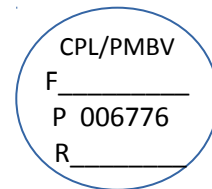




PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 086/19 – REGISTRO DE PREÇOS
PROCESSO Nº. 006776/19 - SMEC

TIPO: MENOR PREÇO

OBJETO: CONTRATAÇÃO, SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CIDADÃO EXCLUSIVO AO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, CONTEMPLANDO OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (LOTE 1) E SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO (LOTE 2), NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DAS SECRETARIAS PARTICIPANTES.

IMPORTANTE:

• **Início do acolhimento das propostas:**

01/07/2019 às 09:00 horas

• **Limite do Acolhimento das propostas:**

15/07/2019 às 09:30 horas

• **Abertura das Propostas:**

15/07/2019 às 09:30 horas

• **Data do Pregão e horário da Disputa de Preços:**

15/07/2019 às 10:00 horas

• **Solicitação de Esclarecimentos:**

Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, informando o nº da licitação.

E-mail: pregao.pmbv@gmail.com

• **Referência de Tempo:**

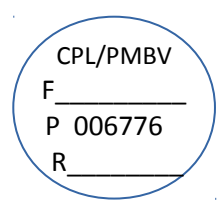
Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

• **Informações sobre Impugnação**

(95) 3621-1755



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREÂMBULO

O **MUNICÍPIO DE BOA VISTA – RR**, doravante denominado simplesmente **MUNICÍPIO**, inscrito no C.G.C./MF sob o nº 05.943.030/0001 – 55, com sede no Palácio 9 de Julho, situada na rua General Penha Brasil nº 1011, nesta cidade, torna pública a abertura do **Processo nº 006776/2019-SMEC**, na modalidade **Pregão Eletrônico nº 086/19 – REGISTRO DE PREÇOS**, tipo menor preço, por LOTE, a ser realizado as 10:00horas (Horário de Brasília), no dia 15/07/2019, regido pela Lei Federal n.º 10.520, de 17/7/2002, Decreto n.º 5.450, de 31/05/2005, Decreto Municipal n.º 009/E, de 25/01/2006, Lei Federal n.º 8.666/93 de 21/6/93, e demais condições fixadas neste instrumento convocatório.

PARA ESTA LICITAÇÃO NÃO SERÁ ADOTADA A RESERVA DE COTA DE ATÉ 25% (VINTE E CINCO POR CENTO) DO OBJETO, PARA AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE, CONFORME DISPOSTO NO ART. 48, III, DA LEI Nº 123/2006 POR SE TRATAR DE UMA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

1 - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 - O Pregão será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

1.2 - Os trabalhos serão conduzidos pelo (a) Pregoeiro (a) do **MUNICÍPIO, Néria Gardênia Pontes Benicio**, com o apoio da Equipe, ambos designados pelo Decreto n.º 031 - E/2019, publicado no DOM nº 4835, de 06/03/2019, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A (provedor do sistema eletrônico).

2 - OBJETO

2.1- Contratação, sob Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada nos serviços técnicos de implantação, operação, manutenção e gestão de atendimento telefônico ao cidadão exclusivo ao Município de Boa Vista, contemplando os Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Central de Atendimento ao Cidadão (Lote 1) e Serviços de Planejamento, Implantação, Gestão, e Manutenção da Solução de Gestão de Relacionamento (Lote 2), necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento das Secretarias participantes, conforme especificado no Anexo I, deste Edital.

3 – ÁREA SOLICITANTE

3.1 3.1 – Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC.

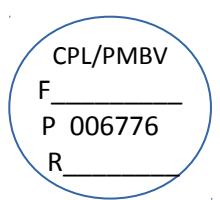
4 – CONSULTAS, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

4.1 – Cópia deste instrumento convocatório estará disponível na internet, no sítio deste Município, no endereço www.boavista.rr.gov.br, no sítio www.licitacoes-e.com.br ou quando solicitado através do e-mail pregao.pmbv@gmail.com.

4.1.1 – As empresas e/ou representantes que adquirirem o instrumento convocatório via internet e tiverem interesse em participar do certame, se obrigam a acompanhar as publicações e o andamento referente ao processo no sítio www.licitacoes-e.com.br, e as publicações nos Diários Oficiais da União (DOU), do Município de Boa Vista (DOM) e no Jornal de grande circulação local, quando for o caso, com vista a possíveis alterações e avisos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



4.2 – Os pedidos de esclarecimentos referentes ao presente edital deverão ser enviadas o(a) Pregoeiro (a) , até 3(três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, por meio do endereço eletrônico pregao.pmbv@gmail.com ou diretamente nos sítios www.licitacoes-e.com.br no campo “mensagens”, no link correspondente a este edital, devendo a consulente verificar os aplicativos, ficando a mensagem acessível a todos os interessados.

4.3 – No campo “mensagens” serão disponibilizadas, além das respostas, outras informações que o(a) Pregoeiro(a) julgar importantes, razão pela qual os interessados no certame devem consultar o sítio com frequência.

4.4 – Em até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura dos envelopes das propostas, qualquer cidadão ou licitante poderá impugnar o instrumento convocatório do Pregão, devendo ser enviada(s) através do e-mail pregao.pmbv@gmail.com, no horário das 8:00 as 18:00, ou ser protocolizada(s) no endereço informado no Preâmbulo deste Edital, no Protocolo da Comissão Permanente de Licitação, somente no horário das 8:00hrs as 14:00hrs. Os e-mails remetidos em horários diferentes do mencionado, serão recepcionados com a data do próximo dia útil. A inobservância do prazo legal citado, decairá o direito de impugnar os termos do edital, conforme dispõe o artigo 41, §2º da Lei Federal nº 8666/93.

4.5 – Caberá o(a) Pregoeiro(a) e a equipe de apoio decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do seu recebimento.

4.6 – Quando o pedido de **impugnação** ou de **esclarecimento** tratar-se especificamente de temas alheios a competência do(a) Pregoeiro(a), ou seja, temas quanto as especificações técnicas ou vinculados ao termo de referência, este poderá encaminhar o referido pedido ao órgão de origem para que o mesmo se pronuncie acerca do questionamento, cabendo ao órgão respondê-lo no prazo preestabelecido. Caso não o faça, o certame será adiado **Sine-Die**, até que os questionamentos sejam sanados.

4.7 – Acolhido o pedido de impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

4.8 – O Município não se responsabilizará pelas impugnações e pedidos de esclarecimentos que forem apresentados em endereços diversos dos indicados no subitem 4.2 deste edital, e que por esta razão não foram apresentados dentro do prazo legal.

5 – CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1 – Poderão participar desta licitação pessoas jurídicas do ramo pertinente ao objeto licitado, Microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações, que estejam previamente credenciados no aplicativo “Licitações”, conforme o Título 7.

5.2 – Não poderá participar da presente licitação empresa:

5.2.1 – suspensa ou impedida de licitar ou contratar com a Administração, ou declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do artigo 87, III e IV da lei 8.666/93;

5.2.1.1 – impedida de licitar e contratar com o Município de Boa Vista-RR, nos termos do artigo 7º, caput, da Lei nº 10.520/2002;

5.2.2 – Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcios, conforme justificativa acostada no Termo de Referência, ANEXO I do presente Edital;

5.2.3 – com falência declarada, em liquidação judicial ou extrajudicial.

5.2.4 – impedidas nos Termos do art. 9º da lei 8.666/93.

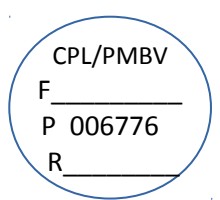
5.2.5 – Que se declarar ME/EPP e estiver inclusa em alguma das hipóteses previstas no art. 3º, §4º da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações;

5.3 – A observância das vedações do item anterior é de inteira responsabilidade do licitante que, pelo descumprimento, sujeita-se às penalidades cabíveis.

6 – PARTICIPAÇÃO E PROCEDIMENTOS DO PREGÃO



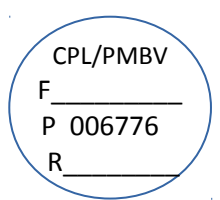
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- 6.1 – A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preço por meio do sistema eletrônico observados data e horário limite estabelecidos neste edital.
- 6.2 - A informação dos dados para acesso e encaminhamento da proposta, deve ser feita na página inicial do sítio www.licitacoes-e.com.br, opção “Acesso Identificado”.
- 6.3 - Na data e hora estabelecidas neste Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura e divulgação das propostas de preço recebidas, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar sua aceitabilidade, mantido o sigilo estabelecido pelo sistema.
- 6.4 - Aberta a etapa competitiva, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da etapa de lances, observado o horário de duração e as regras de aceitação dos mesmos.
- 6.5 - O licitante deverá acessar a sala de disputa no campo correspondente, disponível na página inicial do sítio.
- 6.6 - O licitante poderá clicar no botão “Detalhes Disputa” para visualizar o menor lance ofertado na disputa, o valor de seu lance e a relação dos lances.
- 6.7 - O sistema não divulgará a razão social das empresas licitantes.
- 6.8 - A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado pelo sistema sobre seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 6.9 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.
- 6.10 - Durante o transcurso da etapa de lances, será informado, em tempo real, o valor do menor lance de cada licitante registrado pelo sistema.
- 6.8 - O licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer outro válido para o lote.
- 6.9 - Caso a proponente não realize lances, permanecerá valendo o valor da proposta eletrônica apresentada, para efeito da classificação final.
- 6.10 - Não havendo lances pelas proponentes, será verificada a conformidade da proposta de menor preço e o valor estimado da contratação.
- 6.11 - A etapa inicial de lances da sessão pública será encerrada por decisão do(a) Pregoeiro(a), após a qual transcorrerá período de tempo randômico de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, durante o qual ainda será possível o encaminhamento de lances.
- 6.12 - Encerrado o tempo randômico, automaticamente pelo sistema, estará encerrada a recepção de lances.
- 6.13 - Havendo desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances. O(a) Pregoeiro(a), quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.14 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e será reiniciada somente após marcação de nova data e horário, através de comunicação expressa aos licitantes “via chat mensagens”.
- 6.15 - No que concerne a participação de microempresas e as empresas de pequeno porte, nos termos da legislação civil, as referidas deverão acrescentar à sua firma ou denominação as expressões “Microempresa” ou “Empresa de pequeno porte”, ou suas respectivas abreviações “ME” ou “EPP”, conforme o caso, sendo facultativa a inclusão no objeto da sociedade (art. 72, da Lei Complementar nº 123/06).
- 6.15.1 – As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a DOCUMENTAÇÃO exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, em atendimento ao disposto no art. 43, da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações.
- 6.15.2 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



regularização da DOCUMENTAÇÃO, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.15.3 – A não-regularização da DOCUMENTAÇÃO, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº. 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

6.15.4 – Em atendimento ao disposto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº. 123/06, quando se tratar da participação de microempresas e empresas de pequeno porte, será observado o seguinte:

a) Nas licitações, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

b) Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte seja de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço;

c) Ocorrendo o empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

d) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

e) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea “c” deste item, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese da alínea “b” deste item, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

f) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos na alínea “c” deste item, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

g) O disposto nas alíneas “e” e “f” somente se aplicarão quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

6.16 – O licitante cuja proposta tenha sido desclassificada antes da fase de disputa também poderá manifestar a sua intenção de interpor recurso no final da sessão.

6.17 – Se a proposta de menor preço for desclassificada, ou se seu proponente for inabilitado, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e habilitação do licitante, na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda às exigências do instrumento convocatório.

