



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETIVO

- 1.1. O presente documento tem por objetivo iniciar o procedimento licitatório no âmbito da Gerência Regional da Anatel no Ceará – GR09, para contratação de sociedade empresária especializada na prestação de serviços continuados, compreendendo serviços de apoio e suporte técnico aos usuários da rede corporativa, englobando a plataforma de hardware, software, cabeamento e telefonia, a serem executados no âmbito da Unidade Operacional da Anatel no Estado do Piauí, localizada na Avenida Frei Serafim, nº 2.786, Centro, Teresina-PI.
- 1.2. Esta licitação estabelecerá condições para a contratação de sociedade empresária especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários da rede corporativa, por meio de pregão eletrônico, englobando a plataforma de hardware, software, cabeamento e telefonia, a serem executados nas dependências da Unidade Operacional da Anatel no Piauí, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, conforme especificações e condições constantes neste documento.
- 1.3. Como benefícios resultantes desta contratação, espera-se melhor atender aos usuários da rede corporativa e telefonia, no âmbito desta Unidade Operacional, propiciando, assim, à Anatel desempenhar suas atribuições regimentais e legais, voltadas às atividades finalísticas e ao alcance dos seus objetivos institucionais.

2. MOTIVAÇÃO

- 2.1. O Decreto Federal nº 2.271/97, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, prevê:

“art.1º, § 1º. As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.” (grifo nosso).

“art.1º, § 2º: Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.”

- 2.2. A Lei Federal nº 10.871/2004, que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das Agências Reguladoras não prevê atividades correlatas às de prestação de serviço de suporte técnico presencial aos usuários de informática e telefonia.
- 2.3. Considerando o art. 1º, do Decreto nº 2.271/97 e a Lei nº 10.871/2004, verifica-se que a execução de tais serviços deve ser indireta.
- 2.4. Atualmente, o parque tecnológico da Anatel/UO092 é composto por:



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Item	Quantidade
Microcomputadores tipo Desktop	15
Microcomputadores tipo Notebook	11
Servidores de Rede	1
Impressoras Jato de Tinta	3
Projetores Multimídia	1
Ramais Telefônicos	21

- 2.5. Todo esse aparato que compõe a estrutura telemática da UO092 tem como objetivo dar o apoio necessário ao cumprimento das atividades institucionais desta Agência no Piauí.
- 2.6. Na Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação são realizados de forma centralizada, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão da Informação, com sede funcional no Distrito Federal. Os serviços de informação da Anatel são corporativos e, quando implantados, são disponibilizados a todas as unidades organizacionais.
- 2.7. Tendo em vista que as atividades relacionadas à administração da rede corporativa são centralizadas, cabe às Gerências Regionais e suas respectivas Unidades Operacionais a execução de funções específicas de suporte à rede local e de atendimento ao usuário.
- 2.8. Vale esclarecer, ainda, que não há no quadro funcional desta Agência o cargo de Técnico em Informática, cujas atribuições são as atualmente exigidas para os trabalhos na Coordenação de Informática.
- 2.9. Para todos os cargos dos últimos concursos, foi exigida formação superior na área de informática para a função em atividades de programação e desenvolvimento de sistemas informatizados, o que não é o caso das atividades requeridas e desenvolvidas nesta Unidade Operacional. Difere, portanto, dos serviços técnicos voltados mais precisamente para o suporte, envolvendo, estas, as atividades de configurações e instalações de computadores, instalações/manutenções de pontos de rede e telefonia, apoio aos usuários quanto à perfeita utilização dos componentes da rede local, envolvendo hardware e software, dentre outras atividades.
- 2.9.1. A execução dos serviços deverá prever profissional(is) Técnico(s) em Informática, com as habilidades e qualificações a seguir relacionadas:
- 2.9.1.1. formação de nível médio;
 - 2.9.1.2. experiência comprovada de no mínimo 6 (seis) meses;
 - 2.9.1.3. noções em administração de redes corporativas na plataforma Microsoft;
 - 2.9.1.4. Windows 2000 / XP / Win 7 / 2008;



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

2.9.1.5. noções de roteadores, hubs e cabeamento;

2.9.1.6. imprescindível experiência em instalação de softwares, montagem e manutenção de redes e computadores e configuração de impressoras.

2.10. Ressalte-se que este tipo de contratação vinha sendo utilizada pela GR09, cujo contrato teve a vigência expirada em dezembro de 2012.

2.11. Face ao exposto e baseado no Decreto Federal 2.271/97, torna-se necessário agilizar, com a máxima urgência, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários da rede corporativa, englobando a plataforma de hardware, software, cabeamento e telefonia, a serem executados na Unidade Operacional do Estado do Piauí – UO092, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses.

3. PRODUTOS/SERVIÇOS

3.1. REQUISITOS DO OBJETO

3.1.1. Características

3.1.1.1 A presente contratação compreende a prestação de serviço especializado de suporte técnico a usuários, incluindo: métodos e processos de trabalho para suporte a hardware, software, cabeamento, telefonia; relatórios e especificações técnicas; necessários ao atendimento das condições para a execução desse tipo de serviço.

3.1.1.2 O serviço de suporte atenderá os chamados dos usuários da CONTRATANTE. O suporte presencial avaliará e resolverá as solicitações encaminhadas, bem como executará outros serviços, objeto do contrato, nas dependências da CONTRATANTE.

3.1.1.3 Para a realização do serviço, caberá à CONTRATADA manter residente no ambiente tecnológico operacional da CONTRATANTE número suficiente de prestadores de serviços, a seu julgamento, com os requisitos profissionais delineados no subitem 3.1.2., para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos nos itens 3.1.6 e 3.1.7. Para esses profissionais, a CONTRATANTE disponibilizará instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário e demais materiais necessários para a execução dos serviços.

