal.
- 8.11 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 N. 22/2013

ENDEREÇO: SGAN Quadra 603, Bloco “J” – Sala 109 – Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70830-030

- 8.12 Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.13 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.
- 8.14 Disposições gerais da habilitação:
- 8.14.1 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;
- 8.14.2 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.
- 8.15 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.
- 8.15.1 Serão aceitas somente cópias legíveis, respeitando o item 8.6.1;

- 8.15.2 Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas;
- 8.15.3 Ao Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida ou julgar necessário.
- 8.16 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 n. 5.450/2005.

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

- 10.1 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.
- 10.1.1 Os esclarecimentos publicados passam a integrar as regras da licitação e seus termos devem ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes participantes do certame.
- 10.2 Até 2 (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 n. 5.450/2005).
- 10.2.1 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável, decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 10.2.2 Se o acolhimento da impugnação representar prejuízo ao prosseguimento do certame, será designada nova data para a realização da licitação.
- 10.3 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar deste processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 10.4 As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.5 As decisões sobre as impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro estarão disponíveis no sítio www.comprasnet.gov.br e no portal www.aneel.gov.br; os documentos são entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

11 - DOS RECURSOS

- 11.1 A fase de recursos inicia-se após a declaração do vencedor e divide-se em dois momentos.
- 11.1.1 O primeiro momento é oferecido para que o licitante demonstre sua intenção de recorrer e apresente os motivos das futuras razões recursais.
- 11.1.2 O segundo momento se desenvolverá no caso de haver alguma intenção de recurso admitida pelo pregoeiro e se materializará com a apresentação das razões e contra-razões por escrito, além de seu julgamento final pelo pregoeiro e pela autoridade competente.
- 11.2 O sistema recursal para o pregão eletrônico também exige, nos termos da art. 4º, XVIII e XX da Lei n. 10.520/2002, o preenchimento de requisitos de admissibilidade do recurso, sem os quais haverá decadência do direito de recorrer e autorizará o pregoeiro a seguir com o procedimento e adjudicar o objeto ao vencedor.
- 11.2.1 A licitante deve se preparar e se antecipar à fase de recursos para que tenha condições de atender ao requisito de admissibilidade de apresentação dos motivos de sua irrisignação.
- 11.2.2 Se para a apresentação dos motivos recursais a licitante entender necessário o conhecimento de qualquer documento do processo, deverá providenciar vistas e cópias antecipadamente ao início da primeira fase recursal.
- 11.2.3 O acompanhamento da licitação pelo sistema informatizado é de responsabilidade de cada licitante e o acesso aos autos, inclusive para atuação em recurso, deve decorrer da diligência e do interesse de cada participante. Neste sentido, deve observar o momento em que os documentos de habilitação do licitante em primeira colocação forem recebidos pelo pregoeiro.
- 11.2.4 Não serão conhecidos recursos interpostos após os respectivos prazos legais.
- 11.3 A intenção de interposição de recurso deve ser manifestada previamente pela licitante, no âmbito do sistema eletrônico, ao pregoeiro, imediatamente após a divulgação do vencedor, e deverá conter a indicação de seus motivos.
- 11.3.1 A motivação de um recurso difere de sua fundamentação e de suas razões e consiste simplesmente em indicar resumidamente os erros de uma decisão administrativa fazendo referência aos itens do Edital.
- 11.4 Manifestada a intenção e preenchidos os requisitos legais de admissibilidade, a licitante dispõe do prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação das razões do recurso, por escrito, que ficará disponível a todos os participantes, tão logo seja encaminhado ao Pregoeiro.
- 11.4.1 As demais licitantes poderão apresentar contra-razões em até 3 (três) dias úteis, contados do término do prazo do recorrente.
- 11.5 Os recursos e as contra-razões deverão ser disponibilizados pelas licitantes no sítio COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br).

- 11.6 É assegurada às licitantes vista dos atos do Pregão Eletrônico, em qualquer momento do procedimento, observado apenas o tempo de organização para apresentação dos autos em balcão, assim como o cuidado para evitar o conflito do uso dos autos no mesmo horário por licitantes diversos.
- 11.6.1 Em processos administrativos, como o pregão eletrônico, não é admitida a retirada (carga) dos autos da repartição, pelo que as vistas serão realizadas nas dependências da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL acompanhadas por um servidor público.
- 11.7 A decisão do Pregoeiro deverá ser fundamentada.
- 11.7.1 À autoridade competente cabe decidir os recursos contra os atos do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão.
- 11.8 Qualquer recurso ou impugnação contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo e, se acolhido, importará invalidação 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 n. 8.666/93 e no art. 7º da Lei n. 10.520/2002.
- 12.2 Antes da assinatura do Termo de Contrato ou do aceite do instrumento equivalente, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e ao sítio da Transparência Brasil, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
- 12.3 **A assinatura do Contrato está condicionada à completa regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista**, em conformidade com o inciso XIII do artigo 55 c/c os incisos I a V do art. 29, todos da Lei n. 8.666/93.
- 12.4 Na assinatura do Contrato, será exigida da CONTRATADA:
- 12.4.1 **Indicação de Preposto** para representar a CONTRATADA durante a execução do Contrato, conforme prevê o art. 68 da Lei n. 8.666/93;
- 12.4.2 A comprovação de vínculo de trabalho do profissional indicado na fase de habilitação, conforme item 8.4.1.6 deste Edital.
- 12.4.2.1 Poderá ser comprovado o vínculo de trabalho por meio de contrato social, se sócio; ou da Carteira de Trabalho, podendo ainda ser comprovado por contrato de trabalho ou outro contrato de prestação de serviços;
- 12.4.2.2 Quaisquer substituições dos profissionais somente serão efetuadas quando aprovadas pela CONTRATANTE, por outros de igual ou superior capacidade técnica, devidamente comprovada, nos termos deste Edital.

- 12.4.3 A comprovação da qualificação técnica apresentada nas declarações, quando da fase de habilitação, conforme item 8.4.1.6 deste Edital.
- 12.4.4 Apresentação da **Garantia Financeira** prevista na cláusula décima segunda do ANEXO V deste Edital, ficando o licitante ciente de que sua cobertura não se aplica apenas aos casos de rescisão, mas também, às multas administrativas, nos termos dos arts. 86 e 87 da Lei n. 8.666/93;
- 12.4.4.1 Nos termos do inciso VI, do art. 6º da Lei 8.666/93, a opção pelo seguro-garantia obriga a manifestação expressa e inequívoca da seguradora (em cláusula na apólice ou por declaração) para confirmar a cobertura do descumprimento de toda e qualquer obrigação de origem contratual – incluindo sanções pecuniárias –, independentemente da ocorrência de episódio de rescisão do contrato.
- 12.5 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, não apresentar o exigido no item 12.4 ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura ou aceite, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e, comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

13 - DO PAGAMENTO

- 13.1 **Para o ITEM 1:** O pagamento será efetuado mensalmente mediante aprovação do **Relatório Mensal de Atividades** com a descrição dos serviços executados pela CONTRATADA :
- 13.1.1. O prazo para a verificação dos serviços realizados é de 10 (**dez**) dias úteis, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato aprovar o Relatório Mensal de Atividades;
- 13.1.2. Caso haja inconsistência no Relatório de Atividades ou na Fatura emitida, o prazo do item anterior será interrompido (começando a contar novamente) e o Gestor solicitará novo Relatório de Atividades e/ou Fatura devidamente retificada;
- 13.1.3. Será observado o prazo legal para o pagamento, que se iniciará a partir do próximo dia útil ao ateste dos serviços realizados;
- 13.1.4. Desde que devidamente atestada pelo Gestor do Contrato, a CONTRATANTE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes aos abatimentos devidos pelo CONTRATADO por descumprimentos dos níveis de serviços acordados, nos termos deste documento;
- 13.1.5. O pagamento da **última fatura**, ao término do contrato, ficará vinculado à entrega da base de dados, em formato SQL e no padrão XML.

13.2 **Para o ITEM 2:** Após emitidos os **Termos de Aceite de Migração, conforme ANEXO VIII**, para cada base de dados, os pagamentos serão realizados de acordo com o seguinte cronograma:

Base para Migração	Valor a ser pago
OTRS (Open Ticket Request System) versão 3.0.9 (em produção)	60% do valor total do item
OTRS (Open Ticket Request System) versão 2.4.7	40% do valor total do item

13.2.1 O prazo para a verificação dos serviços realizados é de **10 (dez) dias úteis**, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato emitir o **Termo de Aceite de Migração**.

13.3 **Para o ITEM 3:** Após emitida a **Nota de Avaliação de Treinamento**, por meio do Formulário de Avaliação de Treinamento **conforme ANEXO VI**, o pagamento será executado em parcela única.

13.3.1 O prazo para a verificação dos serviços realizados é de **10 (dez) dias úteis**, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato emitir a **Nota de Avaliação de Treinamento**, por meio do Formulário de Avaliação de Treinamento.

13.4 **Para TODOS OS ITENS** - Após a emissão dos relatórios, termos e notas descritos acima, o pagamento será realizado obedecendo aos seguintes eventos:

13.4.1 Emissão das Notas Fiscais/Faturas pelo CONTRATADO, que receberão o devido ateste da realização dos serviços pelo Gestor do Contrato;

13.4.2 Atestação da nota fiscal/fatura pela Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL, **em até 05 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento da mesma;

13.4.3 Pagamento pela área financeira **em até 05 (cinco) dias úteis**, contados do atesto constante da subcláusula anterior.

13.5 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*”.

13.6 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado à CONTRATADA.

13.7 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.

13.8 Obriga-se a CONTRATADA a apresentar documentos de cobrança claros, com critérios transparentes, de forma a facilitar o atesto inequívoco dos serviços.

13.8.1 A CONTRATANTE poderá *interromper* o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a Nota Fiscal/Fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA

que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.

- 13.8.2 Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do subitem anterior, de toda a nota fiscal/fatura encaminhada, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do valor correspondente à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que a CONTRATADA, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.
- 13.9 É assegurada à ANEEL a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado.
- 13.10 A retenção ou glosa no pagamento ocorrerá, sem o prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou, deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1 Sem prejuízo das responsabilidades penais e civis, nos termos do art. 7º, da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, e do art. 88 da Lei n. 8.666/1993, estarão sujeitos às sanções de impedimento de licitar e de contratar com a União pelo prazo de até 5 (cinco) anos, de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública e de multa de até 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, 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 manter a proposta;
 - 14.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 14.1.5 Deixar de entregar documentação, necessária para a assinatura do Contrato, com prejuízo à sequência 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% (trinta por cento) 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 Presumir a desistência desmotivada da proposta;
- 14.4.1.2 Caracterizar o descumprimento total da obrigação (§6º, art. 43, arts. 64 e 81 Lei n. 8.666/93);
- 14.4.1.3 Sujeitar o licitante às sanções cominadas na cláusula 14.1 do Edital;
- 14.4.1.4 Reclamar perdas e danos verificados; e
- 14.4.1.5 Se for o caso, provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei n. 8.666/93 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 n. 10.522/2002, alterada pela Lei n. 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% (vinte por cento) do total do crédito da ANEEL; e
- 14.5.3 Ao crédito da ANEEL inscrito em dívida ativa acrescentar-se-á, também, a importância de 10% a título de encargo legal, previsto no §1º do art. 37-A da Lei n. 10522/2002 c/c os arts. 1º do Decreto-Lei n.1025/69, 3º do Decreto-Lei n. 1569/77 e 3º do Decreto-Lei n.1645/78. Caso seja necessário o ajuizamento da execução fiscal pertinente, este acréscimo atingirá o patamar de 20% (vinte por cento).
- 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 n. 8.666/93, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida a prévia defesa.
- 14.7 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de declaração de inidoneidade a licitante será descredenciada do sistema.