6.18 – As etapas seguintes serão realizadas fora da “sala de disputa” através do “acesso identificado”;

6.19 – O(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que possa ser obtida melhor proposta, bem como decidir sobre sua aceitação;

6.20 – O licitante detentor do menor preço deverá acessar o campo “responder contraproposta”, imediatamente após a finalização do lote, para negociar com o(a) Pregoeiro(a);

6.21 – Os licitantes, a qualquer momento, depois de finalizado o lote, poderão registrar seus questionamentos para o(a) Pregoeiro(a) via Sistema, acessando a sequência “Relatório da disputa” do lote disputado, “Chat Mensagens” e “Enviar Mensagem”. Essa opção estará disponível até o momento que o(a) Pregoeiro(a) declarar o licitante vencedor do lote. Todas as mensagens constarão no histórico do Relatório de Disputa;

6.22 – Os questionamentos formulados pelos fornecedores serão respondidos pelo(a) Pregoeiro(a) no Sistema;

6.23 – A proposta preliminarmente arrematada no Sistema do Banco do Brasil, será analisada pelo(a) Pregoeiro(a) e sua equipe de apoio e quando constatado que a proposta e documentação estão em conformidade com instrumento convocatório, o ARREMATANTE, será declarado vencedor. Contudo, quando for necessária a análise técnica da proposta, o(a) Pregoeiro(a) encaminhará o processo à Secretaria solicitante, para que a respectiva possa se manifestar acerca da aceitabilidade das especificações apresentadas. Sendo aceita a proposta, o(a) Pregoeiro(a) declarará o arrematante como vencedor do lote;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

6.24 – Depois de declarado o vencedor no Sistema do Banco do Brasil, os licitantes poderão manifestar motivadamente a intenção de interpor recurso, no prazo de 24 horas, exclusivamente em campo próprio do Sistema, sob pena de decadência do direito de recurso;

6.25 – O(a) Pregoeiro(a) adjudicará o lote à empresa declarada vencedora, após as 24 horas, caso não haja intenção de recurso.

6.26 – O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, ficando a mesma disponível para consulta no sítio www.licitacoes-e.com.br.

6.27 – Quando necessário, o(a) Pregoeiro(a) e a Equipe de Apoio poderão complementar as informações da Ata gerada pelo sistema do Banco Brasil, por meio de Ata Interna, que será juntada aos autos referentes ao certame.

6.28 – Caberá à proponente acompanhar as operações no sistema eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da não observância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema e pelo(a) Pregoeiro(a) ou de sua desconexão.

7 – CREDENCIAMENTO

7.1 - Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S/A, provedor do sistema eletrônico, sediadas no país, caso ainda não estejam credenciados.

7.2 – As licitantes deverão credenciar os representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no aplicativo “Licitações”.

7.3 – O sócio, proprietário ou dirigente da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de sua investidura.

7.4 – A chave de identificação e a senha terão validade por 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S/A, provedor do sistema eletrônico, devidamente justificado.

7.5 – É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Município e ao Banco do Brasil S/A, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.6 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

7.7 – O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

7.8 – O Município não possui autonomia para intervir no credenciamento dos fornecedores para obtenção da chave e senha de acesso, haja vista ser esse procedimento de exclusiva responsabilidade do Banco do Brasil S/A, provedor do sistema eletrônico.

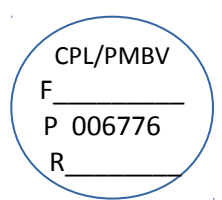
8 – PROPOSTA DE PREÇOS

8.1 – A proposta de preços e os lances formulados, contemplando o preço global ofertado para o LOTE, deverão ser encaminhados por meio do sistema eletrônico, até a data e hora marcadas para abertura da sessão.

8.2 – Deverá ser inserido, no campo próprio do sistema eletrônico, o preço global da proposta para cada LOTE;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



8.3 – A proposta e os lances deverão referir-se à integralidade do Lote.

8.4 – As propostas enviadas pelos licitantes poderão ser substituídas ou excluídas até a data e horário definidos no edital para abertura das propostas.

8.5 – O original da proposta de preço, deverá obedecer as seguintes condições:

- a) Os valores deverão ser expressos em moeda corrente do país, com 2 (duas) casas decimais.
- b) Ser apresentada conforme Anexo V – Modelo de Planilha/Proposta de Preço em uma via ou em modelo próprio, com identificação da empresa proponente, dados bancários, n.º do CNPJ, endereço e assinada pelo seu representante legal ou credenciado.
- c) Ser apresentada com a mesma marca da proposta eletrônica, sob pena de desclassificação.
- d) Protocolizada com os originais da documentação de habilitação ou cópias autenticadas.
- e) A proposta de preço deverá ter validade de 60 (sessenta) dias. A proposta que não apresentar o prazo de validade, será válida por 60 (sessenta) dias.

8.6 – O encaminhamento da Proposta de Preço pressupõe pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital; o proponente será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e lances.

8.7 – O preço deverá ser cotado considerando-se a entrega do objeto licitado e a prestação do serviço, incluídos os valores de quaisquer gastos ou despesas com transporte, tributos, fretes, ônus previdenciários e trabalhistas, seguros e outros encargos ou acessórios).

8.8 – Toda a especificação estabelecida para o objeto será tacitamente aceita pelo proponente, no ato do envio de sua proposta de preço.

9 – CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 – O critério de julgamento será o de menor preço por LOTE, desde que observadas as especificações e outras condições estabelecidas neste instrumento convocatório e na legislação pertinente.

9.2 – Será desclassificada a proposta que:

- a) não se refira à integralidade do Lote;
- b) apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, conforme disposto nos termos do § 3º do art. 44 da Lei Federal nº 8.666/93. Caso a proposta vencedora possua itens com preços inferiores a 50% do estimado no Termo de Referência, a empresa deverá apresentar documento que comprove a viabilidade do preço ofertado, conforme disposto no art. 48, inciso II, da Lei nº 8666/93.
- c) não cumpra prazos e demais exigências estabelecidas em diligências ou no edital.
- d) não atenda às exigências do instrumento convocatório ou das diligências;
- e) do arrematante que esteja superior ao valor estimado de cada lote;

9.3 – Para efeito de julgamento, serão desconsiderados os valores a partir da terceira casa decimal, caso apresentado.

9.4 – O(a) Pregoeiro(a), no julgamento das propostas, poderá desconsiderar evidentes falhas formais que não afetem o seu conteúdo.

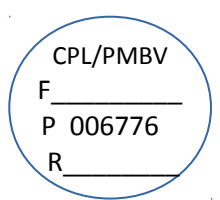
10 – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

10.1 – O licitante deverá apresentar o(a) Pregoeiro(a) do Município, no endereço constante no preâmbulo do presente edital, a documentação de habilitação e proposta de preços ajustada, no prazo máximo de 3(três) dias úteis, a contar do dia posterior da licitação/convocação, **sob pena de DESCLASSIFICAÇÃO.**

10.1.1 – As documentações de habilitação e a proposta de preços poderão ser apresentadas em um único envelope, identificado na parte externa e frontal com os seguintes elementos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ENVELOPE DE “DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO” E “PROPOSTA DE PREÇOS”

PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA – CPL – PREGÃO

Rua Gal. Penha Brasil, Nº 1011 – Palácio 9 de Julho – Anexo I – Bairro São Francisco, Boa Vista/Roraima – CEP: 69.305-130

O(A) Pregoeiro(a): **Néria Gardênia Pontes Benicio**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000/2019 – REGISTRO DE PREÇOS

Processo nº: 006776/2019

Data e hora da abertura.

Razão Social e CNPJ.

Endereço completo do licitante.

Telefone do licitante:

10.2 – Para habilitação dos licitantes, serão exigidas as seguintes documentações:

10.2.1 – Habilitação Jurídica: (PARA OS DOIS LOTES)

- a) Cédula de Identidade do(s) sócio(s) da empresa;
- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor com todas as alterações, ou contrato social consolidado devidamente registrado no órgão competente. Neste último caso quaisquer alterações após a consolidação deverá ser apresentada;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

10.2.2 – Regularidade Fiscal e Trabalhista: (PARA OS DOIS LOTES)

- a) Prova de regularidade do Licitante com a Fazenda Estadual ou Distrital e Municipal, do domicílio ou sede do licitante;
- b) Certidão conjunta de regularidade da fazenda e dívida ativa da União, nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de setembro de 2014;
- c) Prova de regularidade com o FGTS (conforme Lei 8.036/90);
- d) Certidão Negativa de débitos Trabalhista – CNDT, em cumprimento à Lei nº 12.440/2011;

10.2.3 – Qualificação Técnica: (PARA OS DOIS LOTES)

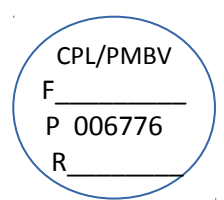
- a) Deverão ser observadas as exigências contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital;

10.2.4 – Qualificação Econômico-Financeira: (PARA OS DOIS LOTES)

- a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo Distribuidor da sede do Licitante dentro do seu prazo de validade. As certidões que não constarem o prazo de validade expressamente, serão consideradas válidas quando o prazo não for superior a 30 (trinta) dias, a contar da data de sua emissão.
- b) Cópia, retirada do Livro Diário, do Balanço Patrimonial constando o Termo de Abertura e Encerramento e demonstrações contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente assinadas pelo contador;
 - b.1) A expressão na forma da lei será igualmente suprida quando o balanço patrimonial e a demonstração de resultado forem apresentados através de publicação em Diário Oficial ou em Jornal de grande circulação.
 - b.2) As empresas com menos de 01 (um) ano de exercício social de existência devem cumprir a exigência contida na alínea “b”, mediante apresentação do **Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado**.
 - b.3) A comprovação de boa situação financeira da licitante será avaliada com base nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) definidos na IN 02/2010



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



SLTI/MPOG, em consonância com o disposto no art. 31, § 1º e § 5º da Lei nº 8666/93, conforme aplicação das fórmulas:

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

10.2.4.1 – Serão inabilitados os proponentes que apresentarem resultado menor do que 01 (um), em qualquer um dos índices obtidos na avaliação da situação financeira, de acordo com o disposto no item 10.2.4, alínea “b” e seus subitens;

10.2.4.2 – Comprovação de Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento), do valor estimado da contratação por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

10.2.5 – Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas – RCPJ – dentro da validade;

(PARA O LOTE I):

10.2.6 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

10.2.7 - Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante no Anexo III, **no Termo de Referência, Anexo I do presente Edital**, com fulcro na IN 05/2017 do MPOG, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c” acima, observados os seguintes requisitos:

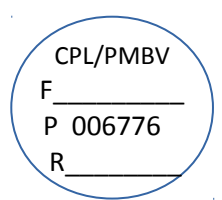
- A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
- Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.
- Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

(PARA OS DOIS LOTES):

- Serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
- Para as sociedades regidas pela Lei federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (Lei das Sociedades por Ações) e alterações posteriores: - por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial;
- Para as sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- Para as empresas DESOBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;
 - Para as empresas OBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Balanço Patrimonial do último exercício social acompanhada do recibo de entrega do livro digital perante o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e/ou cópias dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário no órgão de registro de comércio e Termo de Autenticação do SPED contábil;
 - Para as sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações posteriores (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte): - por fotocópias, do Balanço e Demonstrações Contábeis, registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; e
 - Para as sociedades criadas no exercício em curso: - por fotocópia do Balanço de Abertura devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.
- g) Em todos os casos de apresentação do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, estes deverão estar assinados por Contador ou outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

10.2.8 – Declaração expressa do responsável de que a empresa proponente não se encontra inadimplente, nem é objeto de qualquer restrição ou notas desabonadoras junto ao cadastro de fornecedores deste Município;

10.2.9 - Declarações:

a) Declaração, assinada pelo representante legal da licitante, da inexistência de fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, bem como sobre as ocorrências posteriores. A CPL verificará a situação das empresas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, por meio de acesso ao Portal da Transparência, bem como a existência de impeditivos de contratação por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de improbidade administrativa, disponível no site do CNJ, sob **pena de inabilitação da mesma no processo licitatório**. (<http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis> e <http://www.cnj.jus.br>);

b) Declaração de que a proponente não possui em seu quadro de pessoal, empregados com idade inferior a 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (Lei 9.854/99 e Art. 7º XXXIII da CF);

c) Declaração de que os sócios da proponente não são servidores ou dirigentes do Município de Boa Vista – RR, ou responsável pela licitação;

d) Declaração de disponibilidade de alvará de funcionamento válido, a fim de que seja resguardada a efetiva execução do objeto licitado. **OBS.:** *A declaração poderá ser substituída pela apresentação da cópia (nos termos do item 5, subitem 5.2 e Art. 3º, II da Lei 13.726/2018) do alvará de funcionamento da sede da licitante.*

e) e demais declarações exigidas no Termo de Referência, anexo I do presente edital.