3.1.2. Requisitos profissionais

3.1.2.1 Para o atendimento do objeto desta contratação, a CONTRATADA fica obrigada a comprovar, que tem condições de disponibilizar, até o início da prestação dos serviços, profissionais com os seguintes requisitos e capacidades:

3.1.2.1.1 Para todos os prestadores de serviços, Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau) ou equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), devidamente registrado na Secretaria de Educação.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.1.2.1.2 No ato da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Atestado que seus prestadores de serviços, que executarão as atividades objeto do contrato, possuem conhecimentos em atividades relacionadas ao suporte técnico; operação e manutenção de microcomputadores, conhecimento em softwares (Windows XP e 7, Windows Server 2000 e 2008 e Office 2010); arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC; noções de roteadores, *switches* e cabeamento; noções em administração de redes corporativas na plataforma Microsoft Windows Server; experiência em montagem e manutenção de redes; configuração de impressoras; conhecimento em telefonia: VoIP, centrais telefônicas e habilitação de pontos telefônicos; substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral.

3.1.2.1.3 A apresentação da documentação descrita nos subitens 3.1.2.1.1 e 3.1.2.1.2, é condição indispensável para o início da execução contratual.

3.1.3. Horários e local de execução do objeto

3.1.3.1 Os serviços serão prestados nas dependências da Unidade Operacional da Anatel no Piauí, localizada na Avenida Frei Serafim, 2786, Centro, Teresina-PI, no horário compreendido entre 8h00min e 12h00min e entre 13h00min e 17h00min, de segunda a sexta-feira, bem como em horários excepcionais aos feriados, sábados e domingos ou durante a semana, além do expediente normal de trabalho, em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos subitens 3.1.6 e 3.1.7.

3.1.3.2 A execução dos serviços ocorrerá, em condições normais, dentro do horário de disponibilidade definido no subitem 3.1.3.1. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, a execução do serviço poderá ser executada fora do período e horários previstos no subitem 3.1.3.1.

3.1.3.3 Estima-se que não mais de 5% (cinco por cento) das horas de trabalho mensal, poderão ser realizadas em horários noturnos e em dias não úteis.

3.1.3.4 A execução dos serviços ocorrerá nas dependências da Anatel no Estado do Piauí.

3.1.4. Níveis de severidade

3.1.5.1 Dependendo do impacto que possa causar nas atividades da CONTRATANTE, as solicitações feitas pelos usuários poderão apresentar os seguintes níveis de severidade:

3.1.5.1.1 Severidade “alta” – chamados para restabelecer serviços críticos para as atividades da CONTRATANTE que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.

3.1.5.1.2 Severidade “média” – chamados referentes a problemas que afetam atividades críticas para os usuários da CONTRATANTE, sem causar sua interrupção, mas



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

degradando significativamente a produtividade, podendo culminar com a interrupção dos serviços.

3.1.5.1.3 Severidade “baixa” – correspondem a chamados destinados à elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, avaliação de ambiente ou para implementar procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções, com vistas a prevenir a ocorrência de problemas. Também podem estar associados à execução de tarefas rotineiras.

3.1.5.2 A classificação quanto à severidade dos chamados é de exclusiva competência da CONTRATANTE.

3.1.5. Atendimento de solicitações e resolução de problemas

3.1.5.1. As solicitações deverão ser atendidas dentro de prazos máximos estabelecidos de acordo com seus níveis de severidade, nas condições detalhadas a seguir, conforme detalhamento constante no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (anexo):

3.1.5.1.1. Atendimento a chamados de severidade “alta”:

3.1.5.1.1.1. Os chamados de severidade “alta” deverão ser solucionados em até 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do serviço.

3.1.5.1.2. Atendimento a chamados de severidade “média”:

3.1.5.1.2.1. Os chamados de severidade “média” deverão ser solucionados em até 8 (oito) horas úteis, contadas a partir do escalamento do serviço.

3.1.5.1.3. Atendimento a chamados de severidade “baixa”:

3.1.5.1.3.1. Os chamados de severidade “baixa” deverão ser solucionados em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do serviço.

3.1.5.2. Para contagem dos prazos de atendimento, será considerado apenas o horário de disponibilidade do serviço contratado, conforme previsto no subitem 3.1.3.1.

3.1.5.3. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá sofrer alterações, a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

3.1.6. Indicadores de nível de serviço

3.1.6.1. Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumpridos pela CONTRATADA.

3.1.6.2. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.1.6.3. A aferição e avaliação dos níveis de serviços, bem como de seus indicadores, deverá ser contínua. Mensalmente, será consolidada, cabendo à CONTRATANTE a elaboração de relatório, que deverá ser encaminhado à CONTRATADA, para fins de conhecimento e providências, caso necessário.

3.1.7. Indicador para solicitações de severidade “alta”

3.1.7.1. O indicador para as solicitações de serviço com severidade “alta” será o percentual de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento.

3.1.7.2. O indicador será obtido pela divisão do número de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 4 (quatro) horas úteis pelo total de solicitações de severidade “alta”, registradas no período mensurado.

3.1.7.3. O indicador não deverá ser superior a 20% (vinte por cento) do total de chamados de severidade “alta”, o que sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no subitem 10.

3.1.8. Indicador para solicitações de severidade “média”

3.1.8.1. O indicador para as solicitações de serviço com severidade “média” será o percentual de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 8 (oito) horas úteis, contados a partir do escalamento.

3.1.8.2. O indicador será obtido pela divisão do número de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 8 (oito) horas úteis pelo total de solicitações de severidade “média”, registradas no período mensurado.

3.1.8.3. O indicador não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do total de chamados de severidade “média”, o que sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no subitem 10.

3.1.9. Indicador para solicitações de severidade “baixa”

3.1.9.1. O indicador para as solicitações de serviço com severidade “baixa” será o percentual de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 24 (vinte e quatro) horas úteis, contados a partir do escalamento.