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 embaraçar 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, sendo o procedimento formalizado por despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos.

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 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 16.8 A homologação do resultado desta licitação não atribui à empresa vencedora o direito de fornecer os serviços referentes ao respectivo objeto.
- 16.9 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 n. 5.450/2005).
- 16.10 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 n. 5.450/2005).
- 16.11 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;
- 17.1.2 ANEXO II – Modelo de Termo de Vistoria;
- 17.1.3 ANEXO III – Modelo de Proposta de Preços;
- 17.1.4 ANEXO IV – Modelo de Responsabilidade para Prestadores de Serviço;
- 17.1.5 ANEXO V – Minuta do Contrato;
- 17.1.6 ANEXO VI – Formulário de Treinamento;
- 17.1.7 ANEXO VII – Termo de Homologação do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação;
- 17.1.8 ANEXO VIII – Termo de Aceite de Migração;
- 17.1.9 ANEXO IX – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

Brasília, de de 2013.

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

ANEXO I DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 – TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1 Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados.

Grupo	Item	Descrição	Quantidade
01	01	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação	12 meses
		Software de Gerenciamento de Serviços de TI	12 meses
		Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h	960 h
	02	Migração de Dados	01 unidade
	03	Treinamento in-company para 10 Servidores da ANEEL	01 unidade

2 - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3 - Item 01: Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação

3.1 Atendimento de Primeiro Nível: Suporte de primeiro nível aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento remoto, por meio de número 0800 (zero oitocentos) e Software de Gerenciamento de Serviços de TI.

3.1.1 A Central de Atendimento de Primeiro Nível deve, obrigatoriamente, estar alocada nas dependências da CONTRATADA, que deverá prover toda a infraestrutura necessária ao funcionamento da central, conforme especificações do item 3.4;

- 3.1.2 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*.
- 3.1.3 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.
- 3.1.4 Composta por profissionais especializados, de instalações físicas adequadas (p.ex. 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 deste documento.
- 3.1.5 A *Central de Atendimento* deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 7h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).
- 3.2 Atendimento de Segundo Nível: Suporte de segundo nível aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento presencial.
- 3.2.1 Retaguarda da *Central de Atendimento* tem por objetivo receber, avaliar, escalar e resolver as solicitações (p.ex. requisições de serviço e incidentes) encaminhadas pela referida Central, bem como executar outros serviços nas dependências da CONTRATANTE.
- 3.2.2 Os profissionais que atuarão neste segundo nível deverão estar aparelhados com equipamentos que possibilitem a comunicação com os outros técnicos prestadores de serviço e da CONTRATANTE (p.ex. conexão direta via rádio ou telefonia celular), utensílios e ferramentas necessárias à execução dos serviços contratados e adequados aos modelos de equipamentos da CONTRATANTE (p.ex. chaves de fenda, chaves *Philips*, alicates convencionais e de crimpagem, *lan-test*, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução.
- 3.2.3 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 (p.ex. registro de chamados, *Base de Conhecimento*, normas, manuais, consulta à Internet) e, caso necessário, em contato com o usuário solicitante.
- 3.2.4 Caso o chamado não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, a demanda deverá ser encaminhada para resolução em outro nível (pelo

subprocesso adequado) por meio de Software de Gerenciamento de Serviços de TI em conformidade com as melhores práticas descritas na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), a ser disponibilizado pela CONTRATADA. O software deverá permitir o registro e acompanhamento dos chamados de serviços nos diversos níveis de atendimento. 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 de atendimento e encerramento.

- 3.2.5 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 do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).
- 3.2.6 O suporte presencial deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 7:30 horas (sete horas e trinta minutos) às 19:30 horas (dezenove horas e trinta minutos) em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 3.2.7 Deverá ser previsto um número máximo de 80 (oitenta) horas mensais a serem utilizadas fora do horário previsto no item 3.2.6 para atender demandas como as Reuniões Públicas de Diretoria e outros eventos. Durante esses eventos a estrutura de *Service Desk* de atendimento presencial descrito no item 3.2 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 3.1 Atendimento de Primeiro Nível.

3.3 Principais Atividades do *Service Desk*

- 3.3.1 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.
- 3.3.2 Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (p.ex. microcomputadores, impressoras, scanners e outros periféricos), software básico (p.ex. MS Windows), aplicativos de desktop (p.ex. MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.
- 3.3.3 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 (p.ex. impressoras, scanners, periféricos).
- 3.3.4 Acompanhar a situação (p.ex. 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 da solicitação.

- 3.3.5 Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.
- 3.3.6 Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 3.3.7 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 a coordenação da CONTRATANTE.
- 3.3.8 Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.
- 3.3.9 Auxiliar na confecção de normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.
- 3.3.10 Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.
- 3.3.11 Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 3.3.12 Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de chamados (p.ex. *scripts*), de modo a garantir os níveis de serviço especificados.
- 3.3.13 Manter atualizado o Banco de Dados de Gerência de Configuração (BDGC) e bases de conhecimento da CONTRATANTE, considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de *Ativos*.
- 3.3.14 Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- 3.3.15 Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos *Ativos* utilizados pela CONTRATANTE.
- 3.3.16 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.

- 3.3.17 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.
 - 3.3.18 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.
 - 3.3.19 Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente Causa Raiz.
 - 3.3.20 Efetuar a substituição e remanejamento de equipamentos.
 - 3.3.21 Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral.
 - 3.3.22 Elaborar *scripts* de instalação, de configuração, e de operação de softwares e hardwares.
 - 3.3.23 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.
 - 3.3.24 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.
 - 3.3.25 Manter a organização nos depósitos de equipamentos, bem como zelar pela movimentação de bens patrimoniais e sua guarda.
- 3.4 Infraestrutura necessária para a realização dos serviços contratados
- 3.4.1 Aparelhos telefônicos, *hands-free* em quantidade necessária para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;
 - 3.4.2 Sistema de comunicação (telefone móvel ou rádio) a ser usado para rápida localização e interação dos técnicos quando estiverem executando atendimento especializado presencial ou não se encontrarem em seus núcleos de alocação;
 - 3.4.3 Toda a infraestrutura de hardware e software, utensílios e ferramentas necessários à execução dos serviços contratados e adequados aos modelos de equipamentos da CONTRATANTE (p.ex. chaves de fenda, chaves *Philips*, alicates convencionais e de crimpagem, *lan-test*, lanterna) em quantidade suficiente para sua execução;

- 3.4.4 Link de dados dedicado entre a sede da CONTRATANTE e a sede da CONTRATADA. A velocidade deste link de dados deverá ser compatível com os serviços e devem ser previstas contingências, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços;
- 3.4.5 Unidade de Resposta Audível (URA) ou PABX (desde que atenda aos níveis de serviços) para o processamento e distribuição das chamadas telefônicas;
- 3.4.6 Software de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, cujos requisitos estão delineados no item 3.5;
- 3.4.7 Recursos necessários (software, hardware, pessoal, ferramentas, amostragens, cálculos, etc) para a apuração dos indicadores apresentados.

3.5 Requisitos do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação:

- 3.5.1 A CONTRATADA deverá prover um software para receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalar e solucionar os chamados abertos, mantendo-o atualizado para a versão mais atual disponibilizada pelo fabricante, durante a vigência do contrato;
- 3.5.2 A configuração e manutenção do software devem ser realizadas pela CONTRATADA; quaisquer alterações no fluxo dos processos de *Service Desk*, ajustes e configurações serão repassadas à CONTRATADA, para que sejam feitas as devidas intervenções no software, caso a CONTRATANTE necessite;
- 3.5.3 Estar em conformidade com a biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL V3), possuindo, nativamente, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Liberação e Implantação. Deverão estar operacionais, nos primeiros 60 (sessenta) dias do contrato, as disciplinas de Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças;
- 3.5.4 Para todas essas disciplinas ITIL V3, a solução deverá estar prontamente configurável na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL V3;
- 3.5.5 Todos os itens apresentados são obrigatórios e deverão ser prontamente configuráveis de forma nativa. Entende-se por itens configuráveis de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software;

- 3.5.6 O software deve prover interface WEB, acessada via navegador, obrigatoriamente compatível com Internet Explorer, e opcionalmente também com o Mozilla Firefox ou Google Chrome, para todos os módulos exigidos, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação *desktop* para a configuração, parametrização e administração da solução;
- 3.5.7 Toda a interface deve ser no idioma Português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da solução seja em inglês;
- 3.5.8 Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;
- 3.5.9 A solução deve permitir a instalação da Interface WEB em servidor separado do Banco de Dados;
- 3.5.10 Deve ser utilizado um SGBDR (Sistema Gerenciador de Bancos de Dados Relacional) SQL Server 2008 R2 ou superior;
- 3.5.11 Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
- 3.5.12 Deve operar sobre plataforma virtualizada **Hyper-V** em Microsoft Windows 2008 R2 ou superior;
- 3.5.13 O software deve permitir a liberação de diferentes interfaces, de acordo com os perfis de usuários (administrador, gerencial, operacional, usuário);
- 3.5.14 Deve ser provida, pelo software, a integração com o AD (*Active Directory*) do Windows 2008 Server, com o Microsoft Exchange, com o Microsoft System Center (gerenciamento de ativos), e com sistemas de monitoramento padrão de mercado, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
- 3.5.15 A solução deve garantir o sincronismo e integração com o diretório de usuários (base de dados do *Active Directory*) para verificação de atualizações;
- 3.5.16 O software deve permitir o disparo automático de mensagens para o usuário, através de e-mail, informando os eventos estabelecidos pelo usuário administrador, tais como abertura, fechamento, pesquisa de satisfação, e quaisquer outras comunicações que se façam necessárias;
- 3.5.17 A configuração das mensagens a serem enviadas, bem como o momento da comunicação dentro do fluxo dos chamados, deve ser feita pelo administrador, em interface interativa, sem necessidade de alteração em código-fonte ou na estrutura do sistema;