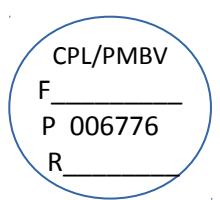
10.2.10 – Formulário fornecido pelo órgão licitante contendo todas as informações solicitadas, devidamente preenchidas e assinadas pelo representante legal, conforme modelo constante no **ANEXO IV** deste Edital. Cabe ressaltar que a apresentação do referido formulário não é de cunho obrigatório, porém é de responsabilidade da licitante a prestação das informações no momento da apresentação da proposta de preços, Item 8 do Edital.

10.3 – ALÉM DESTA DOCUMENTAÇÃO, O LICITANTE DEVERÁ ATENDER TODAS AS EXIGÊNCIAS CONFORME DESCRITO NO ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA), DESTA EDITAL, INCLUSIVE A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

10.4 – Todos os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original ou em fotocópias (nos termos do item 5, subitem 5.2 e Art. 3º, II da Lei 13.726/2018), bem como os licitantes



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



poderão solicitar à CPL nos dias que antecedem a abertura da sessão ou excepcionalmente ao(à) pregoeiro(a) no momento da sessão, a certificação “Confere com original” das documentações apresentadas, reservando-se o direito de, a qualquer momento, exigir os originais para comparação e comprovação de sua autenticidade.

10.5 – Os documentos que forem apresentados em original não serão devolvidos e passarão a fazer parte integrante do processo licitatório.

10.6 – Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, observando-se ainda o seguinte:

- a) se o licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da **matriz**, ou;
- b) se o licitante for a **filial**, todos os documentos deverão estar com o número do CNPJ da **filial**, exceto quanto à Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, por constar no corpo das certidões supra, serem válidas para **matriz** e **filiais**, assim como quanto ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos **centralizado**, devendo, desta forma, apresentar o documento comprobatório de autorização para a **centralização**, ou;
- c) se o licitante for à **matriz** e o executor da obra for à **filial**, os documentos deverão ser apresentados com o número de CNPJ da **matriz** e da **filial**, simultaneamente. A mesma situação fica configurada quando o licitante for à **filial** e o **executor do objeto** for a **matriz**, observando-se o disposto na alínea “a” deste item, quanto à centralização de recolhimentos dos encargos;
- d) serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da **filial** aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da **matriz**.

10.7 – A documentação exigida neste Edital, para Habilitação e Proposta de Preços, não poderá conter rasuras, ressalvas, emendas, borrões e entrelinhas.

10.8 – Os documentos mencionados neste Título **não** poderão ser substituídos por qualquer tipo de protocolo, ou apresentados por meio de fitas, discos magnéticos e filmes.

10.9 – Documentos que possuírem prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor deverão estar válidos na data de entrega / recebimento dos envelopes. Já aqueles que não possuírem prazo de validade expressamente serão considerados válidos quando datados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias até a data de sua apresentação, exceto:

- a) Atestado de Capacidade Técnica que obedece o disposto no § 5º art. 30 da Lei Federal nº 8666/93;
- b) Certidão Simplificada, cuja validade será considerada com base na sua última alteração, a contar da data da emissão até a data da apresentação dos documentos; e
- c) Certidão Negativa de Falência ou Concordata, cujo o prazo de validade será conforme o descrito no item 10.2.4, alínea “a”, deste Título.

10.10 – A ausência de documento ou a apresentação dos documentos de habilitação em desacordo com o previsto neste Título INABILITARÁ o proponente.

11 – RECURSOS

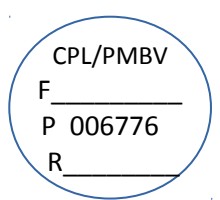
11.1 – Depois de declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar no prazo de 24 horas, motivadamente em campo próprio do sistema do site www.licitacoes-e.com.br, sua intenção de interpor recurso, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para apresentar às contrarrazões, em igual prazo, que começará a conta do término do prazo do recorrente, sendo lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.2 – A falta de manifestação motivada do licitante quanto a intenção de recorrer, importará na decadência desse direito.

11.3 – As razões do recurso deverão ser enviadas através do e-mail pregao.pmbv@gmail.com ou protocolizadas junto ao Protocolo do Setor de Licitações, no endereço indicado no preâmbulo deste edital, dentro do prazo citado no item 11.1, somente no horário das 8:00hrs as 14:00hrs. Enquanto os e-



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



mails serão recebidos no horário das 8:00 as 18:00. Os e-mails remetidos em horários diferentes do mencionado, serão recepcionados com a data do próximo dia útil.

11.4 – Ser apresentado em uma via original, contendo razão social, CNPJ e endereço, rubricado em todas as folhas e assinado pelo representante legal ou credenciado do licitante, devidamente comprovado.

11.5 – Recebido o recurso dentro do prazo estabelecido, após a análise das razões o(a) Pregoeiro(a) poderá reconsiderar sua decisão. Contudo, se as razões tratarem de matérias técnicas o recurso será encaminhado à autoridade competente para manifestação, a fim de subsidiar o(a) Pregoeiro(a) na sua decisão.

11.6 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

11.7 – Os recursos serão apreciados no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

11.8 – A decisão acerca de recurso interposto será comunicada a todos os licitantes por meio de publicação nos Diários Oficiais da União (DOU), do Município de Boa Vista (DOM), no Jornal de grande circulação local e/ou no chat mensagens do site www.licitacoes-e.com.br.

11.9 – Não serão apreciados os recursos e as contrarrazões que forem apresentados fora do prazo fixado no item 11.1, bem como se forem subscritos por representante que não comprove poder de representação legal.

11.10 – O Município não se responsabilizará pelos recursos e contrarrazões que forem apresentados em endereços diversos dos indicados no subitem 11.3 deste edital, e que por esta razão não foram apresentados dentro do prazo legal.

11.11 – Havendo necessidade de cópia de documentos dos autos do processo, o interessado deverá apresentar solicitação por escrito e identificada, com assinatura reconhecida em cartório competente.

12 – ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 – Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor. Caso não ocorra a interposição de recursos caberá o(a) Pregoeiro(a) adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.2 – Após adjudicação, os autos serão encaminhados à Controladoria Geral do Município – CGM para análise dos procedimentos licitatórios. Aprovada a regularidade/legalidade os autos serão encaminhados para homologação da autoridade competente.

13 – FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

13.1 – Quanto a fiscalização e o recebimento do objeto da licitação, serão observadas as regras estabelecidas no Termo de Referência, anexo I, do presente edital.

13.2 - Em casos de convênio, a Contratada deverá permitir o livre acesso de servidores do CONCEDENTE, e dos Órgãos de Controle Internos e Externos, a qualquer tempo e lugar, aos processos, documentos e informações referentes a este convênio, bem como aos locais de execução do objeto do presente Contrato.

14 – PAGAMENTO

14.1 – Os recursos financeiros correrão sob as rubricas:

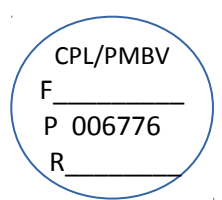
Programa de Trabalho n°:

Natureza de Despesa:

Fonte de Recursos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Valor Estimado: **R\$ 12.062.132,28 (doze milhões, sessenta e dois mil cento e trinta e dois reais e vinte e oito centavos).**

14.2 – Os pagamentos decorrentes da concretização do objeto desta licitação serão efetuados conforme descrito no Termo de Referência, Anexo I, deste Edital.

14.3 – Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados.

15 – DA PRESTAÇÃO DA GARANTIA

15.1 – Fica dispensada para o(s) licitante(s) vencedor (es) prestação da garantia para a execução do objeto da presente licitação, conforme disposto no art. 56, § 2º da Lei nº 8.666/93, salvo se exigido pela autoridade competente no Termo de Referência, Anexo I, do Edital.

16 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 – Quanto as sanções administrativas, serão observadas as regras estabelecidas no Termo de Referência, anexo I, do presente edital.

17 – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 – Constituem anexos deste instrumento convocatório, dele fazendo parte integrante:

17.1.1 - Anexo I – Termo de Referência;

17.1.2 - Anexo II – Minuta Ata de Registro de Preços;

17.1.3 - Anexo III – Minuta Contratual

17.1.4 - Anexo IV – Informações para Formalização do Contrato;

17.1.5 - Anexo V – Modelo de Planilha / Proposta de Preço

17.2 – O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação ou inabilitação do proponente, ou a rescisão contratual, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

17.3 – Toda a documentação apresentada neste instrumento convocatório e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido.

17.4 – O(a) Pregoeiro(a), no interesse da administração, poderá adotar medidas saneadoras durante o certame e, em especial, na sessão do pregão, relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligências junto aos licitantes, destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, conforme disposto no § 3º do art. 43 da Lei Federal 8.666/93.

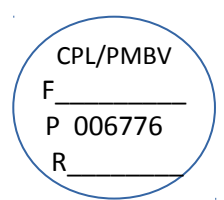
17.4.1 – Se houver solicitação de documentos em diligências, estes deverão ser apresentados em original ou em cópia autenticada por cartório, sendo possível, ainda, a autenticação dos mesmos pelo(a) Pregoeiro(a) ou Equipe de Apoio.

17.4.2 – O não cumprimento da diligência poderá ensejar a inabilitação do licitante ou a desclassificação da proposta.

17.5 – A participação do licitante nesta licitação implica o conhecimento integral dos termos e condições inseridos neste instrumento convocatório, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



17.6 – A presente licitação não importa, necessariamente, em contratação, podendo o Município revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado na CPL para conhecimento dos participantes da licitação.

17.7 – O Município poderá prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

17.8 – Para atender a seus interesses, o Município reserva-se o direito de alterar quantitativos, sem que isto implique alteração dos preços unitários ofertados, obedecidos os limites estabelecidos no § 1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

17.9 – Qualquer modificação no presente edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

17.10 – Em casos de equívocos de digitação no texto do presente edital ou em seus anexos, será publicado um adendo retificador e/ou esclarecedor, contendo as devidas correções para melhor compreensão dos licitantes, evitando possíveis desentendimentos.