3.1.9.2. O indicador será obtido pela divisão do número de chamados pendentes de solução ou resolvidos há mais de 24 (vinte e quatro) horas úteis pelo total de solicitações de severidade “baixa”, registradas no período mensurado.

3.1.9.3. O indicador não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do total de chamados de severidade “baixa”, o que sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no subitem 10.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.2. MODELO DE FORNECIMENTO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.2.1. Apresentação de Proposta de Preços

- 3.2.1.1. As proponentes deverão considerar na elaboração de suas propostas de preço as seguintes estimativas: estima-se um volume de 2.112 horas anuais, correspondendo a uma média de 176 horas mensais. Destas, cerca de 49% são classificadas como severidade “baixa”; cerca de 49% são classificadas como severidade “média”; e cerca de 2% são classificadas como severidade “alta”.
- 3.2.1.2. Cabe ressaltar que as quantidades de serviço informadas no subitem anterior, representam uma estimativa. Porém, a critério exclusivo da CONTRATANTE, as mesmas poderão ser alteradas, para mais ou para menos, respeitados os limites legais. Se isso ocorrer, a alteração quantitativa do contrato será precedida de cálculo e demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos, de acordo com a planilha de composição de custos e formação de preços.
- 3.2.1.3. Caberá à Proponente a definição do quantitativo de prestadores de serviços a ser disponibilizados, a qualificação dos perfis profissionais e o estabelecimento dos níveis salariais a serem efetivamente praticados, levando em consideração as estimativas apresentadas no subitem 3.2.1.1, o atendimento aos requisitos de formação profissional delineados no subitem 3.1.2, a consecução dos níveis de serviços estabelecidos no subitem 3.1.6, a importância do nível de qualificação dos profissionais, bem como os demais fatores.
- 3.2.1.4. Ressalte-se que a definição do quantitativo de prestadores de serviços, das qualificações de seus perfis e dos níveis salariais definem os níveis mínimos de referência a serem atendidos. Uma vez apresentados sob a forma de proposta de preços, seus efetivos cumprimentos serão objeto de verificação pela CONTRATANTE.
- 3.2.1.5. A proposta de preços apresentada deverá incluir os custos incorridos para a prestação do serviço, tais como e sem se limitar a custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, instalação e desinstalação, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto contratado.

3.2.2. Execução

- 3.2.2.1. Os serviços objeto da contratação envolvem a execução das atividades estabelecidas neste Termo de Referência, componentes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS da CONTRATANTE.
- 3.2.2.2. O serviço tratado nesta proposição envolverá a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, a serem executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da CONTRATANTE.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.2.2.3. Do atendimento das solicitações dos serviços:

- 3.2.2.3.1. Os serviços a serem executados deverão ser precedidos da emissão de Ordens de Serviço de atendimento pelos usuários da rede corporativa. Essas deverão ser geradas por intermédio do sistema interno VISÃO. A classificação das referidas solicitações, conforme CATÁLOGO DE SERVIÇOS, será realizada por meio de uma Central de Serviços (*helpdesk*), cuja responsabilidade é da CONTRATANTE.
- 3.2.2.3.2. Em casos de urgência, os serviços poderão ser solicitados via telefone e executados com a autorização do Gestor do Contrato.
- 3.2.2.3.3. O atendimento prestado pela empresa Contratada deverá observar as normas de sigilo, de restrições de uso e de responsabilidade quanto aos dados manuseados.
- 3.2.2.3.4. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela CONTRATANTE.
- 3.2.2.3.5. Após a classificação das solicitações pela Central de Serviços, estas serão escaladas para a CONTRATADA, a qual passará a ser responsável pelo atendimento ao chamado, para que a demanda possa ser resolvida no menor tempo possível, dentro dos níveis de serviço previstos.
- 3.2.2.3.6. Por “atendimento ao chamado” entende-se o tratamento efetivo de uma solicitação de serviço, devidamente registrada no sistema de *helpdesk*, na busca de uma solução definitiva.
- 3.2.2.3.7. O escalamento das solicitações será encaminhado automaticamente por meio de sistema próprio da CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, um prestador de serviços nas dependências da CONTRATANTE, a fim de receber e dar início a demanda, que poderá escalar, caso necessário, outros prestadores de serviços da CONTRATADA de forma a concluir o tratamento das solicitações.
- 3.2.2.3.8. Após a conclusão das atividades, o prestador de serviços escalado para solução das demandas, será responsável por encerrá-las no sistema, registrando quais foram as soluções adotadas para o atendimento.
- 3.2.2.3.9. Caberá à Central de Serviços validar, por meio do sistema, o encerramento das solicitações, observando as soluções registradas pelo prestador de serviços.

3.2.2.4. Classificação das solicitações

- 3.2.2.4.1. As solicitações de serviço que estiverem em conformidade com o CATÁLOGO DE SERVIÇOS, serão priorizadas por severidade, de acordo com os níveis determinados no subitem 3.1.6.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.2.2.4.2. Por interesse da Administração, a CONTRATANTE poderá requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de severidade. Os prazos de atendimento e de solução do chamado, bem como os prazos e percentuais de multas, deverão ser automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

3.2.2.4.3. A CONTRATADA ficará obrigada a alocar tantos prestadores de serviços quanto se fizer necessário para auxiliar na solução do problema, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

3.2.2.5. Suspensão de solicitações

3.2.2.5.1. Solicitações poderão ser suspensas temporariamente pela CONTRATANTE. Neste caso, terão a contagem do tempo de atendimento suspensa enquanto perdurar a motivação da suspensão.