- 3.5.18 O software deve permitir a inclusão de Catálogo de Serviços, possibilitando a criação de uma hierarquia de serviços por meio do estabelecimento de vínculos de relacionamento do tipo pai/filho;
- 3.5.19 O software deverá permitir a contagem do tempo de vida dos tickets (chamados), desde sua abertura até o encerramento;
- 3.5.20 O software deverá permitir a personalização das filas de demandas, sem a necessidade de alteração do esquema de banco de dados ou código fonte. As filas a serem utilizadas e configuradas no software serão informadas pela CONTRATANTE; quaisquer alterações nas filas, por necessidade da CONTRATANTE, deverão ser implementadas pela CONTRATADA em até 48 (quarenta e oito) horas.
- 3.5.21 Deve ser possível definir, no software, atividades de interrupção e reinício do cronômetro do Acordo de Nível de Serviço (SLA), de acordo com configurações feitas pelo administrador;
- 3.5.22 O software deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras preestabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE;
- 3.5.23 A CONTRATANTE deve ter acesso ao software, por meio de usuário administrador;
- 3.5.24 A instalação, as customizações, configurações e ajustes necessários ao funcionamento do software deverão ser feitos pela CONTRATADA, conforme cronograma, do item 10.2;
- 3.5.25 A documentação relativa à solução implantada (tais como modelo de dados, manuais) deve ser entregue à ANEEL, num prazo de 90 (noventa) dias a contar da assinatura do contrato;
- 3.5.26 Será realizada uma Prova de Conceitos do Software, conforme especificação abaixo:
- 3.5.26.1 Será realizada uma prova de conceitos do software de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, de caráter eliminatório. A equipe técnica da ANEEL, integrante da SGI (Superintendência de Gestão Técnica da Informação), realizou anteriormente a homologação dos softwares abaixo relacionados, o que desobriga a licitante de se submeter à avaliação conceitual, caso opte por utilizar um destes:
- 3.5.26.1.1 Service Desk Manager (CA);
- 3.5.26.1.2 HP Service Manager (HP);
- 3.5.26.1.3 Remedy (BMC);
- 3.5.26.1.4 SysAid Help Desk Software e Gestão de Ativos (SysAid).

3.5.27 Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá adquirir um software comercial para o gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, devendo a CONTRATADA passar a adotá-lo, em até 30 (trinta) dias depois de notificada pela CONTRATANTE. Caberá à CONTRATADA tão somente treinar o seu quadro de funcionários na utilização desse software.

3.5.28 Especificação da Operação para o Gerenciamento de Catálogo de Serviços:

3.5.28.1 O sistema deve permitir o cadastramento dos serviços hierarquicamente;

3.5.28.2 Deve ser possível atribuir SLA (Acordo de Nível de Serviço) e proprietário para cada serviço e por grupos de serviços;

3.5.28.3 O sistema deve possibilitar estabelecimento de pré-requisitos essenciais para requisição de cada serviço;

3.5.28.4 O gerenciamento de Catálogo de Serviços deve ser permitido apenas aos usuários que tenham perfil gerencial, com permissão pré-definida pelo usuário administrador;

3.5.28.5 Deve ser possível incluir novos serviços dinamicamente, pelo usuário administrador, sem necessidade de intervenção em código fonte;

3.5.28.6 Deve ser possível desativar um serviço, pelo usuário administrador, quando constatado que este não será mais oferecido pela CONTRATANTE, para que novas requisições deste serviço não possam ser registradas. As requisições destes, já registradas em chamados anteriores, devem permanecer inalteradas;

3.5.29 Especificação da Operação do sistema para o Gerenciamento de Incidentes/Problemas/Cumprimento de Requisições:

3.5.29.1 Abertura do chamado;

3.5.29.2 Permitir que o chamado seja bloqueado pelo técnico que esteja realizando o atendimento, para que outros técnicos não iniciem o mesmo atendimento;

3.5.29.3 Classificação do chamado, de acordo com a criticidade: crítica, alta, média, baixa e rotina;

3.5.29.4 Categorização do chamado: incidente, problema ou requisição de serviço;

3.5.29.5 Deve possibilitar, no momento da abertura do chamado, a escolha do serviço, bem como suas subcategorias. A partir da escolha do serviço, habilita-se o campo de escolha das subcategorias associadas;

- 3.5.29.6 O software deve permitir que sejam estabelecidos pré-requisitos básicos para a abertura de chamados, de acordo com o item selecionado do Catálogo de Serviços;
 - 3.5.29.7 Vinculação do ativo envolvido no chamado (hardware/software), exibindo o BDGC, na mesma interface;
 - 3.5.29.8 O software deve possuir valores-chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de Item de Configuração (IC), categoria do incidente, localização, usuário afetado;
 - 3.5.29.9 O software deverá fornecer um número identificador único para cada registro de incidente/problema/requisição de serviço/mudança aberto, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
 - 3.5.29.10 Permitir que arquivos, de qualquer extensão, sejam anexados ao chamado, para complementar as informações ao formulário de entrada de dados;
 - 3.5.29.11 Pesquisa de Base de Conhecimento para verificar as possíveis soluções para o Incidente/Problema;
 - 3.5.29.12 Alimentação da Base de Conhecimento pela CONTRATADA, acrescentando soluções encontradas que já não estejam descritas;
 - 3.5.29.13 Escalamento dos chamados para o 2º e 3º níveis, quando apropriado;
 - 3.5.29.14 O software deve permitir a atualização do registro do chamado, para conter as ações tomadas, quem praticou a ação e quando isto ocorreu;
 - 3.5.29.15 Reabertura do chamado, dentro das condições estabelecidas pelo usuário administrador; os chamados devem reassumir a contagem de tempo associada a ele, do ponto de parada, ou por critérios definidos pelo administrador do software;
 - 3.5.29.16 Fechamento do chamado, com o apontamento da solução encontrada;
 - 3.5.29.17 Pesquisa de Incidentes/Problemas relacionados a um determinado ativo ou usuário do sistema;
 - 3.5.29.18 O software deverá registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um nível de suporte ou indivíduo;
- 3.5.30 Especificação da Operação do Sistema para o Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço:

- 3.5.30.1 O sistema deve possibilitar o levantamento de todos os ativos de softwares instalados no parque computacional, de forma automática, sem necessidade de cadastramento;
- 3.5.30.2 O sistema deve possibilitar a consulta das licenças atualmente em uso, contendo frequência de uso e data da última utilização, separada por software;
- 3.5.30.3 Deve ser possível verificar, por consulta, os ativos de hardware instalados, permitindo a configuração de alerta por ativo, caso este se encontre em determinadas condições pré-estabelecidas;

3.5.31 Especificação da interface de consulta do usuário no Sistema:

- 3.5.31.1 Deve estar disponível para todos os usuários do *Service Desk* com perfil de usuário, através de interface WEB, acessado via navegador e compatível obrigatoriamente com Internet Explorer, e também opcionalmente com o Mozilla Firefox ou o Google Chrome;
- 3.5.31.2 Deve permitir, por meio de acesso autorizado, consulta aos chamados efetuados pelo usuário, com a informação de status do atendimento, e o tratamento que está sendo feito para resolução do chamado;
- 3.5.31.3 Deve permitir a reabertura do chamado, em caso de não concordância com a resolução apresentada, dentro das condições permitidas, aprovadas pela CONTRATANTE e configuradas pela CONTRATADA.
- 3.5.31.4 As estatísticas de reabertura de chamados comporão um dos indicadores de SLA, de 1º e 2º níveis.

3.5.32 Especificação da interface gerencial do Sistema:

- 3.5.32.1 O acesso à interface gerencial deve ser permitido apenas para os usuários que se enquadrem no perfil gerencial e administrador;
- 3.5.32.2 Deve ser possível a configuração de relatórios, em tempo de execução, de forma automática, sem a necessidade de alteração em código-fonte, ou que exija intervenção da CONTRATADA.
- 3.5.32.3 O software deve permitir, **no mínimo**, a extração dos seguintes relatórios gerenciais, de forma gráfica e tabular:
 - 3.5.32.3.1 *Quantidade* de chamados abertos, encerrados e reabertos por período;
 - 3.5.32.3.2 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por fila;

- 3.5.32.3.3 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por Unidade Organizacional;
- 3.5.32.3.4 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por fila e por Unidade Organizacional;
- 3.5.32.3.5 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por *usuário* do sistema;
- 3.5.32.3.6 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por *atendente*;
- 3.5.32.3.7 Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por tipo (Requisição de Serviço, Incidente e Problema);
- 3.5.32.3.8 Quantidade de chamados fechados, por período, separados por nível de atendimento (1º Nível, 2º Nível, 3º Nível);
- 3.5.32.3.9 *Quantidade* de chamados fechados com validação do usuário, por período;
- 3.5.32.3.10 Tempo médio de resolução de *chamados*, por período, separados por fila;
- 3.5.32.3.11 *Quantidade* de chamados abertos, fechados e reabertos, por fila, por período, separados por ativo e por serviço;
- 3.5.32.3.12 Resultados das Pesquisas de Satisfação, exibindo no mínimo, os dados por período, por Unidade Organizacional, por fila de Encerramento, por tipo (incidentes, problemas, requisição de serviço); sendo que a quantidade de pesquisas enviadas no período deve corresponder aos chamados referentes ao período;
- 3.5.32.3.13 *Dashboards* contendo a situação dos chamados nas filas, em tempo real, separados por status e por fila.

3.5.33 Especificação do Sistema para a Pesquisa de Satisfação do usuário:

- 3.5.33.1 O software deve disparar a mensagem de pesquisa de satisfação para o usuário de forma automática, quando for atingido um status definido, ou quando decorrer um período de tempo estabelecido, a serem configurados pelo usuário administrador;
- 3.5.33.2 A pesquisa de satisfação deverá ser totalmente configurável, permitindo a edição das perguntas e alternativas de resposta;

3.5.33.3 Deve ser possível a inclusão de campo textual, para que o usuário da pesquisa possa relatar qualquer observação;

3.5.33.4 O texto da mensagem da pesquisa de satisfação encaminhada ao usuário deve ser configurável, contendo, no mínimo, o número do chamado e o assunto do mesmo;

3.6 Este item será passível de prova de conceito no tocante ao software ofertado, conforme **item 3.5.27** e subitens.

4 - **Item 02:** Migração de Dados

4.1 A CONTRATADA deverá vistoriar o ambiente da ANEEL para que tenha condições de averiguar a possibilidade de executar o serviço deste item em sua totalidade e dentro dos prazos estabelecidos neste documento;

4.2 Devem ser migradas para o software da CONTRATADA as seguintes bases de dados: OTRS (Open Ticket Request System) versão 3.0.9 (em produção) e OTRS (Open Ticket Request System) versão 2.4.7.