17.11 – Fica o licitante ciente que a simples apresentação da proposta implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste edital, não podendo invocar nenhum desconhecimento, como elemento impeditivo da formulação de sua proposta ou do perfeito cumprimento do ajuste.

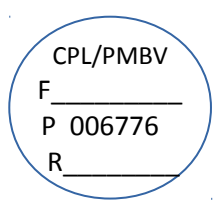
17.12 – Fica eleito o foro da Comarca de Boa Vista, Estado de Roraima, para solucionar quaisquer questões oriundas desta licitação.

Boa Vista – RR, 28 de Junho de 2019.

Néria Gardênia Pontes Benicio
Pregoeira



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1.0- DO OBJETO

1.1- O presente Termo de Referência, em por objeto a contratação, sob Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada nos serviços técnicos de implantação, operação, manutenção e gestão de atendimento telefônico ao cidadão exclusivo ao Município de Boa Vista, contemplando os Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Central de Atendimento ao Cidadão (Lote 1) e Serviços de Planejamento, Implantação, Gestão, e Manutenção da Solução de Gestão de Relacionamento (Lote 2), necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento das Secretarias participantes, conforme estabelecido neste Termo de referência e seus Anexos

1.2- A contratada pela presente prestação dos serviços arcará com todas as despesas com recursos humanos, locação do imóvel, equipamentos, mobiliários, softwares e toda a infraestrutura necessária, conforme especificado no presente termo.

2.0 - ÓRGÃO GERENCIADOR E DEMAIS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

2.1 - O órgão gerenciador será a Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SMEC

2.2 - Órgãos Participantes:

- a) Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoas - SMAG
- b) Secretaria Municipal da Saúde – SMSA
- c) Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Meio Ambiente - SPMA

3.0- JUSTIFICATIVA

3.1- Hoje uma das grandes buscas na administração pública é garantir os direitos de cidadania aos usuários de serviços sob responsabilidade do município. Assim, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos, torna-se uma estratégia para maior efetividade na execução de políticas públicas. Tendo em vista as limitações da rede física de atendimento presencial, e considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, as Secretarias participantes, necessário se faz a ampliação na sua rede de canais de atendimento remoto ao cidadão, bem como, com a contratação destes serviços, existe a possibilidade de obter uma maior eficiência ao acesso dos serviços, e que pela sua maior cobertura, haverá uma melhor distribuição geográfica, expandindo sua capacidade e facilidade de operação para os munícipes, provendo-os de canais de relacionamento simples, para obtenção de informações e realização de outras manifestações, com a disponibilização de recursos avançados de tele atendimento e de tecnologia da informação.

3.2 - Contratos dessa natureza trazem uma série de benefícios ao Município, sendo um deles a agregação de valores aos serviços e produtos desenvolvidos e sustentados. A atividade, por sua complexidade, envolve diversos recursos de ordem humana e tecnológica. Assim, torna-se muito difícil executar corretamente tais serviços sem o apoio de empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas.

3.3 - É indispensável, também, que os serviços sejam prestados com elevados padrões éticos e de qualidade. Nesse sentido, a prestação de serviços deverá obedecer aos parâmetros definidos no PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing), iniciativa que busca a profissionalização do setor de atendimento no Brasil.

Essa contratação proporcionará às SECRETARIAS PARTICIPANTES modernas ferramentas para o fortalecimento de uma política de gestão de qualidade total, garantindo mais eficácia, eficiência e efetividade no atendimento ao cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F

P 006776

R

3.4 - A informatização e a inovação tecnológica são ferramentas indispensáveis para atingir o imprescindível uso correto e abrangente da tecnologia a ser explorada, com alocação dos Pontos de Atendimento - PA's dotadas de alto valor agregado e complexidade tecnológica e do dimensionamento do tráfego, correspondentes às interações acolhidas, para adequação de sua topologia e sustentação operacional.

3.5 - As especificidades do objeto caracterizam-se pela multidisciplinaridade de competências, informações e serviços que compõem o portfólio do Governo Municipal. As complexas atividades alcançam ações públicas obrigatórias nas diversas áreas do Município que necessitam de complexos padrões de interoperabilidade e de disponibilidade de serviços, combinado com o cuidado e delicadeza da Administração Pública no tratamento de dados que exigem muitas vezes sigilo de informações e grande aparato de segurança da informação.

4.0 - JUSTIFICATIVA SIMPLIFICADA PARA A VEDAÇÃO DE CONSÓRCIOS

4.1- Vedada à participação na licitação de empresa em regime de consórcio, considerando que a ausência de consórcio não acarretará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação, mormente em relação a qualificação técnica e econômica financeira, o que não ocorre no objeto do referido Termo de Referência. Assim, nos termos do artigo 33, da Lei n. 8666/93, o Município de Boa Vista por meio da Secretaria Municipal de Educação e Cultura infere que a vedação de participação de empresa constituída em consórcio, na licitação objeto do Termo de Referência em tela, é a que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade

5.0- DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

5.1- Poderão participar do certame licitatório Pessoas Jurídicas, em atenção ao que prevê a Lei nº 8.666/93 e suas alterações;

5.2- Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar com a Administração Pública Municipal;

5.3- Participante não poderá incorrer em nenhuma das hipóteses do art. 9º da Lei 8.666/93;

5.4- A Empresa deverá apresentar declaração expressa de que não emprega trabalhador menor nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, assinada pelo representante legal do licitante;

5.5- Para a habilitação nas licitações exigir-se-á dos interessados, nos termos dos artigos 27 a 33 da Lei nº 8.666/93 exclusivamente, documentação relativa à:

5.5.1 - Habilitação Jurídica;

5.5.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

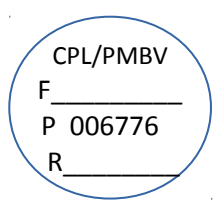
5.5.2.1 - PARA O LOTE 1:

5.5.2.1.1 - A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, acompanhado do respectivo contrato (vigente ou encerrado) com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços. O atestado de Capacidade Técnica deverá ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de:

a) Serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento (Call Center), incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da CONTRATADA, contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de gravação



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



digital, solução de gestão de atendimento em arquitetura Web, com atendimento ativo e receptivo, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integra on CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, gerenciando aproximadamente 50% do atendimento estimado para os serviços objeto deste Termo de Referência.

b) Serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento (Call Center) com o cliente, incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial por meio de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível), com o emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic Speech Recognition – ASR) e Síntese de Fala (Textto Speech – TTS).

5.5.2.1.2 - O (s) atestado(s) de capacidade técnica deve(m) comprovar que a licitante prestou os serviços com as quantidades e especificações mínimas acima exigidas após a conclusão do contrato ou, no caso de serviços contínuos, se decorrido, no mínimo, 01 ano do início da execução.

5.5.2.1.3 - Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, tele cobranças, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações dessa natureza.

5.5.2.1.4 - Os atestados deveram indicar o período da prestação de serviços; local da sua execução; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

5.5.2.1.5 - Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentados pelas licitantes, desde que os mesmos sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

5.5.2.1.6 - As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.

5.5.2.2 - PARA O LOTE 2:

5.5.2.2.1 - A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, acompanhado do respectivo contrato (vigente ou encerrado) com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços. O atestado de Capacidade Técnica deverá ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de:

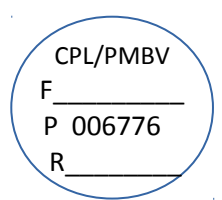
a) Fornecimento da mesma Solução Tecnológica ofertada para a Solução de Gestão de Relacionamento (SGR), disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS) em nuvem, referente a Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo:

- Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com no mínimo os seguintes módulos: (i) Call Center, (ii) Portal de Atendimento, (iii) Aplicativo Móvel. Entende-se por “demandas de serviço” os registros que geraram uma solicitação de serviços e que segue um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não gerou solicitações de serviços.

- Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, para pelo menos 250



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Usuários (proporcional a 50% do total licitado), compatíveis com o perfil “Usuário Prefeitura” conforme definições deste Termo e seus Anexos. Não serão aceitos como compatíveis as quantidades de perfis de usuários do tipo atendente e de cliente/cidadão, visto que o Usuário Prefeitura se caracteriza como usuário de tratamento/resolução de serviços.

- Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da solução, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS (Software as a Service).
- Ter executado serviços técnicos de migração de base dados de sistema legado com sucesso para a mesma solução tecnológica ofertada de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com no mínimo 10.000 (dez mil) protocolos de registros de atendimentos efetivamente migrados.
- Ter executado serviços de desenvolvimento de integração de aplicações com a mesma solução tecnológica ofertada de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão –CzRM, por meio do uso do padrão SOA ("Services OrientedArchitecture").
- Ter executado serviços de integração de funcionalidades da mesma solução tecnológica ofertada de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, que permitam fornecer atendimento automatizado cognitivo (inteligência artificial) com informações do sistema de atendimento multicanal ofertado.

b) Gestão de Processos que comprovem a modelagem de no mínimo 10 (dez) processos em cliente, pessoa jurídica de Direito Público ou Privado, sendo pelo menos seis relativos a atendimento ao cidadão com suporte de ferramenta reconhecida de mercado, utilizando notação BPMN, abrangendo os requisitos abaixo:

- Mapeamento e análise da situação atual dos processos;
- Modelagem da situação futura dos processos;
- Planejamento da implementação dos processos modelados;
- Implementação e/ou apoio à implementação de processos modelados.

5.5.2.2.2 - O (s) atestado(s) de capacidade técnica deve(m) comprovar que a licitante prestou os serviços com as quantidades e especificações mínimas acima exigidas após a conclusão do contrato ou, no caso de serviços contínuos, se decorrido, no mínimo, 01 ano do início da execução.

5.5.2.2.3 - Os atestados deveram indicar o período da prestação de serviços; local da sua execução, natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

5.5.2.2.4 - Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentados pelas licitantes, desde que os mesmos sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

5.5.2.2.5 - As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais correlatas, etc.

5.5.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

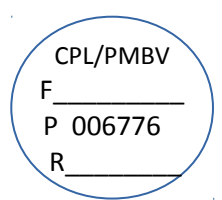
5.5.3.1 – PARA O LOTE 1:

5.5.3.1.1 - De acordo com o disposto na Instrução Normativa No 05/2017 do MPOG, a licitante deverá apresentar as condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

c) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

d) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante no Anexo III deste termo com fulcro na IN 05/2017 do MPOG, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c” acima, observados os seguintes requisitos:

- A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

- Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

e) Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

f) Serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

- Para as sociedades regidas pela Lei federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (Lei das Sociedades por Ações) e alterações posteriores: - por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial;

- Para as sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):

- Para as empresas DESOBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;

- Para as empresas OBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Balanço Patrimonial do último exercício social acompanhada do recibo de entrega do livro digital perante o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e/ou cópias dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário no órgão de registro de comércio e Termo de Autenticação do SPED contábil;

- Para as sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações posteriores (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte): - por fotocópias, do Balanço e Demonstrações Contábeis, registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; e

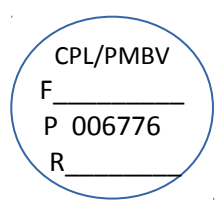
- Para as sociedades criadas no exercício em curso: - por fotocópia do Balanço de Abertura devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

g) Em todos os casos de apresentação do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, estes deverão estar assinados por Contador ou outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

5.5.3.2 – PARA O LOTE 2:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



5.5.3.2.1 - De acordo com o disposto na Instrução Normativa No 05/2017 do MPOG, a licitante deverá apresentar as condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- b) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
- c) Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- d) Serão aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:
 - Para as sociedades regidas pela Lei federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (Lei das Sociedades por Ações) e alterações posteriores: - por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial;
 - Para as sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):
 - Para as empresas DESOBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;
 - Para as empresas OBRIGADAS a apresentar a Escrituração Contábil Digital (ECD), instituída pelo Decreto federal nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e conforme Instrução Normativa RFB nº 787/2007, com a redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 969/2009: - por fotocópia do Balanço Patrimonial do último exercício social acompanhada do recibo de entrega do livro digital perante o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e/ou cópias dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário no órgão de registro de comércio e Termo de Autenticação do SPED contábil;
 - Para as sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações posteriores (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte): - por fotocópias, do Balanço e Demonstrações Contábeis, registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; e
 - Para as sociedades criadas no exercício em curso: - por fotocópia do Balanço de Abertura devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.
- e) Em todos os casos de apresentação do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, estes deverão estar assinados por Contador ou outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

5.5.4 - Regularidade Fiscal.