3.2.2.5.2. São motivos para suspensão de solicitações:

3.2.2.5.2.1. Chamados que exijam providências por parte de fabricante do produto atendido;

3.2.2.5.2.2. Chamados que demandem de maiores informações do solicitante, e este esteja momentaneamente indisponível para responder às indagações;

3.2.2.5.2.3. Demais providências que não dependam exclusivamente da CONTRATADA para solução.

3.2.2.5.3. Durante o período de suspensão da solicitação, a CONTRATADA não ficará isenta de sua responsabilidade em relação à solicitação, cabendo-lhe atuar, junto ao motivo que originou a suspensão, para priorizar, reclassificar, escalar o chamado, enfim, dar o tratamento que se fizer necessário à retomada do atendimento.

3.2.2.5.4. A motivação da suspensão deverá ser registrada na solicitação, qualquer que seja, a qual será avaliada pela CONTRATADA quanto a sua admissibilidade.

3.2.2.6. Cancelamento de solicitações

3.2.2.6.1. Solicitações poderão ser canceladas, pela CONTRATANTE, nos seguintes casos:

3.2.2.6.1.1. Duplicidade de solicitações abertas pelo mesmo usuário e referentes a mesma demanda;

3.2.2.6.1.2. Desistência, por parte do usuário, da solicitação.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.2.2.7. Sistema informatizado de *helpdesk*

- 3.2.2.7.1. Todas as solicitações de serviço serão controladas por sistema de *helpdesk* para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.
- 3.2.2.7.2. O sistema informatizado de *helpdesk* será provido e mantido pela CONTRATANTE, que providenciará o acesso ao sistema à CONTRATADA, dentro das dependências da CONTRATANTE, e a treinará para utilização do mesmo.
- 3.2.2.7.3. Caberá à CONTRATADA efetuar o correto registro das atividades, ações, proposições ou soluções aplicadas no chamado, utilizando o sistema de *helpdesk* na execução dos serviços.

3.2.2.8. Apontamento de desconformidades

- 3.2.2.8.1. Mensalmente, a CONTRATANTE fará o apontamento dos atendimentos das solicitações onde julgar que existiram desconformidades em relação às condições estabelecidas neste Termo de Referência, para conhecimento e providências por parte da CONTRATADA.
- 3.2.2.8.2. Caso deixe de apresentar as justificativas supracitadas, o entendimento da CONTRATANTE será o de que a CONTRATADA não enseja se manifestar a respeito e reconhece a desconformidade.
- 3.2.2.8.3. As justificativas apresentadas pela CONTRATADA podem, ou não, serem aceitas pela CONTRATANTE. Caso esta entenda serem improcedentes os argumentos apresentados por aquela, considerará as desconformidades em questão em sua avaliação e promoverá a aplicação das sanções cabíveis.

3.2.2.9. Relatório gerencial de serviços

- 3.2.2.9.1. A CONTRATANTE emitirá relatórios gerenciais mensais dos serviços executados, dos chamados abertos, fechados e dos atendimentos prestados, observando os indicadores de nível de serviço definidos e alcançados.
- 3.2.2.9.2. Atualmente na Agência, existem dois sistemas que suportam a elaboração de relatórios gerenciais: o SICAC (Sistema de Controle e Acompanhamento de Contratos), que possibilita o acompanhamento orçamentário e financeiro do contrato, bem como o registro de ocorrências na sua execução; e o VISÃO, que organiza as demandas de serviços e dão suporte aos indicadores do Acordo de Níveis de Serviço.
- 3.2.2.9.3. O relatório gerencial mensal deverá englobar, minimamente, os seguintes tópicos:



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

3.2.2.9.3.1. Apontamentos de desconformidades apresentados para o período apurado;

3.2.2.9.3.2. Pontos julgados problemáticos no período apurado;

3.2.2.9.3.3. Recomendações técnicas e administrativas para o próximo período.

3.2.2.10. Demais informações relevantes para a gestão contratual.

3.2.2.10.1. O relatório gerencial deverá ser emitido pela CONTRATANTE e encaminhado para a CONTRATADA até o quinto dia útil do período de apuração subsequente.

3.2.2.10.2. A entrega do relatório gerencial mensal será condição necessária à atestação e recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATANTE.

4. UNIDADES DE MEDIDA

4.1. O quantitativo de serviços contratados, para efeito de acompanhamento físico do contrato e pagamento dos serviços, considerará o disposto no item 3.2.1 e o atendimento dos indicadores de nível de serviço, conforme disposto no item 3.1.6.

5. FASES DE IMPLEMENTAÇÃO E PRAZOS

5.1. O início da execução do objeto deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

5.2. É condição indispensável para o início da execução contratual a apresentação da documentação de que tratam os subitens 3.1.2.1.1 e 3.1.2.1.2.

5.3. A presente contratação terá vigência de 12 meses, a partir da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, de acordo com o art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/1993.

6. HABILITAÇÃO DO PROPONENTE

6.1. As regras de habilitação do proponente estão previstos no Item 10 – Da Habilitação, do Edital.

7. METODOLOGIA

7.1 Utilizar as metodologias pertinentes à atividade, objeto da contratação, bem como as normas internas da Anatel;



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

- 7.2 Adotar os procedimentos e regulamentos vigentes e os que venham a ser implantados pela Anatel, durante todo o período de vigência do contrato.

8. COMPROMISSOS

8.1. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA:

- 8.1.1. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Anatel, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.
- 8.1.2. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, durante todo o período de vigência do contrato decorrente deste Termo de Referência.
- 8.1.3. Manter, durante o período de vigência contratual um preposto para representação da CONTRATADA sempre que for necessário.
- 8.1.4. Levar, imediatamente, ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 8.1.5. **Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.**
- 8.1.6. Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
- 8.1.7. Manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da proposição, abstendo-se de divulgá-las.
- 8.1.8. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus prestadores de serviços, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 8.1.9. Responder, integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.1.10. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, devidamente comprovada, desde que praticada por seus técnicos durante a execução do serviço, ainda que no recinto da CONTRATANTE.
- 8.1.11. Assumir da inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.
- 8.1.12. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 8.1.13. Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

8.2. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATANTE:

- 8.2.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do contrato.
- 8.2.2. Levar ao conhecimento da CONTRATADA qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 8.2.3. Designar servidor(es) para executar(em) a fiscalização do contrato, acompanhando e fiscalizando o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, além do bom andamento e da continuidade da prestação do serviço que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não deve ser interrompida.
- 8.2.4. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com esta proposição.
- 8.2.5. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 8.2.6. Efetuar o pagamento pelo objeto contratado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

9. AVALIAÇÃO DA CONTRATADA

- 9.1. A CONTRATANTE executará a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONTRATADA, a ser apurada mensalmente. O nível de atendimento dos serviços será determinado pela Nota Mensal de Avaliação (NMA).