4.3 A migração deverá ser realizada sem interrupções no ambiente de Produção da ANEEL;

4.4 O cronograma das migrações deverá obedecer à tabela abaixo:

Base para Migração	Prazo
OTRS (Open Ticket Request System) versão 3.0.9 (em produção)	Até 30 dias após assinatura do contrato
OTRS (Open Ticket Request System) versão 2.4.7.	Até 60 dias após assinatura do contrato

4.5 A CONTRATADA deverá fazer o Backup das informações a serem migradas;

4.6 Caso se detecte alguma perda de informação, ou inconsistência dos dados no processo de migração de dados acima citados, seja esta perda de qualquer nível; a CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, todo o serviço necessário para digitação e ou entrada dos dados faltantes para o software que a mesma está fornecendo. Ao final de cada uma das atividades acima relacionadas, a CONTRATADA deverá apresentar relatório ou documento similar, com resumo das ações executadas e desenho da arquitetura implementada;

5 - **Item 03:** Treinamento *in-company* para 10 servidores da ANEEL

5.1 Treinamento *in-company* nas dependências do edifício sede da ANEEL, para 10 (dez) servidores da ANEEL na utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os

recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, observando as normas e procedimentos da Agência, com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas;

- 5.2 O treinamento ocorrerá em 01 (uma) turma em horário a ser acordado entre a ANEEL e a CONTRATADA;
- 5.3 O programa ou conteúdo programático deverá abranger o manual e o guia de utilização do sistema, as datas e horários serão estabelecidos em comum acordo com a CONTRATANTE, de acordo com a disponibilidade do pessoal da CONTRATANTE, até 30 dias após o início do contrato;
- 5.4 A CONTRATANTE resguardar-se-á ao direito de acompanhar e avaliar o treinamento, com instrumento próprio, e caso a capacitação não atinja os requisitos mínimos, esta deverá ser reestruturada e aplicada novamente, sem nenhum custo adicional;
- 5.5 A CONTRATADA arcará com todas as despesas relativas e necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático, e demais gastos para a execução do treinamento.

6 - METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

7 - Item 01: Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação

7.1 Indicadores de Nível de Serviço e Penalidades Aplicáveis:

- 7.1.1 A prestação dos serviços definidos neste planejamento deverá ocorrer baseada em regras e parâmetros de qualidade de forma a atender os compromissos definidos pelos Níveis de Serviços estabelecidos entre a ANEEL e os seus usuários;
- 7.1.2 No nível de gestão são exigidas atividades relativas ao acompanhamento dos níveis de serviço e ações voltadas para a otimização das operações do processo de atendimento, tais como emissão de relatórios gerenciais e reuniões de acompanhamento com técnicos e gestores da SGI/ANEEL, exigência do cumprimento dos procedimentos por parte dos atendentes, treinamentos operacionais e motivacionais, técnicos e ainda, pesquisas com usuários;
- 7.1.3 A ANEEL, em qualquer momento, poderá realizar auditoria dos indicadores de níveis de serviço visando identificar a adequação da apuração destes indicadores e exigir eventuais ações de correção;
- 7.1.4 A seguir são definidas as regras e os parâmetros de qualidade que serão exigidos da empresa licitante vencedora para a prestação dos serviços estabelecidos neste planejamento.

	Indicador	Índice	Pontos perdidos na NMA
1	Percentual de abandono de chamadas telefônicas antes do atendimento	Acima de 5%	0,5
2	Percentual de chamadas com tempo de espera para atendimento telefônico superior a 60 segundos	Acima de 5%	0,5
3	Percentual de chamados com tempo de escalonamento para 2º e 3º níveis superior a 10 minutos	Acima de 5%	0,5
4	Nível de Satisfação do Usuário	Abaixo de 80%	0,5
5	Percentual de chamados fechados sem comunicação ao usuário	Acima de 3%	0,5
6	Quantidade de chamados classificados incorretamente (quanto à prioridade e ao tipo)	Por ocorrência	0,1
7	Quantidade de chamados reabertos	Por ocorrência	0,05

7.1.4.1 Tempos de Atendimento de Incidentes: todos os chamados de incidentes deverão ser solucionados nos tempos e percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade do Incidente	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	95%	1 Hora	1
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	95%	2 Horas	1
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	95%	4 Horas	0,5
4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	95%	6 Horas	0,5

(*1) O tempo máximo de solução será contado do momento do contato com a *Central de Atendimento*, em horas corridas, não considerando os dias e horários não úteis (final de semana, feriado e horário entre 19:30h e 07:30h).

(*2) Serão classificados como críticos os incidentes relacionados como prioritários em lista taxativa de usuários, abertos no Software de Gerenciamento de Serviços de TI da *Central de Atendimento*.

7.1.5 Em adição à tabela acima, nenhum atendimento deverá ultrapassar o tempo máximo de solução de 12 (doze) horas, situação em que a CONTRATADA perderá 0,5 por ocorrência, ressalvados casos fortuitos ou de força maior, ou de responsabilidade de terceiros, formalmente justificados pela CONTRATADA e acatados pela CONTRATANTE.

7.1.5.1 Tempo de Atendimento de Requisições de Serviços: todos os chamados de requisição de serviços devem ser solucionados, de acordo com a tabela abaixo:

	Prioridade	% Mínimo de Atendimento	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Crítica (*2)	95%	2 Horas	1
2	Alta (impossibilita o trabalho do usuário)	95%	4 Horas	1
3	Média (dificulta o trabalho do usuário)	95%	8 Horas	0,5
4	Baixa (não interfere no trabalho do usuário)	95%	12 Horas	0,5
5	Rotina (atividades programadas)	95%	Conforme prazo estabelecido com a CONTRATANTE (*3)	0,5

(*3) O descumprimento do prazo estabelecido é considerado uma ocorrência, dentro do volume de ocorrências registradas no período.

7.1.6 Em adição à tabela acima, nenhum atendimento deverá ultrapassar o tempo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas, situação em que a CONTRATADA perderá 0,5 por ocorrência, ressalvados casos fortuitos ou de força maior, ou de responsabilidade de terceiros, formalmente justificados pela CONTRATADA e acatados pela CONTRATANTE.

7.1.7 A CONTRATADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias, após a o início da vigência do contrato para adequação do atendimento. Nesse período, a ANEEL não utilizará os abatimentos constantes no Item Relatório do Nível de Atendimento de Serviço.

7.1.8 Cálculo da Nota Mensal de Avaliação

7.2 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 constantes deste documento, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

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

7.2.1 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 no item 7.1, deste documento.

7.2.2 A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital.

7.3 Abatimentos de acordo com o NMA:

Nota	Abatimentos (sobre o faturamento mensal)
NMA maior ou igual a 9,5	0%
NMA maior ou igual a 9,0 e menor que 9,5	Notificação à CONTRATADA
NMA maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	5%
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	10%
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	15%
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	20%
NMA menor que 5,0	25%

- 7.3.1 Caso a CONTRATADA apresente por 2 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 9,5 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.
- 7.3.2 Caso a CONTRATADA apresente por 3 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 8,0 ocorrerá o abatimento de 25% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.

7.4 Relatório Técnico de Atividades (RTA)

- 7.4.1 O Relatório Técnico de Atividades deverá conter:
- 7.4.2 Volume de chamados abertos e atendidos no período, apresentados separadamente por nível de atendimento, por fila, por tipo (incidente, problema ou requisição de serviço), com data/hora, atendente e duração de cada chamado, com o apontamento dos chamados atendidos fora do prazo;
- 7.4.3 O relatório da Central Telefônica, detalhando data/hora e duração de todas as ligações, apontando: chamadas entrantes apresentadas, atendidas, perdidas, duração média das chamadas entrantes, média de espera das chamadas atendidas, média de espera das chamadas perdidas, quantidade de chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos, quantidade de chamadas que excederam o prazo de 60 (sessenta) segundos para atendimento;
- 7.4.4 O relatório de Pesquisa de Satisfação, que deverá conter as seguintes informações:
- 7.4.4.1 O detalhamento da metodologia de realização da pesquisa, visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela *Central de Atendimento (Service Desk)*;
- 7.4.4.2 No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas (separados por período e por nível de atendimento – 1º, 2º e 3º Nível);

7.5 Relatório de Nível de Atendimento de Serviço

7.5.1 Mensalmente, o gestor do contrato a ser designado pela SGI/ANEEL, realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos no item 7.1, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, conforme o item 7.1.8 e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço;

7.5.2 Constará neste relatório: a lista dos indicadores cujos níveis de serviços não foram atendidos, o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, e os consequentes abatimentos a serem aplicados.

8 - **Item 02:** Migração de Dados

8.1 O serviço de migração de dados deverá ser executado sem interrupções ao ambiente de produção da ANEEL;

8.2 Caso se detecte alguma inconsistência dos dados no processo de migração acima citado, a CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, todo o serviço necessário para digitação e ou entrada dos dados faltantes no software que a mesma está fornecendo;

8.3 Ao final das atividades acima relacionadas, a CONTRATADA deverá apresentar relatório ou documento similar, com resumo das ações executadas e desenho da arquitetura implementada;

8.4 A conclusão dos serviços deverá se dar conforme cronograma estabelecido no item 4.4, com posterior emissão do Termo de Migração de Dados, para cada uma das bases de dados;

9 - **Item 03:** Treinamento *in-company* para 10 servidores da ANEEL

9.1 Ao término do treinamento, a ANEEL realizará a avaliação do treinamento, produzindo uma Nota de Avaliação de Treinamento, utilizando o formulário do ANEXO VI;

NAT = NOTA DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

9.2 A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos treinamentos que, em uma escala de 0 (zero) até 10 (dez) pontos, for inferior à 7 (oito) pontos, será repactuado um novo treinamento ou um reforço no treinamento a ser aplicado sem ônus à CONTRATANTE em data a ser acordada e documentada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

9.3 A aplicação do reforço em algum dos treinamentos, pelo efeito das avaliações, não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do qual faz parte o presente documento;

9.4 Não serão considerados para efeito de avaliação e pontuação da NAT os itens 15, 16, 17 e 22 do relatório de avaliação constante do Formulário de Avaliação de Treinamento (Anexo VI).