5.6- A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

6.0- DOS PRAZOS E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1- A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual período, desde que atendidas às exigências legais e autorizado pela autoridade competente;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

6.2- Nos serviços objeto desta licitação, deverão estar inclusos nos Preços da Contratada todos os custos necessários à realização dos serviços, tais como tributos, contribuições, inclusive para fiscais, adicionais noturnos, horas extras, transporte e treinamento, assim como todos e quaisquer custos com local dos trabalhos, equipamentos e mobiliário necessários à execução dos serviços, incluindo softwares específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção, excetuando-se apenas aqueles cujo fornecimento é de responsabilidade da Contratante, e demais encargos vigentes, na data da apresentação da proposta;

6.3 - Os serviços deverão funcionar nas dependências da CONTRATADA, que deverá funcionar dentro do perímetro do Município de Boa Vista - RR.

6.4 O início do atendimento deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de publicação do contrato

6.5 - DIAS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Lote 1 - Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Central de Atendimento ao Cidadão	Dias e Horário
Atendimento Eletrônico (URA)	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia
Atendimento Humano Receptivo e Multimeios	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia
Atendimento Humano Ativo	Segunda à sexta-feira das 9h00 às 21h00 e sábados das 10h00 às 16h00; sendo vedado efetuar ligações de qualquer espécie aos domingos, feriados e pontos facultativos.
Lote 2 - Serviços de Planejamento, Implantação, Gestão, e Manutenção da Solução de Gestão de Relacionamento	Dias e Horário
<ul style="list-style-type: none"> ○ Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto; ○ Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação; ○ Serviços de Revisão de Processos de Atendimento e Execução dos Serviços; ○ Serviços de Gestão da Performance de Atendimento. 	Horário Comercial - Segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00
<ul style="list-style-type: none"> ○ Serviços de Disponibilização, Desenvolvimento e Implantação da SGR; ○ Serviços de Manutenção e Suporte. 	7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia

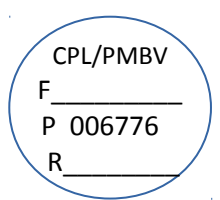
6.6 - LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1 - A Instalação da Central de Atendimento do **Lote 1** deverá ser nas dependências da CONTRATADA no mesmo município da sede da Contratante, tendo em vista a necessidade de agilidade e eficácia das atividades de supervisão a serem levadas a efeito de forma contínua pela CONTRATANTE, como também de sua pronta ação na resolução de eventuais problemas no local da central de atendimento, cuja demora pode acarretar prejuízo no atendimento ao munícipe.

6.6.2 - As atividades de serviço do **Lote 2** ocorrerão obrigatoriamente nas dependências da Contratante, no município de Boa Vista - RR, para os casos de levantamento de dados, informações e interação com equipes das Secretarias Participantes para implementação da Solução de Gestão de Relacionamento, sendo que os serviços de hospedagem (Data Center) da Contratada e outros serviços técnicos (desenvolvimento de sistemas, suporte remoto, etc.) poderá ser disponibilizada em qualquer localidade. A Contratada do Lote 2 deverá ainda manter durante toda a execução do Contrato escritório na mesma localidade da Contratante com equipe local para a gestão e manutenção contínua dos serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



6.7 - PRAZOS PARA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

6.7.1 - O prazo para início da operação dos serviços será de no máximo 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato.

6.7.2 - Na contagem dos prazos de vigência do Contrato, considera-se como “data inicial” o dia da efetiva prestação dos serviços, excluindo-se, para tanto, o prazo de implantação de no máximo 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato.

6.7.3 - O prazo para início da operação da Central inclui a implantação do atendimento humano e eletrônico, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão de obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação.

6.7.4 - A Contratada deverá, em até 02 (dois) dias após a assinatura do contrato, apresentar Plano de Trabalho de implantação da Central de Atendimento, contendo:

- a) Endereço completo do local de instalação da Central;
- b) Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Contact Center, incluindo rede de dados LAN e WAN, switches, roteadores, firewall, servidores, computadores, impressoras, scanners e CFTV, incluindo suas especificações técnicas conforme previsão deste Termo de Referência;
- c) Detalhamento da plataforma de comunicação: descrição da plataforma de comunicação de voz, topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), sistema de gerenciamento de chamadas, unidade de resposta audível (URA), sistema de gravação de voz, aparelhos telefônicos e head-sets, incluindo suas especificações técnicas conforme previsão deste Termo de Referência;
- d) Esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, ficando a Contratante responsável pela entrega, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, de todas as informações inerentes à Coordenação Geral de Informática – CGI/CONTRATANTE, para a interligação do processo;
- e) Detalhamento do Sistema de Registro de Atendimento em formato de manual, em português, incluindo telas e procedimentos operacionais para instalação, manipulação e uso do sistema;
- f) Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissional;
- g) Programa de Monitoria, compreendendo procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos teleatendentes de atendimento; e
- h) Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.

6.7.5 - A apresentação física do local onde será instalada a Central deve se realizar em até 07 (sete) dias contados da assinatura do contrato, prorrogável por mais 10(dez) dias, se o primeiro local não for aceito pela CONTRATANTE.

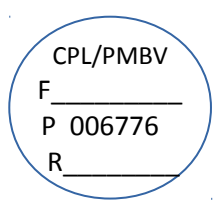
6.7.6 - Apresentação, em até 5 (cinco) dias, depois de aprovado o local onde será instalada a Central, com o detalhamento completo da estrutura física, incluindo layout, relação de autorizações legais de funcionamento (tais como alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão competente), modelo de mobiliário, ambiente de descanso, refeitório, sala de reuniões, sala de treinamentos e banheiros, além do detalhamento completo da infraestrutura física, incluindo acessibilidade, instalações elétricas, hidráulicas, climatização, acústica e no-break;

6.7.7 - A Contratada deverá, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, apresentar Plano de Trabalho com apresentação de mão de obra contratada, contendo:

- a) Quantitativo;
- b) Qualificação profissional (certificados/cursos);
- c) Currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- d) Comprovação de escolaridade reconhecida pelo MEC, de acordo com a ocupação;
- e) Apresentação do cronograma de treinamento técnico (técnicas de atendimento e normas institucionais da empresa), uso do software de gestão de atendimento personalizado e produtos das Secretarias Participantes, incluindo o local onde serão realizados os treinamentos; e
- f) Local onde serão ministrados os treinamentos do produto, com infraestrutura adequada contendo no mínimo: projetor multimídia, tela de projeção, computadores com acesso à internet, mesas e cadeiras em número suficiente aos treinandos e instrutores.

6.7.8 - Os tópicos a serem abordados no treinamento em produtos das Secretarias Participantes serão repassados à Contratada, na data da assinatura do contrato de prestação de serviços.

6.7.9 - A Contratada deverá, em até 20 (vinte) dias da assinatura do contrato, apresentar a árvore de voz e todo o fluxo de navegação na URA, gravado em estúdio e reformulado, caso necessário, conforme previsão deste Termo de Referência, para homologação por parte das Secretarias Participantes antes da disponibilização oficial na URA.

6.7.10 - O CONTRATANTE fará a verificação e homologação da árvore em até 03 (três) dias úteis, de modo que a Contratada tenha prazo para realizar os ajustes recomendados e nova homologação, antes do início da operação da Central.

6.7.11 - A Contratada fica obrigada a informar local, data e hora da gravação da Árvore de Voz, para que, a critério da Contratante, o processo de gravação possa ser acompanhado pela Administração.

6.7.12 - O fluxo da Árvore de Voz inicial para programação do atendimento eletrônico na URA, será entregue à Contratada na data da assinatura do contrato de prestação de serviços para avaliação estrutural, podendo a Contratada realizar ajustes e reformulações necessárias à otimização do atendimento eletrônico, que deverão ser apresentados ao CONTRATANTE em prazo hábil para homologação, antes de gravação final em estúdio, conforme previsão deste Termo de Referência.

6.7.13 - A primeira versão do Sistema de Atendimento (Lote 2), que será utilizado na prestação de serviços do LOTE 1, deverá estar disponível para validação pela CONTRATANTE em até 20 (vinte) dias, contados da assinatura do Contrato, em virtude da necessidade do treinamento da equipe que operacionalizará o sistema.

7.0 - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

7.1 - LOTE 1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

7.1.1 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TÓPICOS DE ATENDIMENTO

7.1.1.1 - A Central de Atendimento utilizará os seguintes canais de comunicação:

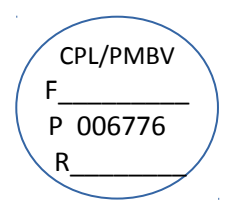
- a) Telefone (teleatendimento ativo, receptivo e multimeios);
- b) Sistemas de Atendimento da SMEC e Secretarias Participantes;
- c) Sistema de Atendimento via chat;
- d) Correio eletrônico;
- e) Sistema informatizado de consultas, no padrão web, via internet;
- f) Redes Sociais;
- g) SMS;
- h) Fax;
- i) Cartas; e
- j) Linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços de atendimento, incluindo solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala.

7.1.2 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.2.1 - A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento todas as condições operacionais necessárias para relacionamento com usuários e gestão do atendimento, para a execução dos seguintes serviços:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.3 - TELEATENDIMENTO ELETRÔNICO POR URA - IMPLEMENTAÇÃO DE URA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA ÁRVORE DE VOZ E FLUXOS DE ATENDIMENTO

7.1.3.1 - É considerado atendimento eletrônico por URA aquele no qual o usuário ouve a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, sendo ou não direcionado para o atendimento humano. É caracterizado pelo fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio de mensagem gravada que expressa uma informação técnica a respeito dos assuntos afetos ao CONTRATANTE, utilizando equipamento de URA – Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizado pela Contratada, com portas de URA como canais de entrada, com programação e manutenção do fluxo de navegação utilizando a árvore de voz de atendimento disponibilizada conforme descrito neste Termo de Referência. A Contratada deverá:

- a) Manter o serviço de atendimento eletrônico por URA em funcionamento durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, ininterruptamente;
- b) Distribuir as chamadas direcionadas para o atendimento humano por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;
- c) Garantir que o atendimento eletrônico pela Unidade de Resposta Audível – URA correspondente às consultas automatizadas, seja realizado de forma que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, discando-as a partir de teclado telefônico;
- d) Possibilitar a realização de consultas automatizadas a banco de dados no atendimento eletrônico, para acesso aos serviços e sistemas da SmeC e Secretarias Participantes, que poderão estar residentes nas estruturas físicas da SMEC e das Secretarias Participantes.
- e) estabelecer processo de atendimento automático efetivo ao usuário sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados do Contratante utilizando tecnologias de inteligência artificial, e de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – automatic speech recognition) e vocalização de texto (TTS - textto speech), ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

7.1.3.2 - O atendimento eletrônico com consulta automatizada a banco de dados revistos na Árvore de Voz somente será iniciado pela Contratada mediante solicitação prévia da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

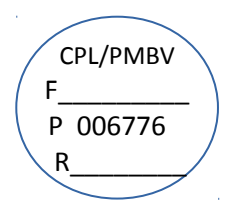
7.1.3.3 - A Contratada deverá dispor de um conjunto de mensagens prévias, pré-gravadas, que poderão ser solicitadas para disponibilização na URA por um período de tempo definido, conforme solicitado pela CONTRATANTE. O CONTRATANTE avisará a Contratada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, sobre a disponibilização e publicação da mensagem na URA, bem como o período de tempo que a mensagem ficará ativa na URA. O texto de todas as mensagens prévias será fornecido pela CONTRATANTE.