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

- 9.2. A Nota Mensal de Avaliação será calculada a partir do registro de ocorrências, que determinará a perda de pontos por parte da CONTRATADA considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme a fórmula abaixo e a tabela de ocorrências a seguir:

$$NMA = 10 - \sum \text{Pontos Perdidos}$$

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
1	Permitir que solicitações classificadas com severidade “alta” fiquem pendentes de solução por mais de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado	Por solicitação	0,3 ponto
2	Permitir que solicitações classificadas com severidade “média” fiquem pendentes de solução por mais de 8 (oito) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado	Por solicitação	0,2 ponto
3	Permitir que solicitações classificadas com severidade “baixa” fiquem pendentes de solução por mais de 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado	Por solicitação	0,1 ponto
4	Não promover a substituição de prestador de serviços que se conduza de modo incompatível com a moralidade administrativa ou que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado	Por prestador de serviços e por dia	0,1 ponto
5	Promover atendimento à solicitação de serviço não registrada no sistema de informação de <i>helpdesk</i> , exceto quando previamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5 ponto
6	Descumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela de ocorrências	Por ocorrência	0,5 ponto
7	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado	Por serviço e por dia	1,0 ponto
8	Descumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo agente fiscalizador.	Por ocorrência	1,0 ponto
9	Permitir que o indicador mensal para as solicitações de serviço com severidade “alta” seja superior a 20% (vinte por cento).	Por ocorrência	1,5 ponto
10	Permitir que o indicador mensal para as solicitações de serviço com severidade “média” seja superior a 30% (trinta por cento).	Por ocorrência	1,5 ponto
11	Permitir que o indicador mensal para as solicitações de serviço com severidade “baixa” seja superior a 30% (trinta por cento).	Por ocorrência	1,5 ponto
12	Manter prestador de serviços sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por prestador de serviços e por dia	1,0 ponto
13	Negligenciar o zelo das máquinas, equipamentos e instalações utilizados da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1,5 ponto
14	Utilizar os recursos de TI da CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação	Por ocorrência	1,0 ponto
15	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Por dia	2,0 pontos



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

16	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico ou lesão corporal.	Por ocorrência	3,0 pontos
17	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores / metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	3,0 pontos

Tabela 1 - Tabela de ocorrências

10. SANÇÕES

- 10.1. A aplicação das sanções prevista no edital e contrato será feita com base na NMA obtida mensalmente, considerando os seguintes critérios:
- 10.1.1. Advertência, quando a NMA for menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0;
 - 10.1.2. Multa de 3% quando a NMA for menor que 8,0 e maior ou igual a 7,0;
 - 10.1.3. Multa de 5% quando a NMA for menor que 7,0 e maior ou igual a 5,0
 - 10.1.4. Multa de 10% quando a NMA for inferior a 5,0.
 - 10.1.5. Multa de 5% quando a CONTRATADA receber 3 (três) notificações consecutivas ou 5 (cinco) alternadas.
- 10.2. As multas acima definidas incidirão sobre o valor total bruto da fatura correspondente ao período de apuração avaliado.
- 10.3. A aplicação de 3 (três) multas consecutivas poderá ensejar a proposição de rescisão unilateral do contrato pela Gestão Contratual, respeitado o direito de prévia defesa da CONTRATADA.

11. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 11.1. A gestão do presente instrumento será de responsabilidade do Gerente da Unidade Operacional da Anatel no Estado do Piauí (UO092), nomeado por Portaria de acordo com o Decreto nº 2.338/1997, em conformidade com a Portaria nº 410, de 10/06/2009, publicada no DOU em 26/06/2009, e Portaria nº 696, de 29/06/2007, alterada pela Portaria nº 411, de 10/06/2009, publicada no Boletim Interno em 22/06/2009.
- 11.2. O Agente fiscalizador da execução contratual tem como norteadores de sua conduta a previsão contida na Lei nº 8.666/1993, artigos 67 e 73 e Portaria nº 696-ANATEL, de 29/06/2007, alterada pela Portaria nº 411-ANATEL, de 10/06/2009, publicada no Boletim Interno em 22/06/2009.
- 11.3. O acompanhamento e a fiscalização do presente instrumento será de responsabilidade do(s) Agente (s) Fiscalizador(es), designado(s) por Portaria, anexa ao processo, cabendo a este(s) anotar(em) no formulário Registro de Ocorrências, disponível no Sistema de Controle e Acompanhamento de Contratos - SICAC, todas as ocorrências verificadas durante a



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

- 11.4. O atesto do documento de cobrança será feito pelo Gestor do Contrato, diante da verificação da conformidade da prestação dos serviços, no período de medição, registrada por meio do relatório de execução contratual, indicando em seu verso eventual glosa a ser aplicada.
- 11.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do(s) Agente(s) Fiscalizador(es) deverão ser solicitadas ao Gestor, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.
- 11.6. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ato ilícito na execução do Contrato, ou por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE.
- 11.7. O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente contrato observarão, no que couber, o disposto na Instrução Normativa nº 02/2008, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, com alterações posteriores.

12. PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS

- 12.1. O documento de cobrança deverá corresponder ao mês da prestação dos serviços e deverá ser entregue no Protocolo da Unidade Operacional da Anatel no Piauí, localizada na Avenida Frei Serafim, nº 2.786, Centro, Teresina-PI.
- 12.2. O atesto do documento de cobrança, desde que este não apresente erro ou pendência, será emitido pela Gestão Contratual após avaliação da CONTRATADA e conferência do relatório mensal de serviços, em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de protocolização da fatura.
- 12.3. Caso o Documento de Cobrança apresente erro ou inconsistência em seu faturamento, cobrança indevida, erro no detalhamento da cobrança, ou se este estiver fora da especificação informada pela CONTRATANTE, isto acarretará a devolução do referido documento, dentro do prazo estipulado no item acima, interrompendo-o quando da devolução, devendo a CONTRATADA encaminhar nova cobrança para o devido atesto.
- 12.4. O pagamento dar-se-á MENSALMENTE após consulta “on line” da regularidade fiscal e social da CONTRATADA no SICAF, em até 5 (cinco) dias úteis, contado do primeiro dia útil após o atesto.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

- 12.5. Os pagamentos serão creditados em nome da CONTRATADA, em conta corrente por ela indicada ou por meio de Ordem Bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Contrato.
- 12.6. Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de Ordem Bancária serão realizados desde que a CONTRATADA efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.
- 12.7. Sendo identificada cobrança indevida, a CONTRATANTE notificará à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação do documento de cobrança, devidamente corrigida.
- 12.8. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento de cobrança, a CONTRATANTE notificará à CONTRATADA para que seja feito o acerto no faturamento do mês subsequente ou, no caso do Contrato já encerrado, o imediato reembolso do valor.
- 12.9. O documento de cobrança deverá conter o número do respectivo contrato, o período e o local da prestação dos serviços, bem como estar, obrigatoriamente, acompanhado das seguintes comprovações:
- 12.10. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma da legislação pertinente;
- 12.11. Da regularidade fiscal, constatada através de consulta *on-line* ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante a seguinte documentação:
- 12.11.1.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
 - 12.11.1.2. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - 12.11.1.3. prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do CONTRATADA, ou outra equivalente, quando exigidos; e,
 - 12.11.1.4. prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 12.12. do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

12.13. A documentação de que trata o item 12.11 consiste em:

- a) Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- c) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social (INSS);
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (Lei 12.440/2011);
- e) Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- f) Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- g) No caso de empresas inscritas no SIMPLES, declaração conforme anexo IV da IN SRF/MF nº 480 de 15 de dezembro de 2004, com alterações da IN SRF/MF 539 de 27 de abril de 2005;
- h) Folha de pagamento do(s) empregado(s) vinculado(s) à execução contratual;
- i) Comprovante de pagamento dos salários, vale-transporte e auxílio-alimentação;
- j) Comprovante da concessão e pagamento das férias;
- k) Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
- l) Cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
- m) Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- n) Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET);
- o) Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência.

12.14. A apresentação irregular da nota fiscal ou fatura mensal com os documentos aqui relacionados por parte da CONTRATADA, não ensejará nenhuma responsabilidade ou ônus adicional à CONTRATANTE.

12.15. A nota fiscal ou fatura relativa ao último mês da prestação dos serviços, pelo encerramento deste instrumento contratual, qualquer que seja a razão, deverá vir acompanhada dos documentos referidos correspondentes ao último mês de prestação dos serviços, podendo a comprovação da regularidade fiscal ser substituída pela certidão válida do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do art. 32 § 2º c/c art. 34 da Lei n.º 8.666/1993 e c/c Decreto n.º 3.722/2001, com a alteração dada pelo Decreto n.º 4.485/2002.

12.16. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS, ensejará o pagamento em juízo, dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

12.17. O documento de cobrança deverá ser emitido com o CNPJ indicado no preâmbulo do Contrato. Caso isso não ocorra, a CONTRATADA deverá solicitar sua alteração, com as devidas justificativas, apresentando a mesma documentação exigida na licitação para



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

- análise e aprovação. Após a análise, sendo aprovada, a alteração será formalizada por meio de Termo Aditivo ao Contrato Original.
- 12.18. O procedimento descrito no item também será aplicado no caso de erro material no documento de cobrança, com as seguintes exceções:
- a) As variáveis que determinam o valor do imposto tais como: base de cálculo, alíquota, diferença de preço, quantidade, valor da operação ou da prestação;
 - b) A correção de dados cadastrais que implique mudança do remetente ou do destinatário;
 - e
 - c) A data de emissão ou de saída.
- 12.19. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- $$I = (TX/100) / 365$$
- $$EM = I \times N \times VP$$
- Onde:
- I = Índice de atualização financeira;
 - TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
 - EM = Encargos moratórios;
 - N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
 - VP = Valor da parcela em atraso.
- 12.20. A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada no documento de cobrança a ser emitido após a ocorrência.
- 12.21. Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA ou inadimplência contratual.
- 12.22. No pagamento será efetuada a retenção na fonte dos tributos federais previstos na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e respectivas alterações, bem como os impostos determinados pela legislação vigente, relativa ao Estado do Piauí.
- 12.23. É vedado à CONTRATADA descontar em estabelecimentos financeiros, as duplicatas referentes às parcelas de pagamentos relativos a esta contratação.
- 12.24. Previamente à emissão de nota de empenho e à contratação, a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público.
- 12.24.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de cinco (5) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 12.25. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o contratado:
- I – não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

II – deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.26. Os pagamentos a serem efetuados em favor da contratada, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

I - Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996;

II - contribuição previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e

III - Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

13. REPACTUAÇÃO DE PREÇOS DO CONTRATO

13.1. É admitida a repactuação deste Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, contados das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, e a data limite para a apresentação da proposta, em relação aos demais insumos.

13.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em relação ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como custos decorrentes de mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

13.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação da respectiva parcela.