10 - CONDIÇÕES DE ENTREGA

10.1 Os serviços deverão ser executados no seguinte endereço:

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL
SGAN 603, MÓDULO J, TÉRREO – ASA NORTE
Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI
Brasília / DF CEP 70.830-030

10.2 Os serviços deverão ser prestados de acordo com o seguinte cronograma:

CRONOGRAMA	
ATIVIDADE	PRAZO
Instalação e Configuração do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação	Até 10 dias após a assinatura do contrato
Migração da Base de Dados OTRS v. 3.09	Até 30 dias após a assinatura do contrato
Treinamento dos servidores da ANEEL	Até 30 dias após o início da vigência do contrato
Migração da Base de Dados OTRS v. 2.4.7	Até 60 dias após o início da vigência do contrato
Prestação de Serviços Técnicos Especializados	Durante a vigência do contrato
Disponibilização da base de Dados do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, em formato SQL e no padrão XML	Ao final do contrato

11 - DAS EQUIPES TÉCNICAS

11.1 A seguir são detalhadas as atividades, o perfil e a qualificação técnica:

11.1.1 Gerente de Service Desk

Função	Tem como principal função gerenciar toda a equipe que compõe o <i>Service Desk</i> , para todos os assuntos operacionais referentes à execução dos serviços contratados.
Perfil profissional mínimo	- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Informática ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Informática, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; - Experiência de no mínimo 04 (quatro) anos na área de TI; - Experiência de no mínimo 01 (um) ano em gerenciamento

	<p>de equipe de <i>Service Desk</i>;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificação ITIL V3 Foundation ou superior; - Certificação Microsoft MCDST e/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; - Vivência nos métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento de setores de suporte técnico e apoio a usuários de TI; - Experiência em redação de documentos técnicos e relatórios de resultados de serviços.
<p>Principais responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do <i>Service Desk</i> aos chamados reportados pelos usuários da ANEEL; - Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do <i>Service Desk</i>; - Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos; - Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do <i>Service Desk</i>; - Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas; - Auxiliar nas campanhas de conscientização, para obtenção de apoio dos usuários para atendimento a novos procedimentos, reporte e acompanhamento de incidentes, avaliação dos serviços prestados; - Propor e obter acordo em relação às interfaces do <i>Service Desk</i> com os demais processos vigentes na ANEEL e com as demais áreas da Agência; - Documentar e comunicar formalmente aos representantes da ANEEL sobre prazos definidos por analista de suporte juntamente com outros setores da TI da Agência (Banco de Dados, Rede, Segurança, Serviços, e Sustentação), para resolução de incidentes ou problemas que necessitem do apoio destas; - Documentar e comunicar, formalmente, à ANEEL qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da TI do órgão, no que diz respeito à resolução de incidentes ou problemas que necessitem do apoio destas; - Providenciar a correção de falhas identificadas em 1° e 2°

	nível de atendimento, nos processos desenvolvidos por suas respectivas equipes.
--	---

11.1.2 Preposto Administrativo

Função	<p>Servir como preposto administrativo, auxiliando o Gerente de <i>Service Desk</i> e buscando os documentos necessários para a comprovação da qualificação dos profissionais e da empresa no atendimento dos serviços.</p> <p>Responsável pelo contato referente a procedimentos administrativos necessários a contratação, manutenção, pagamento e resolução de pendências administrativas da CONTRATADA junto à ANEEL.</p>
Perfil profissional mínimo	<ul style="list-style-type: none"> - Nível médio completo, cujo diploma seja fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; - Experiência de no mínimo 01 (um) ano na função de preposto administrativo;
Principais responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato; - Sanar pronta e formalmente todas as pendências administrativas constatadas pelo Gestor e Fiscais do Contrato; - Apresentar formalmente, em via original ou autenticada em cartório, todas as explicações apresentadas pela CONTRATADA aos pedidos de esclarecimentos feitos pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato; - Participar das reuniões ordinárias ou extraordinárias, sempre que sua presença se fizer necessária; - Apresentar, no período de 15 dias corridos, os Termos de Rescisão dos funcionários da CONTRATADA desligados na vigência do Contrato; - Apresentar documentos comprobatórios de escolaridade dos funcionários da CONTRATADA, em via autenticada em Cartório;

11.1.3 Técnicos de Suporte

Função	<p><u>Atendimento de 1º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Servir como ponto único de contato com o usuário, efetuando remotamente os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições de serviço, utilizando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, escalando para os demais níveis de atendimento os
--------	--

	<p>chamados não passíveis de resolução neste nível;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, com relação às solicitações de serviços, utilização de softwares e recursos computacionais; <p><u>Atendimento de 2º Nível:</u> tem a função de resolver, presencialmente, os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento, ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo e/ou complexidade estabelecidos para a interação e cujo escopo de resolução não requeira os conhecimentos de especialistas, alocados em 3º nível.</p>
<p>Perfil profissional mínimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ensino médio completo, cujo diploma seja fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC; - Experiência de no mínimo 02 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico; - Certificação Microsoft MCDST e/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 (para todos os técnicos alocados em 2º Nível); - Certificação ITIL V3 Foundation; - Experiência nas seguintes atividades: <ol style="list-style-type: none"> a) Instalar, desinstalar, reinstalar, configurar e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operacionais Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008; • Softwares de correio eletrônico Microsoft Outlook; • Softwares de automação de escritório Microsoft Office; • Softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome; • Softwares antivírus; d) Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; e) Conhecer e saber utilizar recursos de rede locais de computadores, em nível de configuração; f) Instalação e configuração de hardware e drivers; g) Competência especializada na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; h) Competência na detecção de defeitos em impressoras e scanners, para atuar na substituição de peças em geral; i) Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows; j) Utilização de ferramentas de acesso remoto;

	<p>k) Conhecimento das disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo a biblioteca ITIL.</p>
<p>Principais responsabilidades</p>	<p><u>Atendimento de 1º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - São responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do <i>Service Desk</i>; - Registrar e classificar incidentes e requisições de serviço; - Registrar o atendimento e finalizá-lo de forma clara, concisa e completa; - Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; - Tratar as requisições de serviços sabendo a que setor, área ou responsáveis encaminhar; - Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes por outros níveis de atendimento; - Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da Agência, utilizando linguagem acessível e cuja forma e conteúdo transmitidos aos usuários contenham o devido respeito; - Garantir consistência nos registros dos incidentes; - Iniciar processos de escalação para outros níveis de atendimento; - Identificar necessidades de treinamento de usuários; <p><u>Atendimento de 2º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar a resolução do atendimento e finalizá-lo de forma clara, concisa e completa; - Responsável pelos atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento; - Responsável por resolver os incidentes e solicitações que não foram possíveis de resolução pelo 1º nível de atendimento; - Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional de TI; - Acompanhar técnicos de empresas contratadas pela ANEEL, durante a manutenção e/ou substituição de equipamentos em garantia.

- 11.1.4 Acima foram descritas apenas as principais responsabilidades dos níveis de atendimento, porém a CONTRATADA deve considerar outras possibilidades, inerentes ao objeto pactuado;
- 11.1.5 A CONTRATADA deverá **adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais**, para o atendimento e suporte técnico, em novas versões de softwares, sistemas de informação e hardware do parque tecnológico da ANEEL, **no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos** a contar da notificação por parte da ANEEL;
- 11.1.6 Deverá ser previsto um numero máximo de 80 (oitenta) horas mensais adicionais a serem utilizadas fora do horário previsto no item 3.2.6 para atender demandas como as Reuniões Públicas de Diretoria e outros eventos. Durante esses eventos, deve ser disponibilizado um integrante da equipe técnica devidamente autorizado, dispensando o atendimento em Primeiro Nível e Segundo Nível descrito no item 3.1 Atendimento de Primeiro Nível.
- 11.1.7 A CONTRATADA deverá manter no mínimo 03 (três) profissionais da equipe técnica (não podendo ser o Gerente de *Service Desk*) que possuam o certificado ITIL V3 Foundation, durante toda a vigência do contrato, alocados no 2º Nível, o que se justifica pelo alinhamento da Central de Atendimento à Biblioteca de melhores práticas ITIL V3 ;
- 11.1.8 O gerente de *Service Desk* a ser indicado pela CONTRATADA deverá ficar alocado integralmente nas dependências da ANEEL;
- 11.1.9 O Preposto a ser indicado pela CONTRATADA não pode ser um dos integrantes da equipe técnica (técnicos de suporte);
- 11.1.10 Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal à ANEEL, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelo Gestor e Fiscal de Contrato, através de análise curricular e demais documentos comprobatórios que se fizerem necessários.
- 11.1.11 **Para comprovação da qualificação técnica devem ser apresentados:**
- 11.1.11.1 **NO ATO DA ASSINATURA DO CONTRATO**, a CONTRATADA deverá apresentar documentação que comprove a escolaridade mínima exigida, a experiência, bem como apresentar os currículos dos profissionais correspondentes aos perfis descritos no **ANEXO I**.
- 11.1.11.1.1 Serão aceitos como documentos válidos para comprovação de experiência os citados pela legislação trabalhista, tais como: Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo ou Declaração de Capacidade Técnica.

11.1.11.1.2 Certificado ou declaração de conclusão de curso de graduação ou de pós-graduação *latu sensu* ou mestrado ou doutorado, com carga horária mínima de 360 horas, acompanhado de histórico escolar;

11.1.11.2 Certificação técnica nas seguintes modalidades:

11.1.11.2.1 Certificação em ITIL Foundation V3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada;

11.1.11.2.2 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.

12 - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

12.1 O volume de atendimentos hoje efetuado pelo Service Desk corrobora o entendimento de que não é possível prestar adequado atendimento aos usuários de informática da ANEEL, sem a contratação de uma empresa especializada, haja vista que a ANEEL não possui em seu quadro profissionais com as atribuições técnicas para a execução desse trabalho.

12.2 O volume médio de chamadas telefônicas registradas, pelos relatórios da Central Telefônica, no mesmo período é de 850 chamadas.

12.3 O quadro abaixo demonstra os atendimentos efetuados nos período de março/2012 a dezembro/2012, ratificando a necessidade de continuidade da prestação de serviços por empresa especializada.

	2012										
	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Banco de dados	156	172	208	198	146	92	105	81	111	92	1361
Rede	183	151	173	97	133	96	88	109	85	65	1180
Rede (Mensageria)	96	63	55	40	51	66	44	51	59	44	569
Segurança	46	56	62	24	21	26	33	33	32	13	346
Service Desk 1º Nível	264	262	239	242	224	122	121	515	144	83	2216
Service Desk 2º Nível	484	290	651	323	433	329	317	318	397	202	3744
Serviços	621	417	523	209	475	380	355	414	455	284	4133
Sustentação de Sistemas	112	120	153	239	191	123	108	91	163	111	1411
Web	25	29	29	33	20	30	21	55	29	21	292
TOTAL	1987	1560	2093	1405	1694	1264	1192	1667	1475	915	15252

12.4 Ainda demonstrando o volume dos serviços a serem prestados, é apresentado o Ambiente Computacional da ANEEL, conforme as tabelas a seguir:

12.5 Microcomputadores tipo Desktop

Microcomputador	POSITIVO	HP	HP	HP	HP
Quantidade	243	261	70	399	267
Processador	Pentium D 2,8 GHZ	AMD Athlon 64 X2 Dual Core 4200+	AMD Athlon II X2 B22 Processor 2.8GHZ	Intel Core i5 - 2400	Intel Core i7 - vPro
Memória	2GB	2GB	2GB	4GB	4GB
Disco Rígido	80GB	160GB	250GB	500GB	320GB
Gravadora de DVD	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
Porta USB	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Display	15"	17"	19"	18,5"	19"

12.6 Notebooks

Notebook	SONY	SEMP TOSHIBA	HP	DELL	HP
Quantidade	5	20	30	16	19
Processador	1,2GHZ	2,0GHZ	2,0GHZ	1.86GHZ Pentium M745	Intel Core i5 – 2520M Dc
Memória	2GB	2GB	2GB	2GB	4GB
Disco Rígido	100GB	120GB	160GB	160GB	320GB
Gravadora de DVD	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Porta USB	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Display	12"	15"	14,1"	14"	14"