7.1.3.4 - A Árvore de Voz inicial será fornecida pela CONTRATANTE na data de assinatura do contrato. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- a) Realizar todas as gravações fraseológicas da Árvore de Voz a ser implementada na URA em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da SMEC e/ou Secretarias Participantes;
- b) Rever a árvore de voz periodicamente, de modo a buscar novas formas de decisão;
- c) Utilizar frases concisas e objetivas e apresentá-las ao CONTRATANTE para verificação e homologação antes da publicação;
- d) Manter os trechos de voz com nível de qualidade, sem cortes, interrupções ou oscilações de volume;
- e) Realizar todas as alterações solicitadas pelo Contratante na Árvore de Atendimento em produção, incluindo modificações de mensagens existentes, inclusão de novas mensagens, exclusão ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



substituição de mensagens, inclusão de novos itens de navegação, alteração da programação do fluxo de navegação ou outras modificações solicitadas.

7.1.4 - TELEATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO E ATIVO

7.1.4.1 - A Central de Atendimento, por meio do serviço de teleatendimento humano receptivo/ativo, prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”. É considerado atendimento receptivo aquele que passa pela URA e em seguida é atendido por um teleatendente. O atendimento ativo é aquele que o teleatendente efetivamente consegue entrar em contato com o cidadão usuário para repassar a informação, realizar campanhas institucionais ou pesquisas de satisfação, conforme descrito neste tópico. A prestação dos serviços de teleatendimento envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento telefônico e registro de solicitações, pedidos de informações, solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE e prestando os esclarecimentos de acordo com os roteiros de atendimento que serão desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE;
- b) Realizar atendimento receptivo humano a aplicativos, prestando atendimento aos usuários dos sistemas corporativos da Smec e/ou Secretarias Participantes, além de outros aplicativos de acordo com a demanda das mesmas;
- c) Realizar Agendamento de Atendimento Presencial de acordo com a demanda da Smec e/ou Secretarias Participantes;
- d) Registrar todos os atendimentos realizados, especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;
- e) Registrar e encaminhar à equipe técnica da Smec e/ou Secretarias Participantes as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros ou recomendem registro de ocorrência);
- f) Executar teleatendimento ativo com solicitação prévia da Smec e/ou Secretarias Participantes para fornecimento de informações sobre serviços do CONTRATANTE, projetos de campanhas institucionais, pesquisa de satisfação e outras aplicações solicitadas e aprovadas pelas unidades específicas da SMEC e ou Secretarias Participantes, de acordo com parâmetros a serem estabelecidos pelo Contratante e por meio da utilização de dados cadastrais e roteiros previamente elaborados, com elaboração de relatórios de acompanhamento dos projetos.

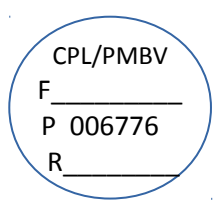
7.1.5 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

7.1.5.1 - A Central de Atendimento, por meio do atendimento multimeios, prestará este atendimento ao usuário, inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cidadão usuário, sem que haja devolução/reativação, por parte da SMEC e/ou Secretarias Participantes para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (Sistema de Atendimento, chat, etc.) obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE;
- b) Registrar e encaminhar à equipe técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes ocorrências por meio do sistema de mensagens, para as demandas cujas informações não constem nos roteiros ou base de conhecimento;
- c) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento prestado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

7.1.6 - SERVIÇO DE ELABORAÇÃO, CONFECCÃO E GERENCIAMENTO DE RELATÓRIO

7.1.6.1 - É caracterizado pelo fornecimento de relatórios extraídos da plataforma de comunicação (PABX/URA/DAC) e disponibilizados via Internet para a Contratante.

7.1.6.2 - A Contratada deverá fornecer um Sistema de Gerenciamento de Relatórios orientado ao objeto, que permita à equipe técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes ou outros por elas indicados, a qualquer momento, através de acesso à Internet, montar relatórios gerenciais de acordo com a necessidade apresentada. Todos os campos da base de dados deverão ser disponibilizados, de modo que seja possível ao CONTRATANTE filtrar os dados da maneira que julgar conveniente, com a opção de gerar gráficos e/ou exportar para formato de planilha eletrônica.

7.1.6.3 - A Contratada deverá disponibilizar os relatórios da plataforma via Internet, contendo informações de desempenho dos atendimentos realizados e apresentando indicadores que permitam ao CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, permitindo assim o diagnóstico da situação por navegação e mantendo a qualidade do serviço. Os relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade, entre outros aspectos, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento de forma descentralizada.

7.1.6.4 - Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis em tempo real.

7.1.6.5 - A Contratada deverá apresentar os resultados para consulta on-line, através do fornecimento de senhas individuais.

7.1.6.6 - O Sistema deverá permitir a geração de relatórios conforme a seleção e/ou combinação de um ou mais critérios, agrupamentos e filtros, abaixo definidos:

- a) Quantidade de chamadas recebidas na URA;
- b) Quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- c) Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano;
- d) Quantidade de chamadas atendidas no atendimento humano;
- e) Quantidade de chamadas finalizadas no atendimento humano;
- f) Quantidade das perdas de chamadas na URA e no atendimento humano, discriminadas por motivo;
- g) Quantidade de chamadas incompletas;
- h) Quantidade de chamadas ocupadas;
- i) Quantidade das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano, discriminadas por motivos;
- j) Informação percentual das opções escolhidas;
- k) Tempos totais e médios;
- l) HMM (Hora de Maior Movimento) e no DMM (Dia de Maior Movimento), individuais ou por período;
- m) Seqüência de serviços consultados;
- n) Quantidade de chamadas, por número de telefone;
- o) Agrupamento para apresentação dos resultados: Serviço consultado; Região; Unidade Federativa; Hora; Dia; Mês; Ano.

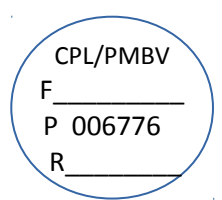
7.1.6.6.1 - O Sistema deverá disponibilizar filtros através de menus e sub-menus, por intervalo de data, região de origem da chamada, estado, cidade e número de telefone.

7.1.6.7 - Para efeito de caracterização dos relatórios, entende-se por:

- a) Chamada: toda entrada de ligação telefônica na Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, inclusive as ligações incompletas. Toda ligação entra na Unidade de Resposta Audível/URA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- b) Chamada Incompleta: toda ligação captada pela URA que é interrompida antes do usuário realizar alguma opção do Menu Principal da URA;
- c) Chamada Completa: toda ligação captada pela URA que permanece até o momento posterior à realização de alguma opção do Menu;
- d) Chamada Recebida na URA: toda ligação recepcionada na URA em que houve a vocalização da mensagem de saudação;
- e) Chamada Atendida no atendimento eletrônico por URA: toda ligação telefônica recebida onde o usuário ouviu a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, considerada finalizada após a desconexão por parte do usuário;
- f) Chamada Transferida para Atendimento Humano: toda ligação em que o usuário, após navegação na URA, opta pelo atendimento humano, aguardando atendimento no DAC;
- g) Chamada Atendida no atendimento humano: toda ligação efetivamente recebida e finalizada no atendimento humano;
- h) Chamada Atendida no Teleatendimento Receptivo: toda ligação telefônica recebida na qual o usuário foi efetivamente atendido por teleatendente, sendo considerada finalizada após desconexão por parte do usuário;
- i) Chamada Realizada no Teleatendimento Ativo: toda ligação telefônica realizada pelos teleatendentes, quando efetivamente houve contato com o cidadão. É considerada concluída após a desconexão por parte do usuário;
- j) Quantidade de Ligação Ocupada: é toda ligação onde, após ter sido feita a navegação na URA, há a tentativa de transferência para falar com o teleatendente, mas não há o atendimento humano por todas as linhas estarem sendo utilizadas;
- k) Navegação no Teleatendimento Eletrônico - refere-se a todas as opções que foram selecionadas pelo cidadão nos menus e submenus da URA na ligação;
- l) Chamadas Perdidas na URA – são todas as chamadas em que o usuário não obteve atendimento. São considerados motivos de não atendimento: ausência de escolha de opção, não vocalização da mensagem da opção escolhida até o contador definido, falha na transferência para o DAC, problema de telefonia, problemas técnicos de equipamentos, congestionamento no acesso ao banco, indisponibilidade nas bases de dados.

7.1.6.8 - As opções de atendimento disponíveis no menu inicial da URA que estejam direcionadas exclusivamente para o atendimento humano deverão ser contabilizadas apenas no atendimento humano realizado pelo teleatendente.

7.1.6.9 - A formatação final dos relatórios será definida em conjunto pelos técnicos da empresa Contratada e da SMEC e/ou Secretarias Participantes e será passível de ajustes após o início efetivo da operação de atendimento.

7.1.6.10 - Entende-se por período de atendimento o intervalo de 00hs00min00s às 23hs59min59s.

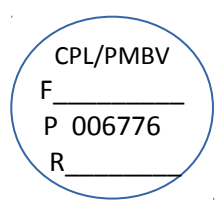
7.1.7 - SERVIÇOS DE MONITORIA DE QUALIDADE

7.1.7.1 - Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a Contratada deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes, expor suas potencialidades, necessidades e, se for o caso, redefinir a meta individual, sendo observados os seguintes itens:

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO
Apresentação e Finalização	.Proceder corretamente à saudação inicial e à final.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Cortesia e Educação	.Presteza e educação para com o cidadão usuário. .Uso de expressões adequadas. .Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade. .Não interromper o cidadão usuário. .Não entrar em atrito com o cidadão usuário.
Impostação de Voz	.Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo. .Boa entonação da voz com respiração normal. .Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade durante o atendimento ao cidadão usuário.
Manuseio de Pastas	.Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos). .Não deixar o cidadão usuário na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	.Não usar gírias. .Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo. .Não usar advérbios em demasia. .Evitar o uso de gerúndio. .Não usar expressões repetitivas.
Conhecimento dos produtos e Serviços da SMEC e/ou Secretarias Participantes	.Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão. .Demonstrar domínio do assunto. .Informar ao cidadão usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	.Conformidade com os procedimentos operacionais do CONTRATANTE.
Redação/Qualidade do Registro	.Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cidadão usuário, encaminhamento correto da ocorrência.

7.1.7.2 - A monitoria de qualidade realizada pela Contratada deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos teleatendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

7.1.7.3 - Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento da Central, a Contratada deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos.

7.1.7.4 - Os teleatendentes deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 04 (quatro) vezes por mês, em períodos espaçados.