13.4. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação de planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, para a variação de custos relativos à mão de obra vinculada à data base da categoria.

13.5. A solicitação da contratada de repactuação dos custos envolvendo insumos e materiais somente poderá ser deferida após o período de um ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, utilizando-se, para tanto, o índice de reajustamento do IPCA-IBGE, e aplicando-se a seguinte fórmula:

$R = V(I - 1^\circ)$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor constante da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Iº = Índice relativo ao mês da proposta.

- 13.6. As repactuações dos insumos e materiais, descritas no parágrafo anterior, subsequentes à primeira, serão efetuadas apenas quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste de insumos e materiais.
- 13.7. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a ANATEL pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 13.8. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos insumos diversos será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 13.9. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos e materiais venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 13.10. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos insumos e materiais, por meio de termo aditivo.
- 13.11. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos e materiais, a ANATEL verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor com o objetivo de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro da contratação e promoverá a redução dos valores correspondentes.
- 13.12. As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus, e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.
- 13.13. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 13.14. A repactuação será formalizada por meio de apostilamento, salvo quando coincidir com a prorrogação contratual, quando será formalizada por meio de Termo Aditivo ao contrato vigente.
- 13.15. As repactuações relativas aos custos de mão de obra vinculados à data base de cada categoria serão efetuadas somente com fundamento em Convenção, Acordo Coletivo de Trabalho, Sentença Normativa, ou por força da lei.
- 13.16. A repactuação não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos, com base no art. 65, da Lei nº 8.666/1993.

14. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

- 14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento da avença, devendo ser exercidos por um representante da Administração, especialmente designado na forma do artigo. 67 da Lei nº 8.666/1993 e



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

do art. 6º, do Decreto nº 2.271/1997, em conformidade com o disposto na IN SLTI-MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008, e atualizações.

- 14.2. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução fiel de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:
- a) fiscalizar integralmente a execução do contrato, pela CONTRATADA, especialmente no que se refere ao cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas;
 - b) lançar no livro de ocorrências ou em outro instrumento compatível, os eventos de irregularidades ou impropriedades encontradas a cada inspeção que seu fiscal executar, tantas vezes quantas necessárias;
 - c) responsabilizar a Contratada pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ato ilícito na execução do Contrato, ou por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante.
 - d) em caso de inobservância de cláusula contratual, sujeitar a CONTRATADA às sanções previstas.
- 14.3. A CONTRATADA deverá prestar todo e qualquer esclarecimento solicitado pela Anatel, garantindo-lhe, inclusive o acesso a documentos relativos aos serviços executados ou em execução.
- 14.4. A fiscalização comunicará à Contratada, por escrito, as falhas, inconsistências, deficiências verificadas na execução dos serviços, para imediata correção ou, no caso de rejeição total, a reexecução, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 14.5. O fiscal do contrato, no uso de suas atribuições e na forma do comando exarado pelo §5º do artigo 34 da IN SLTI-MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, e atualizações, realizará a fiscalização do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas das empresas regidas pela Consolidação das Leis Trabalhistas, exigindo as comprovações previstas no instrumento contratual e nos Anexos X (Procedimentos de Fiscalização e Acompanhamento) e XI (Procedimentos de Apresentação dos Documentos de Cobrança).
- 14.6. Antes do início da prestação dos serviços especificados neste termo, a Anatel promoverá juntamente com a empresa contratada, uma reunião com o objetivo de esclarecer eventuais dúvidas acerca das obrigações contratuais, que será devidamente registrada em Ata.
- 14.7. Quando do encerramento do contrato, o agente fiscalizador deverá verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

15. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

- 15.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Anatel, disponibilizados no



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Programa de Trabalho nº 24.122.0750.2000.0001 - Administração da Unidade, Elemento de Despesa 33.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros (Pessoa Jurídica).

16. DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Anatel, contados da data de assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor prestará garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, podendo optar por quaisquer das seguintes modalidades (§ 1º, art. 56, da Lei nº 8.666/1993):

I - Caução em Dinheiro – a caução em dinheiro deverá ser efetuada, obrigatoriamente, na Caixa Econômica Federal (Decreto-Lei nº 1.737/1979, art. 1º, inciso IV), pelo interessado, em conta específica em favor do contratante, com correção monetária, em favor da Anatel;

II – Caução em Títulos da Dívida Pública – o depósito em títulos da dívida pública será efetuado em conta de custódia, aberta na Caixa Econômica Federal, vinculada à Anatel, devidamente escriturados em sistema centralizado de liquidação e custódia, considerados, obrigatoriamente, por seu valor econômico informado pelo Tesouro Nacional;

III – Fiança Bancária – será realizada mediante entrega de carta de fiança fornecida por estabelecimento bancário, devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinado pela Lei nº 6.015/1973, art. 129, e deverá vir acompanhada de:

- a) cópia autenticada do estatuto social do banco;
- b) cópia autenticada da ata da assembleia que elegeu a última diretoria do banco;
- c) cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco;
- d) reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança.

IV – Seguro Garantia – será realizado mediante a entrega da apólice, inclusive digital, emitida por empresa em funcionamento no Brasil, legalmente autorizada, sendo a ANATEL a única beneficiária do seguro.

16.2. Na Fiança Bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil Brasileiro.

16.3. A garantia prestada por fiança bancária ou seguro-garantia deverá ser renovada anualmente, no mesmo percentual estipulado no subitem 17.1, devidamente atualizada.

16.3.1. A modalidade seguro-garantia ou fiança bancárias somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 17.4.

16.3.2. É vedada qualquer cláusula de exceção, quanto à responsabilidade da seguradora, de cobertura nas situações que envolver imputação de toda e qualquer multa de caráter punitivo, principalmente em relação à garantia das verbas trabalhistas e previdenciárias, nas garantias apresentadas na forma de fiança bancária ou seguro-garantia.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

16.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

16.5. A Anatel não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alterações, sem prévio anuência da seguradora ou do fiados, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- d) prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

16.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

16.6.1. Atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a provover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78, da Lei nº 8.666/1993.