12.7 Impressoras

Marca	Quantidade
Xerox 3250DN	10
Xerox 6180DN	54
Epson FX-2190	2
Samsung CLP-770ND	5

12.8 Scanners

Marca	Quantidade
KODAKi50	6
KODAK i55	15
KODAK 1500D	1
KODAK i1220	43
KODAK Mesa	13
KODAK i200	3
KODAK i260	3
HP 7716A	3

12.9 Sistemas Operacionais

12.9.1 Microsoft Windows 2003/2008/2008 R2 Server;

12.9.2 Microsoft Windows XP Professional;

12.9.3 Microsoft Windows 7 Professional;

12.9.4 Microsoft Windows 7 Enterprise.

12.10 Pacote de Aplicativos (Microsoft Office 2007/2010)

12.10.1 Microsoft Word;

12.10.2 Microsoft Excel;

12.10.3 Microsoft PowerPoint;

12.10.4 Microsoft Access;

12.10.5 Microsoft SharePoint;

12.10.6 Microsoft Office Communicator.

12.10.7 Formulários InfoPath.

12.11 Ferramentas de Segurança

12.11.1 VirusScan Enterprise;

12.11.2 Fortinet Web Filtering.

12.12 Correio Eletrônico

12.12.1 Microsoft Outlook (2007/2010);

12.12.2 Microsoft Exchange 2007.

12.13 Em observância à equipe de atendimento atual, problemas de sobrecarga e falta de técnicos para atendimento das demandas urgentes em algumas ocasiões, estimamos o quantitativo mínimo de profissionais que comporão a equipe de atendimento, a saber: 01 Gerente de Service Desk, 01 Preposto Administrativo, 5 técnicos em 1º nível (remoto), e 7 técnicos em 2º nível (presencial). Além do volume de chamados diários, em dias de Reunião Pública de Diretoria a CONTRATADA deverá disponibilizar um dos técnicos para acompanhar, de forma presencial e integral, a reunião, de acordo com o item 5.9. Os dados imediatamente acima são meramente estimativos, cabendo à CONTRATADA dimensionar a força de trabalho para o atendimento dos serviços das 07h30min às 19h30min, conforme condições estabelecidas neste documento.

13 - PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

- 13.1 Em consonância com os arts. 111 e 116, da Lei nº 8.666/1993, pertencerão exclusivamente à ANEEL os direitos patrimoniais de utilização, fruição ou transferência dos projetos ou serviços técnicos.
- 13.2 Observância das normas internas da ANEEL (*Norma de Organização nº 01/2006 – ANEEL/ANP/CPRM, disponível em <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=415>*).
- 13.3 Toda informação referente à ANEEL, que a CONTRATADA e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá sob hipótese nenhuma ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.
- 13.4 Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade material exclusiva da ANEEL, sendo vedada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.
- 13.5 Os documentos produzidos, repassados à ANEEL em documento eletrônico editável, de preferência em formato MS-Word, serão de propriedade material da CONTRATANTE.
- 13.6 Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este documento.
- 13.7 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.

- 13.8 A CONTRATADA responderá solidariamente com seus empregados, ou prepostos, 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.
- 13.9 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 (www.aneel.gov.br – A ANEEL – Legislação – Normas de Organização).
- 13.10 Todos os profissionais alocados para a execução dos SERVIÇOS deverão assinar o Termo de Responsabilidade para Prestadores de Serviço, no momento em que se apresentar à ANEEL para o início de seus trabalhos, conforme modelo constante no ANEXO IV.
- 13.11 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 imediatamente à CONTRATANTE por escrito.
- 13.12 A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

14 - DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 14.1 O mecanismo formal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará mediante emissão de Ofício com os respectivos anexos que venham a ser necessários para o eficaz entendimento da comunicação e sua formalização.

ANEXO II DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 - MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

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 _____, e do CPF n. _____, 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 III DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

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 de nossa proposta para a prestação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados**, conforme especificações do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 e seus Anexos é de R\$ _____ (por extenso), conforme planilha a seguir:

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE / UNIDADE	VALOR TOTAL (*)
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação		12 (doze) meses	

		Software de Gerenciamento de Serviços de TI		12 (doze) meses	
		Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h		960 (Novecentos e sessenta) horas	
	2	Migração de Dados		1 (uma) unidade	
	3	Treinamento <i>in-company</i>		1 (uma) unidade	
VALOR TOTAL (R\$)					

* 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 IV DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 - MODELO DE RESPONSABILIDADE PARA PRESTADORES DE SERVIÇO

Número: _____/2013

Pelo presente termo, declaro ter conhecimento da Política de Segurança da Informação da ANEEL, comprometendo-me, sob as possíveis penalidades previstas pela ANEEL e legislação em vigor, a realizar meu trabalho de forma íntegra, respeitando os preceitos fundamentais que pautam a missão, a visão e os valores da Agência.

Diante disso e de acordo com as normas constantes nessa política, afirmo que os princípios éticos e demais parâmetros de conduta orientarão o meu comportamento em todas as futuras iniciativas e decisões profissionais, enquanto seu prestador de serviço.

Reconheço que, em razão da minha prestação de serviços para a ANEEL, estabeleço contato com informações sigilosas que não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo outros prestadores de serviço ou servidores da ANEEL, conforme orientação da Política de Segurança da Informação estabelecida.

Reconheço também que, ao término do contrato de trabalho como prestador de serviços na ANEEL, deverei entregar todo e qualquer material de sua propriedade como, por exemplo, equipamentos portáteis, arquivos envolvendo informações pertencentes à ANEEL, documentos e processos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob meu controle, material bibliográfico retirado sob empréstimo no Centro de Documentação da Agência, dentre outros.

Obrigo-me, perante à ANEEL, a informar, imediatamente, à Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI acerca de qualquer violação das regras da Política de Segurança da Informação, não intencional ou culposa, por minha parte ou de quaisquer outras pessoas, que possam prejudicar o sigilo, a disponibilidade e a integridade das informações.

Adotarei as obrigações citadas neste documento, mesmo após a cessação do contrato de trabalho como prestador de serviço da ANEEL, para as informações que tomei conhecimento durante a minha permanência na ANEEL.

Brasília (DF), ____ de _____ de _____.

Nome do Prestador de Serviço (legível): _____

RG/Órgão emissor do Prestador de Serviço: _____ / _____

Assinatura do Prestador de Serviço

Assinatura do Preposto da Contratada

Gestor/Fiscal do Contrato (Assinatura e Carimbo)

ANEXO V DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, COM TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK, E MIGRAÇÃO DE DADOS.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, com sede na cidade de Brasília – DF, SGAN 603, Bloco “J”, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 02.270.669/0001-29, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, _____, portador da Carteira de Identidade n. _____ – _____, e inscrito no CPF n. _____, nomeado pela Portaria n. _____, de _____, publicada no Diário Oficial da União em _____, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. _____ da Portaria n. _____, de _____, publicada no Diário Oficial da União em _____, e de outro lado, _____, doravante denominada **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF n. _____, estabelecida na _____, representada por _____, portador da Carteira de Identidade n. _____, e inscrito no CPF n. _____ e, em observância ao disposto nas Leis n. 8.666 de 21 de junho de 1993 e n. 10.520, de 17 de julho de 2002, nos Decretos n. 5.450, de 31 de maio de 2005 e n. 6.204, de 5 de setembro de 2007, na Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, na Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 02, de 30 de abril de 2008, à Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 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 serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados, conforme especificações do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013 e seus Anexos, sendo composto pelo seguinte **GRUPO**:

GRUPO 1	
Item 01	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação
	Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação
	Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h
Item 02	Migração de Dados
Item 03	Treinamento <i>in-company</i>

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 n. 48500.000611/2013-76:
- 2.1.1 Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 e seus Anexos;
 - 2.1.2 Propostas e documentos firmados pela CONTRATADA.
 - 2.1.3 Ordens de Serviços emitidas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O objeto será executado sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, nos termos da Lei n. 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 ____/____/____ ao dia ____/____/____, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses para os itens:

Item 01	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação
	Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação
	Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h

- 4.1.1 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013.
- 5.1.1 A falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital poderá ensejar a abertura de processos de rescisão contratual e de apuração de responsabilidade contratual.
- 5.2 Cabe à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além das outras previstas neste documento:
- 5.3 Prover a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da *Central de Atendimento* (compreendendo hardware, software e pessoal) devendo estar operacional no início do contrato, ocasião em que poderá iniciar os atendimentos e o registro de solicitações/incidentes no sistema de gerenciamento de chamados.
- 5.4 Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, caso já não os possua em seu quadro, de acordo com a qualificação mínima prevista no item 11.1, do ANEXO I, do Pregão 22/2013;
- 5.5 Encaminhar à CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias úteis antes do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na Agência.
- 5.6 Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Agência.

- 5.7 Adotar traje para os seus empregados, que atuarão localmente nas dependências da ANEEL, constando de:

DESCRIÇÃO DO TRAJE	
HOMENS	MULHERES
Camisa social de manga longa ou curta, ou camisa gola polo	Camisa social de manga longa ou curta
Calça social	Calça social
Sapato social	Sapato social

- 5.8 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, e cancelamento de acesso à rede corporativa. A CONTRATANTE deve ser avisada, por escrito, em até 24 (vinte e quatro) horas, após a decisão da CONTRATADA de demitir o empregado;
- 5.9 Disponibilizar um integrante da equipe técnica de 2º nível para acompanhar, de forma presencial e integral, as Reuniões Públicas de Diretoria, para atendimento imediato dos incidentes e requisições de serviços. As reuniões ocorrem ordinariamente em frequência semanal, às terças-feiras, com a duração aproximada de 8 horas. Podem ocorrer reuniões extraordinárias, cujas datas serão previamente informadas à CONTRATADA;
- 5.10 Deverá ser previsto um número máximo de 80 (oitenta) horas mensais a serem utilizadas fora do horário previsto no item 3.2.6, do Anexo I, do Edital do Pregão 22/2013, para atender demandas como as Reuniões Públicas de Diretoria e outros eventos. Durante esses eventos, deve ser disponibilizado um integrante da equipe técnica devidamente autorizada, dispensando o atendimento em Primeiro Nível e Segundo Nível descrito no item 3.1 - Atendimento de Primeiro Nível, do Anexo I, do Edital do Pregão 22/2013;
- 5.11 Disponibilizar e manter em funcionamento um Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, em conformidade com as melhores práticas descritas na ITIL V3, para que atenda chamados de serviços nos níveis 1, 2, e 3 de atendimento, possibilitando o registro e acompanhamento das demandas. 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 de atendimento e encerramento, conforme especificações constantes no item 3, do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013;
- 5.12 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar a base de dados, completa e atualizada, gerada dentro do período contratual, sem ônus para a CONTRATANTE, em formato SQL e também no padrão XML;