7.1.7.5 - As monitorias passivas deverão ser realizadas pelos supervisores ou monitores. Elas consistem na escuta da ligação e acompanhamento do atendimento, incluindo as orientações fornecidas e os procedimentos adotados pelo teleatendente, de acordo com os critérios definidos.

7.1.7.6 - Todos os teleatendentes devem receber feedback, independentemente do resultado da monitoria, sendo obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiverem resultado inferior a 80%.

7.1.7.7 - As notas de cada teleatendente deverão ser repassadas também ao supervisor responsável, que deverá efetuar um acompanhamento mais efetivo do teleatendente.

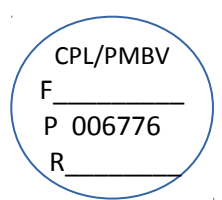
7.1.7.8 - A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais das monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

7.1.7.9 - A contratada deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teleatendimento em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, conforme os seguintes requisitos e exigências:

a) Disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com o Contact Center, skill, item, peso e falta grave;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- b) A gravação deve estar disponível no próprio sistema de monitoria;
- c) Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico, emitidos em tela ou ainda gravados em meios magnéticos, para a utilização em outros aplicativos, e apresentados mensalmente ao CONTRATANTE;
- d) Ao acessar o sistema, o usuário deve identificar a sua função atual e informar sua senha de acesso;
- e) Cada avaliador, ao digitar a sua senha, terá acesso a tela inicial, na qual deverá indicar a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- f) O sistema deve armazenar as informações de cadastro do teleatendente e as respectivas avaliações de cada um;
- g) A geração de relatórios deverá ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas ou evolutivas.

7.1.7.10 - Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação via Ouvidoria da Prefeitura, o teleatendente deverá escutar a gravação junto com o monitor e receber feedback, a fim de tomar ciência dos erros e acertos. Haverá pausa de até 15 (quinze) minutos para essa atividade e treinamento específico sobre o tema na mesma semana, devendo o teleatendente receber:

7.1.7.11 - Advertência verbal: em casos de falhas menos graves decorrentes do atendimento que tenha gerado prejuízo ao segurado, e/ou à imagem da Prefeitura, e/ou primeira falta disciplinar ou insubordinação;

7.1.7.12 - Advertência por escrito: em casos de falhas mais graves decorrentes do atendimento que tenham gerado prejuízo ao segurado e/ou à imagem da Prefeitura, reincidência de faltas disciplinares, e/ou insubordinações, e/ou conduta com avaliação inadequada (tais como: irritação, desinteresse, inconveniência, impaciência, entre outras situações similares);

7.1.7.13 - Suspensão: em casos de desvio de comportamento (tais como: destrato com o cidadão usuário, hostilidade, comentários inapropriados que denigrem a imagem do usuário ou da SMEC e/ou Secretarias Participantes, entre outras situações similares) e/ou reincidência do caso que gerou a aplicação da advertência por escrito.

7.1.7.14 - Desligamento: reincidência do caso que gerou a aplicação da suspensão e/ou aproveitamento insatisfatório após reciclagem. Dependendo da gravidade do desvio, poderá o empregado sofrer afastamento de imediato, sem a necessidade de aplicação prévia da penalidade de suspensão.

7.1.8 - NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1.8.1 - O nível de serviço indica a variação dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços considerada aceitável pela CONTRATANTE. Os acordos de Níveis de Serviços descritos neste Termo de Referência representam todos os indicadores que compreendem essa avaliação e deverão ser apresentados pela Contratada diariamente/mensalmente, por meio de relatórios, para fins de comprovação.

7.1.8.2 - A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela Contratada e os indicadores apurados pelo Contratante configuram-se como não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do Contrato.

7.1.8.3 - Os indicadores de Níveis de Serviços serão apurados, obrigatoriamente, desde o início da operação. Os 03 (três) primeiros meses serão considerados período de adaptação, não sendo passível de aplicação de multa em caso de descumprimento dos limites e metas mensalmente previstos.

7.1.8.4 - Para fins de composição dos Relatórios de Níveis de Serviços quantitativos e qualitativos, a Contratada deverá apontar a ocorrência de “período atípico”. Será considerado “atípico” quando o



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

volume de chamadas recebidas no período em análise for superior a 10% (dez por cento) em relação à média de período equivalente.

7.1.8.5 - Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites das metas estabelecidas nas tabelas de “Acordos de Níveis de Serviços” apresentados abaixo, a Contratada deverá inserir justificativas detalhadas para as ocorrências ou, na falta dessas, indicar as ações para regularizar a situação.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	
Indicador nº 01	Índice Mensal de Atendimento da URA
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a quantidade de atendimento na URA
Instrumento de medição	IMAU (Índice Mensal de Atendimento da URA)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 90% mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	IMAU = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas pela URA, pelo total mensal de chamadas entregues pela telefonia, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice de Serviço de Atendimento Mensal na URA estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Indicador nº 02	Índice Mensal de Atendimento Humano
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento humano.
Instrumento de medição	IMAH (Índice Mensal de Atendimento Humano)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 85% mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	IMAH = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas (CA), pelo total mensal de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
Variáveis	Chamadas Recebidas (CR): chamadas telefônicas que efetivamente tiveram acesso à Central e foram direcionadas para o atendimento humano. Chamadas Atendidas (CA): chamadas telefônicas recebidas pelos teleatendentes, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Atendimento Humano estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Indicador nº 03	Índice Mensal de Atendimento Multimeios
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a resposta das mensagens recebidas por multimeios no prazo estipulado.
Instrumento de medição	IMAM (Índice Mensal de Atendimento Multimeios)
Meta a cumprir	98% das mensagens finalizadas em 02 (dois) dias úteis, excetuando-se as mensagens reativadas no mês para correção de resposta.
Mecanismo de Cálculo	IMAM = Razão entre o total mensal de chamadas finalizadas pelo teleatendente em até 05



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

	(cinco) dias, pelo total mensal de chamadas recebidas na Central de Atendimento, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	de Relatórios encaminhados pela Contratada e Sistema Ouvidor
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Atendimento Multimeios estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Indicador nº 4	Percentual de Equipe Treinada no Mês
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o treinamento da equipe em técnicas de atendimento ao cidadão e em conhecimento a produtos do Contratante.
Instrumento de medição	de IMPETM (Índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês)
Meta a cumprir	Maior ou igual a 25%.
Mecanismo de Cálculo	IMPETM = é a razão entre Total de profissionais treinados no mês e Total de profissionais alocados na operação. $(X/Y)*100$
Forma de acompanhamento	de Relatórios encaminhados pela Contratada e avaliação in loco pela equipe do Contratante de acordo com planejamento prévio informado.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação.
Sanções	Será cobrada glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

7.1.8.6 - O CONTRATANTE poderá reavaliar os parâmetros máximos e mínimos dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.9 - VOLUMETRIA PARA DIMENSIONAMENTO POR SECRETARIA

7.1.9.1 – SMEC

a) A Contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento quanto ao volume de chamadas a ser atendido mensalmente para a SMEC, de acordo com os dados apresentados abaixo.

b) Pela série histórica, as variações de chamadas ao longo do ano são decorrentes da análise da sazonalidade, característica do serviço de atendimento da Secretaria Municipal de Educação e Cultura, essa demanda pode ser dividida em 3 períodos, sendo:

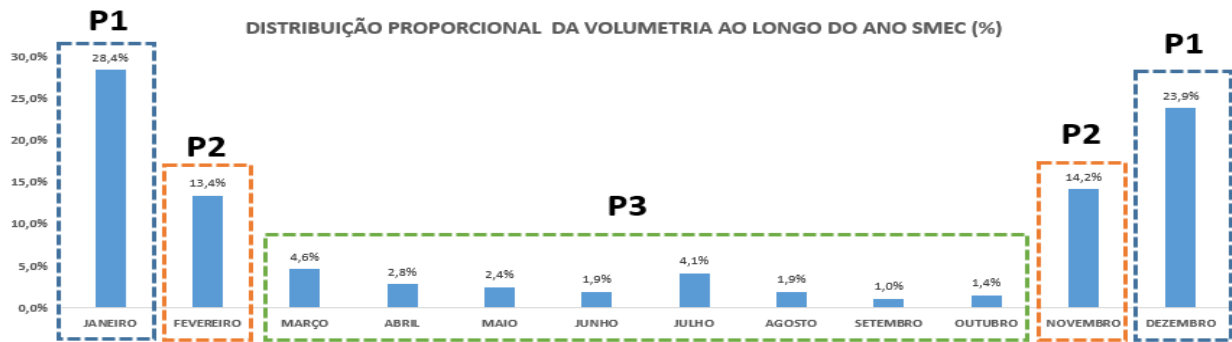
- P1 – Período de Maior Volumetria (Jan e Dez)
- P2 – Período Intermediário (Fev e Nov)
- P3 – Período de Menor Volumetria (Mar a Out)



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____



c) De acordo com o histórico e expectativa de aumento na demanda, principalmente com a implantação de canais multimeios, estima-se a utilização de **276 Unidades de Posição de Atendimento - UPA's** para a SMEC no decorrer de um ano. Com este quantitativo e respeitando a sazonalidade apresentada acima, tem-se a seguinte distribuição estimada mensal:

ESTIMATIVA DE UPAs (Unidades de Posições de Atendimento)													
JA N	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÁDIA DE UPA'S MENSAL	TOTAL DE UPA's ANUAL
60	30	12	12	12	12	12	12	12	12	30	60	23	276

7.1.9.2 - SMAG

a) De acordo com o histórico e expectativa de aumento na demanda, principalmente com a implantação de canais multimeios, estima-se a utilização de **240 Unidades de Posição de Atendimento - UPA's** para a SMAG no decorrer de um ano distribuídas uniformemente. Com este quantitativo e respeitando a sazonalidade apresentada acima, tem-se a seguinte distribuição estimada mensal:

ESTIMATIVA DE UPAs (Unidades de Posições de Atendimento)													
JA N	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÁDIA DE UPA'S MENSAL	TOTAL DE UPA's ANUAL
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240

7.1.9.3 – SMSA

a) De acordo com a expectativa de demandas de agendamento de consultas, principalmente com a implantação de canais multimeios, estima-se a utilização de **240 Unidades de Posição de Atendimento - UPA's** para a SMSA no decorrer de um ano distribuídas uniformemente. Com este quantitativo e respeitando a sazonalidade apresentada acima, tem-se a seguinte distribuição estimada mensal:

ESTIMATIVA DE UPAs (Unidades de Posições de Atendimento)													
JA N	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÁDIA DE UPA'S MENSAL	TOTAL DE UPA's ANUAL
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240

7.1.9.4 – SPMA



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

a) De acordo com a expectativa de demandas de agendamento de consultas, principalmente com a implantação de canais multimeios, estima-se a utilização de **120 Unidades de Posição de Atendimento - UPA's** para a SPMA no decorrer de um ano distribuídas uniformemente. Com este quantitativo e respeitando a sazonalidade apresentada acima, tem-se a seguinte distribuição estimada mensal:

ESTIMATIVA DE UPAs (Unidades de Posições de Atendimento)													
JA N	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÁDIA DE UPA'S MENSAL	TOTAL DE UPA'S ANUAL
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120

7.1.9.5 - Dimensionamento das Unidades de Posições de Atendimento – UPAs: para fins de dimensionamento de mão de obra, a Contratada deverá adotar o critério de Unidade de Posição de Atendimento – UPA, equivalente a 06 (seis) horas/dia de atendimento efetivo de uma Posição de Atendimento (PA), a fim de atender o que está previsto no Item “Dos Horários da Prestação dos Serviços”, disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego.