16.7. A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, repactuação ou alteração efetivada no Contrato.

16.8. A garantia somente será liberada após o perfeito e integral cumprimento do contrato, que somente será assim considerado quando a CONTRATADA comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias referentes à mão de obra utilizada.

16.9. Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas diretamente pela ANATEL.

16.10. A garantia deverá ser integralizada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

16.11. No caso de atraso injustificado na apresentação da garantia de execução contratual dentro do prazo de 10 dias, conforme estabelecido no item 17.1. da presente Cláusula, será aplicada multa de mora, nos seguintes termos:

- a. multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia;
- b. multa de 2,0% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, quando o atraso for superior a 15 (quinze) dias, limitado a 30 (trinta) dias, prazo a partir do qual será rescindido o contrato.
- c. Multa de 5,0% (cinco) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa do CONTRATADO;
- d. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Anatel, por prazo de dois anos.

16.12. A garantia será extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato, e
- b) após o término da vigência do contrato acrescido de 3 (três) meses

16.12.1. O prazo para extinção da garantia poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

16.13. A perda da garantia em favor da ANATEL, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

16.14. O contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiados, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
- d) prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

16.15. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no subitem acima.

16.16. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos ou aplicar sanções à contratada.

16.17. A garantia somente será liberada após o perfeito e integral cumprimento do contrato, no



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do adimplemento de todas as obrigações contratuais, incluindo o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas e previdenciárias.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. A CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA para execução de serviços adicionais, inclusive aos sábados, domingos e feriados, em conformidade com o especificado neste instrumento.
- 17.2. É proibido tanto aos funcionários da CONTRATADA, quanto aos agentes de fiscalização da CONTRATANTE, o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, no interior da Unidade Gestora e durante o expediente.
- 17.3. Nenhuma modificação poderá ser feita na prestação dos serviços e nas especificações sem autorização expressa da FISCALIZAÇÃO.
- 17.4. Os representantes da FISCALIZAÇÃO e toda pessoa autorizada por ela terão livre acesso aos serviços e a todos os locais onde estejam sendo realizados os trabalhos.
- 17.5. A CONTRATADA deverá, até 3 (três) dias úteis antes do início de seus trabalhos, encaminhar à FISCALIZAÇÃO relação nominal de todos os seus funcionários, com a devida qualificação exigida, que trabalharão nas dependências da Anatel. Em nenhuma hipótese será permitido o acesso à Anatel de funcionários não incluídos em tal relação.
- 17.6. Sempre que houver necessidade, a atualização da mencionada lista de nomes deverá ser formalmente providenciada junto à FISCALIZAÇÃO.
- 17.7. A optante pelo simples nacional, contratada para execução de objeto contratual que acarrete sua vedação à permanência no regime especial de arrecadação, deverá comunicar sua exclusão à Receita Federal do Brasil tempestivamente (Art. 17, XII, 30, II, e 31, II, da LC nº 123/2006).
- 17.8. A proposta da empresa deverá ser compatível com a futura tributação, dada a necessária exclusão do regime especial de arrecadação (Acórdão TCU nº 2798/2010).
- 17.9. PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
 - 17.9.1. O salário a ser cotado para cada posto deverá ser, no mínimo, o estipulado em Convenção Coletiva de Trabalho vigente, da respectiva categoria profissional no Estado do Piauí.
 - 17.9.2. Os licitantes deverão cotar o preço mensal de cada posto para execução dos serviços utilizando-se dos salários, incluindo as despesas legais incidentes, bem ainda deduzindo quaisquer descontos que venham a ser concedidos, observadas as composições especificadas para cada tipo de posto.
 - 17.9.3. Nas planilhas de formação de preços deverá ser considerado o LDI (Lucros e Despesas Indiretas) que engloba o lucro, as despesas administrativas e operacionais (Acórdão n.º 325/2007).



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

17.9.4. Os licitantes deverão apresentar memória de cálculo do LDI.

17.9.5. Será desclassificada a empresa que apresentar valores de salários inferiores aos estabelecidos em Convenção Coletiva de Trabalho vigente ou não justificar quaisquer irregularidades apontadas pelo pregoeiro, ou, ainda, não corrigir eventuais falhas apontadas.

17.9.6. É vedada a inclusão e cotação dos seguintes itens na Planilha de Custos e Formação de Preços:

- a) Reserva Técnica - Acórdãos TCU nº 6992/2009 - 1ª Câmara, nº 1696/2010 - 2ª Câmara e nº 1319/2010-2ª Câmara;
- b) Treinamento, capacitação e reciclagem – Acórdão TCU nº 592/2010 - Plenário e nº 1696/2010 - 2ª Câmara;
- c) Supervisão e fiscalização – Acórdão nº TCU 592/2010 - Plenário;
- d) IRPJ e CSLL - Acórdãos nº TCU 1595/2006 - Plenário, nº 325/2009 - Plenário e nº 2354/2010 - 2ª Câmara);
- e) Licença maternidade – Acórdão 1753/2008 – Plenário.

17.9.7. O valor previsto na Planilha de Custos e Formação de Preços, a título de aviso prévio, deverá considerar 3 (três) dias para cada ano de prorrogação, até o limite de 12 (doze) dias, perfazendo um total de 42 (quarenta e dois) dias, visto que o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, permite que os contratos de prestação de serviços continuados sejam prorrogados até um limite de sessenta meses, caso os preços e condições sejam mais vantajosos para a Administração. (Lei nº 12.506, de 11 de outubro de 2011).

17.10. Não alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto da contratação, nas dependências da CONTRATANTE, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança.

17.10.1. É considerado familiar, nos termos do art. 2º, III, do Decreto 7.203/2010, o cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.