- 5.13 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir à suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- 5.14 Aplicar os treinamentos na data agendada junto ao Gestor da CONTRATANTE, de acordo com as especificações do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013, salvo caso fortuito, em que o mesmo deverá negociar junto ao Gestor do Contrato nova data para aplicação do treinamento, desde que não superior a 30 (trinta) dias úteis a contar da data agendada inicialmente com o Gestor do Contrato;
- 5.15 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;
- 5.16 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos adotados pela CONTRATANTE;
- 5.17 Manter PREPOSTO para o atendimento 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;
- 5.18 Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- 5.19 Efetuar os backups, de acordo com a política da ANEEL, seguindo o previsto na Norma Organizacional ANEEL n° 10, de 22 de Dezembro de 2003, disponível no link: <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=415>, que regulamenta o assunto no âmbito da Agência;
- 5.20 Encaminhar à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, Relatório Técnico de Atividades mensal, conforme especificado no item 7.4, do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013;
- 5.21 Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, após a emissão do Relatório de Nível de Atendimento de Serviço (RNAS), acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;
- 5.22 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.23 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas úteis;
- 5.24 Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos;

- 5.25 Disponibilizar, a partir da assinatura do contrato, Responsável Técnico encarregado do seu gerenciamento e a ele competirá:
- 5.25.1 Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços.
 - 5.25.2 Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (p.ex. 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.
 - 5.25.3 Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados.
 - 5.25.4 Providenciar a entrega de documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.
- 5.26 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, disponível no link: <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=415>, que regulamenta o assunto no âmbito da Agência.
- 5.27 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.
- 5.28 Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.
- 5.29 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.
- 5.30 A instalação, as customizações, configurações e ajustes necessários ao funcionamento do software deverão ser feitos pela CONTRATADA, conforme cronograma, do item 10.2, do Anexo I do Edital do Pregão 22/2013;

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1 Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado, livre acesso às instalações, onde se encontrarem os equipamentos, para execução dos serviços, respeitadas todas as normas internas de segurança da ANEEL (**Norma de Organização nº 01/2006-ANEEL/ANP/CPRM**,

- disponível por meio do link <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=415>), inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.**
- 6.2 Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA;
 - 6.3 Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.
 - 6.4 Designar um representante da SGI/ANEEL, para atuar como Gestor do Contrato, para autorizar, aprovar e medir a eficiência da execução do Contrato.
 - 6.5 Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços por servidor especialmente designado para esse fim na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;
 - 6.6 Prestar as informações e os esclarecimentos relativos à execução dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
 - 6.7 Proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a execução deste Contrato;
 - 6.8 Receber e avaliar o RTA (Relatório Técnico de Atendimento), e emitir o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço (RNAS), em até 05 dias úteis a contar do recebimento do Relatório Técnico de Atividades;
 - 6.9 Verificar se os treinamentos operacionais foram executados e concluídos de acordo com os requisitos e condições do Edital;
 - 6.10 Prover o ambiente operacional para execução de todas as tarefas necessárias à consecução do objeto contratual;
 - 6.11 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e a ampla defesa.
 - 6.12 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 7.5, do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013 - Relatório de Nível de Atendimento do Serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1 A Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL indicará um gestor titular e um substituto para acompanhar e fiscalizar os serviços, nos termos do disposto no art. 67 da Lei n. 8.666/93 e da Portaria ANEEL n. 1.679/2011, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a

imediate correção das irregularidades, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Instrumento.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PREÇOS

8.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA conforme as condições estabelecidas na CLÁUSULA NONA deste Instrumento.

Para os devidos fins legais, o valor total deste Contrato é de R\$ _____
(_____), conforme tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE / UNIDADE	VALOR TOTAL
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação		12 (doze) meses	
		Software de Gerenciamento de Serviços de TI		12 (doze) meses	
		Serviços técnicos especializados de atendimento presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação executados fora do horário de 7:30h às 19:30h		960 (Novecentos e sessenta) horas	
	2	Migração de Dados		1 (uma) unidade	
	3	Treinamento <i>in-company</i>		1 (uma) unidade	
VALOR TOTAL (R\$)					

CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

- 9.1 **Para o ITEM 1:** O pagamento será efetuado mensalmente mediante aprovação do **Relatório Mensal de Atividades** com a descrição dos serviços executados pela CONTRATADA :
- 9.1.1 O prazo para a verificação dos serviços realizados é de **10 (dez) dias** úteis, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato aprovar o Relatório Mensal de Atividades;
- 9.1.2 Caso haja inconsistência no Relatório de Atividades ou na Fatura emitida, o prazo do item anterior será interrompido (começando a contar novamente) e o Gestor solicitará novo Relatório de Atividades e/ou Fatura devidamente retificada;
- 9.1.3 Será observado o prazo legal para o pagamento, que se iniciará a partir do próximo dia útil ao ateste dos serviços realizados;
- 9.1.4 Desde que devidamente atestada pelo Gestor do Contrato, a CONTRATANTE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes aos abatimentos devidos pelo CONTRATADO por descumprimentos dos níveis de serviços acordados, nos termos deste documento;
- 9.1.5 O pagamento da **última fatura**, ao término do contrato, ficará vinculado à entrega da base de dados, em formato SQL e no padrão XML.
- 9.2 **Para o ITEM 2:** Após emitidos os **Termos de Aceite de Migração, conforme ANEXO VIII**, para cada base de dados, os pagamentos serão realizados de acordo com o seguinte cronograma:

Base para Migração	Valor a ser pago
OTRS (Open Ticket Request System) versão 3.0.9 (em produção)	60% do valor total do item
OTRS (Open Ticket Request System) versão 2.4.7	40% do valor total do item

- 9.2.1 O prazo para a verificação dos serviços realizados é de **10 (dez) dias** úteis, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato emitir o **Termo de Aceite de Migração**.
- 9.3 **Para o ITEM 3:** Após emitida a **Nota de Avaliação de Treinamento**, por meio do Formulário de Avaliação de Treinamento **conforme ANEXO VI**, o pagamento será executado em parcela única.
- 9.3.1 O prazo para a verificação dos serviços realizados é de **10 (dez) dias** úteis, que será considerado aceito quando o Gestor do Contrato emitir a **Nota de Avaliação de Treinamento**, por meio do Formulário de Avaliação de Treinamento.
- 9.4 **Para TODOS OS ITENS** - Após a emissão dos relatórios, termos e notas descritos acima, o pagamento será realizado obedecendo aos seguintes eventos:

- 9.4.1 Emissão das Notas Fiscais/Faturas pelo CONTRATADO, que receberão o devido ateste da realização dos serviços pelo Gestor do Contrato;
- 9.4.2 Atestação da nota fiscal/fatura pela Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI/ANEEL, **em até 05 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento da mesma;
- 9.4.3 Pagamento pela área financeira **em até 05 (cinco) dias úteis**, contados do atesto constante da subcláusula anterior.
- 9.5 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*”.
- 9.6 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado à CONTRATADA.
- 9.7 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.
- 9.8 Obriga-se a CONTRATADA a apresentar documentos de cobrança claros, com critérios transparentes, de forma a facilitar o atesto inequívoco dos serviços.
- 9.8.1 A CONTRATANTE poderá *interromper* o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a Nota Fiscal/Fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.
- 9.8.2 Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do subitem anterior, de toda a nota fiscal/fatura encaminhada, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do valor correspondente à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que a CONTRATADA, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.
- 9.9 É assegurada à ANEEL a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado.
- 9.10 A retenção ou glosa no pagamento ocorrerá, sem o prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou, deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1 As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta do orçamento específico da:

67/80

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	

Programa de Trabalho:

Natureza da Despesa:

Fonte de Recurso:

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 n. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA FINANCEIRA

12.1 Atendendo ao art. 56, § 1º da Lei n. 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; neste sentido, fica claro que a garantia não cobre apenas episódios de rescisão do contrato, mas também as multas administrativas aplicadas no curso da execução, nos termos dos arts. 86, §§1º e 2º e 87, §1º, da Lei n. 8.666/93.

12.3 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas e

de prejuízos causados à CONTRATANTE e a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo em virtude da execução do contrato.

- 12.4 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 n. 93.872/86, em seu artigo 82, e no Decreto-lei n. 1.737/79.
- 12.5 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.
- 12.6 A garantia prestada por meio de seguro garantia 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).
- 12.7 A garantia deverá ser entregue à Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC/ANEEL.
- 12.8 No caso de eventual procedimento de aplicação de sanção à CONTRATADA, e, conseqüentemente, da 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.
- 12.9 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.
- 12.10A não apresentação da garantia no prazo fixado ou sua apresentação em desacordo com o Edital ensejará a aplicação das sanções cabíveis.
- 12.11A garantia somente será liberada após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do Contrato.
- 12.12Na 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 – DO REAJUSTE

- 13.1 Os preços contratados poderão ser reajustados, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, de acordo com os índices estipulados no item 13.2 abaixo:
- 13.1.1 Para o primeiro reajuste, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data limite para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir;
- 13.1.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido
- 13.2 Reajuste Financeiro:

- 13.2.1 O reajuste financeiro tomará como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO INADIMPLEMENTO E DA RESCISÃO

- 14.1 A rescisão contratual não tem, por si só, natureza de sanção, podendo representar, a critério da CONTRATANTE, apenas 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 n. 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 da CONTRATADA 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 n. 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 n. 8.666/1993 quando há culpa e inadimplemento da CONTRATADA, 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 da CONTRATADA.
- 14.5 Não havendo culpa da CONTRATADA a rescisão poderá ser acompanhada, no que couber, do ressarcimento de prejuízos comprovadamente suportados pela CONTRATADA, 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 da CONTRATADA, 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 sujeita a CONTRATADA pelo inadimplemento de suas obrigações são:

15.2.1 Advertência;

15.2.2 Multa;

15.2.3 *Suspensão temporária* de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

15.2.4 *Impedimento de licitar e de contratar com a União*, pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

15.2.5 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% (vinte por cento) 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 n. 8.666/93 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 pela CONTRATADA.
- 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 n. 10.522/02, alterada pela Lei n. 11.941/09, cumulativamente juros pela taxa do SELIC e multa de mora diária de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), até o limite de 20% (vinte por cento), calculados nos termos e na forma da legislação aplicável aos tributos federais; e
- 15.6.1 Caso o crédito alcance a fase de inscrição da dívida ativa, receberá acréscimos previstos no §1º do art. 37-A da Lei n. 10522/2002 c/c os arts. 1º do Decreto-Lei n.1025/69, 3º do Decreto-Lei n. 1569/77 e 3º do Decreto-Lei n.1645/78, ao passo que, avançando para o ajuizamento da execução fiscal, este acréscimo alcançará o patamar de 20%.
- 15.7 Na hipótese de inadimplemento total inescusável, a multa poderá ser de, até, 50% (cinquenta por cento) 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 aplica-se nos casos 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 O *impedimento de licitar e de contratar com a União* aplica-se nos casos de grave conduta, podendo ser aplicado, inclusive, nos casos descritos no subitem 15.8.1.
- 15.10 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.

- 15.11O prazo de permanência da *inidoneidade* será estabelecido pela Diretoria Colegiada da CONTRATANTE, ouvida a Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios.
- 15.11.1 A sanção de *inidoneidade* persistirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que haja a reabilitação por ato da Diretoria Colegiada.
- 15.11.2 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.
- 15.12As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no caso de declaração de inidoneidade a licitante será descredenciada do sistema.
- 15.13Todas 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.
- 15.14Pelo atraso injustificado na execução do contrato a ANEEL poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as sanções fixadas a seguir, sem prejuízo das sanções previstas nas cláusulas anteriores:
- 15.14.1 Pelo descumprimento do prazo previsto no item 4.4, do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013, que dispõe sobre o cronograma das migrações das bases de dados, será aplicada multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do serviço não adimplido para cada dia ou fração de dia que ultrapasse os referidos prazos;
- 15.14.2 Pelo descumprimento do prazo previsto no item 5.3, do ANEXO I, do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013, que dispõe sobre o prazo para treinamento, será aplicada multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do serviço não adimplido para cada dia ou fração de dia que ultrapasse os referidos prazos;
- 15.15A ocorrência de 2 (duas) ou mais vezes consecutivas da NMA menor que 9,5 (item 7 do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO n. 22/2013 - 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 Uma vez verificada a execução satisfatória dos serviços, a CONTRATANTE, por meio da área técnica responsável, emitirá, em duas vias, o Termo de Recebimento Definitivo (modelo presente no ANEXO IX do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013), conforme o disposto no art. 73, inciso I, alínea “b” da Lei n. 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 n. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1 O Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal 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 3 (três) vias de igual teor e forma, perante 2 (duas) testemunhas.

Brasília - DF, _____ de _____ de _____ .

CONTRATANTE:

RUBRICA:

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos
e Convênios

CONTRATADA:

RUBRICA:

TESTEMUNHAS:

NOME:

NOME:

RUBRICA:

RUBRICA:

ANEXO VI DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO


AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO										
Você deverá utilizar a escala abaixo, para expressar o grau de satisfação em relação ao curso, inserindo na coluna "Nível de Satisfação" o valor escolhido (0=Nenhuma Satisfação a 10=Muita Satisfação).										
Escala de Satisfação										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nenhuma satisfação										Muita Satisfação
Servidor:						Unidade:				
Curso:				Período:		Local:				
Conteúdo Programático										Nível de Satisfação
1. Clareza na definição dos objetivos do curso.										
2. Adequação da carga horária aos objetivos propostos. <i>Se menor que 6, especificar: () excessiva () insuficiente.</i>										
3. Estruturação do conteúdo em uma sequência lógica.										
4. Clareza na linguagem utilizada no material didático (slides e textos de apoio).										
5. Equilíbrio entre os referenciais teóricos e instrumentos práticos.										
6. Nível de aprofundamento dos temas, de acordo com os objetivos propostos.										
Instrutor										
7. Domínio do conteúdo abordado.										
8. Clareza e objetividade na exposição dos conteúdos.										
9. Cumprimento do programa proposto.										
10. Administração do tempo de forma a obedecer ao cronograma proposto.										
11. Qualidade das orientações e esclarecimentos prestados aos alunos.										
12. Dinamismo quanto às estratégias de ensino.										
13. Estimulo a interação entre os alunos.										
14. Incentivo a participação dos alunos.										
Organização Geral do Evento										
15. Qualidade da organização do evento.										
16. Qualidade das instalações e equipamentos utilizados.										
17. Qualidade do material didático entregue pela instituição. <i>Caso não tenha sido disponibilizado material didático utilizar "não se aplica"</i>										
Resultados/ Aplicabilidade										
18. Assimilação dos conteúdos teóricos/ práticos do curso.										
19. Possibilidade de aplicar os conhecimentos adquiridos em minhas atividades.										
20. Possibilidade de transmissão dos conhecimentos adquiridos.										
21. Possibilidade de melhoria no meu desempenho no trabalho.										
Nota Global										
22. Considerando todos os aspectos avaliados, de forma geral, qual nota você daria ao curso? (Se o nível de satisfação for menor que 6, comentar)										

ANEXO VII DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 - TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	REQUISITOS	SIM	NÃO
1	Interface web, compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome		
2	Interface com idioma Português do Brasil		
3	Banco de Dados SQL Server 2008 R2 ou superior		
4	Opera em plataforma Windows 2008 Server		
5	Permite o cadastramento de diferentes perfis de usuários, com permissões diferenciadas		
6	Provê integração e sincronismo com o Active Directory do Windows 2008 Server		
7	Permite o disparo automático de mensagens de comunicação, de acordo com eventos pré-definidos		
8	Permite o cadastramento do fluxo de funcionamento do sistema (status, filas, transições)		
9	Permite a criação e gerenciamento de Catálogo de Serviços		
10	Permite o gerenciamento de serviços (ou grupos de serviços) por determinados usuários (ou grupos de usuários)		
11	Permite a definição de atividades de interrupção e reinício do cronômetro de SLA		
12	Apresenta sistema de alarmes pró-ativos, que monitoram o prazo de execução das solicitações		
13	Permite o cadastramento de serviços hierarquicamente		
14	Possibilita o estabelecimento de pré-requisitos para requisição de cada serviço		
15	Permite que a solicitação seja bloqueada (ou sinalizada) pelo atendente		
16	Permite a classificação do chamado (incidente, problema, requisição de serviço)		
17	Permite a vinculação do ativo envolvido na solicitação		
18	Permite que arquivos de qualquer extensão sejam anexados à solicitação		
19	Possibilita a pesquisa de base de conhecimento para verificar possíveis soluções para o Incidente/Problema		
20	Possibilita a inclusão de novos itens à base de conhecimento		
21	Permite o escalonamento da solicitação para o 2º e 3º níveis, quando apropriado		
22	Possibilita a atualização do registro da solicitação, para conter as ações tomadas		

23	Permite a reabertura do chamado, dentro das condições estabelecidas pelo administrador		
24	Possibilita o levantamento de todos os ativos de softwares instalados no parque computacional, de forma automática		
25	Permite consultar as licenças de softwares instalados, com frequência e data de uso		
26	Permite consultar os ativos de hardware instalados no parque computacional, de forma automática, permitindo a configuração de alertas, por ativo		
27	Interface de consulta de solicitações, disponível a todos os usuários, acessada via navegador, compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome		
28	Permite a configuração de relatórios, em tempo de execução		
29	Permite a extração, no mínimo, dos seguintes relatórios gerenciais:		
	a. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos por período;		
	b. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por fila;		
	c. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por Unidade Organizacional;		
	d. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por fila e por Unidade Organizacional;		
	e. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por usuário do sistema;		
	f. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por atendente;		
	g. Quantidade de chamados abertos, encerrados e reabertos, por período, separados por tipo (Requisição de Serviço, Incidente e Problema);		
	h. Quantidade de chamados fechados, por período, separados por nível de atendimento (1º Nível, 2º Nível, 3º Nível);		
	i. Quantidade de chamados fechados com validação do usuário, por período;		
	j. Tempo médio de resolução de chamados, por período, separados por fila;		
	k. Quantidade de chamados abertos, fechados e reabertos, por fila, por período, separados por ativo e por serviço;		
	l. Resultados das Pesquisas de Satisfação, exibindo no mínimo, os dados por		

	período, por Unidade Organizacional, por fila de Encerramento; a quantidade de pesquisas enviadas no período deve ser equivalente ao número de chamados encerrados no mesmo período.		
	m. Dashboards contendo a situação dos chamados nas filas, em tempo real, separados por status e por fila.		
30	Permite o envio de pesquisa de satisfação aos usuários, nas condições estabelecidas pelo usuário administrador		
31	Permite a edição e configuração da mensagem de pesquisa de satisfação		
32	Possibilita a inclusão do número do chamado e título do mesmo, à mensagem da pesquisa de satisfação		
33	Permite a edição das perguntas e respostas da pesquisa de satisfação		

Contrato nº:

Objeto: Item 01 – Requisitos do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação

Processo nº: XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX

Declaramos que foi realizada a homologação do software _____ e que este atendeu a todos os requisitos contratuais estabelecidos.

Desta forma, consideramos que os serviços prestados pela empresa _____ foram executados dentro das normas e condições estabelecidas na tabela acima, 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.

Com objetivo de evidenciar a conclusão desta etapa foi anexado a este termo telas do software _____ apresentando comprovação da homologação do software e de que este atendeu a todos os requisitos contratuais estabelecidos.

Brasília, _____ de _____ de _____.

GESTOR DO CONTRATO

78/80

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	

ANEXO VIII DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 - TERMO DE ACEITE DE MIGRAÇÃO

Contrato nº:

Objeto:

Processo nº: XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX

Declaramos que a migração dos dados existentes para base de dados do software _____ realizada pela empresa _____ foi executada dentro das normas e condições estabelecidas, respeitando os padrões de qualidade exigidos, fato pelo qual declaramos como concluída esta etapa contratual e consideramos como aceite o serviço prestado.

Com o objetivo de evidenciar a migração da base de dados do Software _____, foram confrontados os relatórios de quantitativos de chamados do período de abrangência da base, com os extraídos da base já migrada para o novo software.

Brasília, _____ de _____ de _____.

De acordo:

GESTOR DO CONTRATO

ANEXO IX DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 - 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, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados, conforme especificações estabelecidas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013 e seus Anexos.

Tipo de Contrato: () Serviços () Fornecimento de Bens () Alugueis () Seguros

Contratada:**CNPJ:**

Processo n.: 48500.000611/2013-76

Modalidade de Licitação: PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

Declaramos que os serviços prestados pela empresa _____ relativos ao contrato _____ foram executados dentro das normas e condições estabelecidas, respeitando os padrões de qualidade exigidos. Dessa forma, declaramos encerradas as atividades pactuadas no referido instrumento, não existindo nenhuma obrigação contratual pendente, podendo, se for o caso, ser providenciada a liberação da garantia do Contrato nos termos do art. 56, § 4º, da Lei n. 8.666/1993.

Assim, ressalvado fato superveniente à emissão deste, pelo qual responsabiliza-se integralmente a contratada, declaramos o recebimento definitivo do objeto contratual bem como sua total quitação, da qual decorre o saldo residual no valor de R\$ _____, a ser baixado da conta de contratos do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, conforme resumo abaixo.

Valor do Contrato	
Valor Executado (pago)	
Saldo Residual*	

* O saldo residual corresponde à diferença entre o valor do contrato e o valor executado.

Brasília, __ de _____ de _____.

GESTOR DO CONTRATO (EM CAIXA ALTA E NEGRITO)

Cargo completo

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

Razão Social da CONTRATADA

80/80

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	
VISTO	