7.1.9.6 - O critério de Unidade de Posição de Atendimento estabelecido neste Termo de Referência permitirá que a Contratada possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia e, principalmente, em horários de picos de acordo com as demandas da Contratante, sejam elas contínuas ou sazonais.

7.1.9.7 - Para a implantação dos serviços propostos, a Contratada deverá inicialmente instalar as Unidades de Posição de Atendimentos, com plano de ocupação inicial conforme tabela acima, para operar em formato blended o teleatendimento humano receptivo e ativo, bem como o atendimento multimeios, de acordo com a proposta prevista neste tópico.

7.1.9.8 - No Plano de ocupação inicial das Unidades de Posição de Atendimento apresentado neste termo, poderá, conforme variação da curva de demanda, ser alterado para mais ou para menos, portanto, o quantitativo de Unidades de Posição de Atendimento poderá sofrer alteração mês a mês. O número necessário de Unidades de Posições de Atendimento deverá ser comprovado por meio de relatórios de análise de tráfego, juntamente com as informações fornecidas pela operadora de telecomunicações.

7.1.9.9 - O número das Unidades de Posição de Atendimento e o Plano de Ocupação das mesmas poderão sofrer alterações a qualquer tempo, mediante solicitação formal da Contratante pela emissão de Ordens de Serviço, (OS), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, tanto para acréscimos e/ou supressões, a partir da análise de estudos de ocupação das UPAs a ser apresentada pela Contratada (que possibilitará a tomada de decisão do Contratante).

7.1.9.10 - O Plano de Ocupação das UPAs deverá prever possíveis alterações quando da ocorrência de eventos constantes do calendário de serviços do Contratante, que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela Contratada, ocasionando a necessidade do aumento e/ou diminuição do número das UPAs.

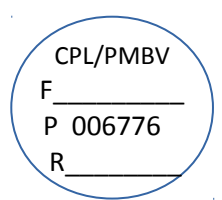
7.1.9.11 - Para cada ação de mobilização de acréscimos do número de UPA's do Plano de Ocupação, será garantida a permanência mínima em serviço de 60 (sessenta) dias contínuos de cada UPA demandada, incluindo nesse período as atividades de treinamento e operação efetiva.

7.1.9.12 - Para a ocupação das UPAs em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, a Contratada deverá dispor de mão de obra devidamente qualificada de acordo com este Termo de Referência, visando recomposição da equipe e continuidade do serviço.

7.1.9.13 - Os Planos de Ocupação da mobilização de operações de interesse dos demais órgãos participantes e/ou não participantes da referida SRP, serão tratados no processo de adesão da ARP,



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



de acordo com a necessidade de cada CONTRATANTE, respeitados as condições deste Termo de Referência.

7.1.10 - FORMA DE FATURAMENTO

7.1.10.1 - Serviço de Disponibilização de URA com Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz: O faturamento dos serviços relativos à implementação de URA e manutenção contínua da árvore de voz e a atualização contínua dos fluxos de atendimento, serão realizados por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições do Termo e seus anexos.

7.1.10.2 - Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.1.10.3 - Unidades de Posições de Atendimento – UPAs: Para o faturamento mensal do valor referente à efetiva utilização das Unidades de Posições de Atendimento - UPAs para o serviço de teleatendimento serão aplicados os seguintes conceitos e método:

• Índice de Faturamento Diário por Teleatendente (IFD_{Op}): será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada teleatendente em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada teleatendente em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma UPA, 5h10min (= 18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 06 (seis) horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 - Ergonomia (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007), e o período de tolerância máximo admitido (para utilização com pausa banheiro, exercício laboral, RH, etc.) através da seguinte equação:

$$\text{IFD}_{Op} = \frac{\text{TocPA (segundos)}}{18.600 \text{ (segundos/UPA)}}$$

Onde:

TocPA= Tempo de ocupação da PA: assim entendido o tempo, em segundos, em que cada teleatendente permaneceu logado na PA realizando atendimentos ou em treinamentos iniciais e/ou contínuos para execução dos serviços. Para tal, serão computadas todas as ocorrências de login e logout do teleatendente, no dia, na respectiva PA extraídas da Plataforma Multisserviços IP e/ou relatórios de tempo de treinamento realizados. Será considerado como tempo de ocupação o período em que o teleatendente estiver em treinamento, pausa reunião, feedback e CONTRATANTE (para realização de procedimentos a pedido do contratante, como atualização de senha de sistemas corporativos e/ou outros), desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE. As demais pausas não serão computadas para efeito de tempo de ocupação.

IFD = Índice de Faturamento Diário = $\sum \text{IFD}_{Op}$:o índice de faturamento diário (somatório dos IFD_{Op}) será limitado a XXXX UPA por dia (com exceção dos sábados, domingos e feriados, considerados dias especiais, quando se limitará ao índice necessário para atingir a necessidade mínima de atendimento exigida nessas ocasiões), observado o plano de ocupação inicial definido neste Termo de Referência.

IFM = Índice de Faturamento Mensal = $\sum \text{IFD}$ (somatório dos IFD).

IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM

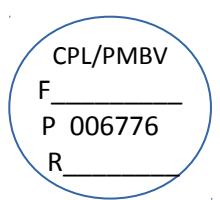
[(nº de dias úteis no mês x índice de faturamento diário exigido) + (nº de dias especiais no mês x índice de faturamento exigido nos dias especiais)].

7.1.10.4 - Para os dias especiais, o IFD será calculado com base na necessidade de atendimento de demanda exigida pela CONTRATANTE, nessas ocasiões, limitado a XXX UPA por dia.

7.1.10.5 - O valor do faturamento mensal para as UPA a ser pago à contratada será obtido mediante a seguinte fórmula:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



$$VMF = \frac{IFM}{IFMMAX} \times VMS$$

Onde: **VMF** = Valor de Faturamento das UPA no Mês.

VMS = Valor Mensal do Serviço UPA.

7.1.10.6 - Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório: O faturamento dos serviços relativos à Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório será realizado por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições do Termo e seus anexos.

7.1.10.7 - Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.1.10.8 - Serviços de Monitoria de Qualidade: O faturamento dos serviços relativos à Monitoria de Qualidade será realizado por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições do Termo e seus anexos.

7.1.10.9 - Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.1.11 - PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS

7.1.11.1 - Gerente Geral da Operação: empregado da Contratada que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

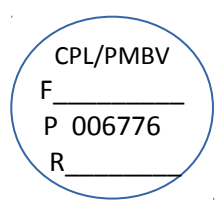
- a) Responder pela execução dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos;
- b) Gerir os recursos humanos alocados nos serviços;
- c) Definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato;
- d) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- e) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela CONTRATANTE;
- f) Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- g) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e/ou alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários;
- h) Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
- i) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços; e
- j) Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos empregados de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.

7.1.11.1.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área.
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de central de atendimento, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- d) Raciocínio lógico e matemático;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- e) Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- f) Ampla conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de Contact Center;
- g) Domínio técnico de métricas de ambientes de Contact Center;
- h) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- i) Liderança; e
- j) Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

7.1.11.2 - Coordenador da Operação: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Coordenar as atividades de supervisão e monitoria;
- b) Planejar os serviços da operação;
- c) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- d) Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências em horários de almoço, férias, etc.;
- e) Interagir com a operação, visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- f) Acompanhar, orientar e manter a disciplina; e
- g) Comunicar ao Gerente Geral da Operação as ocorrências de atendimento.

7.1.11.2.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

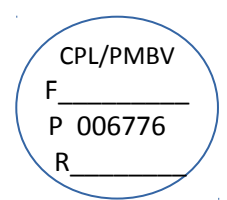
- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior na função, de no mínimo (06) seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Raciocínio lógico e matemático;
- d) Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- e) Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de Contact Center;
- f) Possuir conhecimento técnico de métricas de ambientes de Contact Center;
- g) Possuir domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- h) Liderança; e
- i) Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

7.1.11.3 - Analista Operacional: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Manusear os sistemas disponíveis na Central, a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
- b) Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- c) Elaborar e encaminhar os questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins para respostas;
- d) Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;
- e) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (online, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação da SMEC e/ou Secretarias Participantes;
- f) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-as às necessidades do ambiente operacional da Central;
- g) Monitorar o calendário de sazonalidades institucionais e afins;
- h) Monitorar e acompanhar o nível de absenteísmo e “Turn-Over” e minimizar impactos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- i) Realizar pesquisas nos meios de comunicação (jornais, revistas, fóruns) a respeito dos serviços prestados pela Central;
- j) Realizar a programação e emissão de relatórios de controle de chamadas atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes à equipe;
- k) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
- l) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- m) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central;
- n) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros da Central;
- o) Preparar os roteiros de atendimento com informações sobre serviços, procedimentos e fluxos de atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, apresentando-os à equipe gestora da SMEC e/ou Secretarias Participantes de modo que a mesma possa avaliá-la em conjunto com a Contratada, propor melhorias e homologá-la formalmente;
- p) Acompanhar a parametrização de configuração de fluxos, controles e perfis para uso inicial do Sistema de Registro de Atendimento de acordo com as características e negócio da SMEC e/ou Secretarias Participantes;
- q) Manter os roteiros de atendimento devidamente atualizados na base de conhecimentos; e
- r) Encaminhar ao Coordenador da Operação os roteiros de atendimento desenvolvidos e propor melhorias para o atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes aos cidadãos usuários.

7.1.11.3.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

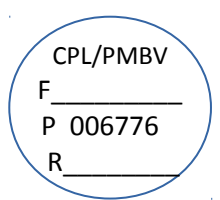
- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior na função, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel Avançado e Access), Internet e Intranet;
- d) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- e) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- f) Capacidade analítica e interpretativa;
- g) Conhecimento em sistemas, teleinformática, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de “scripts”, conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;
- h) Conhecimento de ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de escalas de Central de Atendimento; e
- i) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.

7.1.11.4 - Monitor de Atendimento e Qualidade: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos colaboradores, objetivando supervisionar a excelência do atendimento;
- b) Acompanhar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os teleatendentes;
- c) Preencher as avaliações de qualidade e quantidade dos atendimentos;
- d) Elaborar relatórios dos serviços executados;
- e) Executar o serviço de avaliação de desempenho dos teleatendentes através de monitoria de atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços. Com base nos resultados das monitorias, os



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



supervisores realizarão feedback aos teleatendentes, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual;

f) Monitorar, acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica e/ou gravações, a fim de verificar se os teleatendentes estão aplicando devidamente as competências essenciais para o desenvolvimento dos trabalhos de qualidade.

j) Realizar avaliação obrigatória de todos os teleatendentes, obedecendo os requisitos definidos pela Contratante.

k) Realizar o feedback aos teleatendentes, ou seja, o processo de ajuda para mudanças de comportamento dos mesmos, bem como fornecer informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retro-alimentação ou realimentação, e deve ser realizado pela Contratada.

7.1.11.4.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

a) Nível escolar obrigatório: Ensino superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;

b) Possuir experiência nas atividades de gestão da qualidade, comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;

c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;

d) Possuir conhecimento avançado de microinformática, digitação, Windows e Office (Word e Excel);

e) Possuir amplo conhecimento de Internet;

f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e fluência verbal;

g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e

h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

7.1.11.5 - Supervisor Operacional: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 06 (seis) horas por dia, com as seguintes atribuições:

a) Supervisionar os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento à aplicativos;

b) Esclarecer as dúvidas dos teleatendentes;

c) Acompanhar o desempenho dos teleatendentes, identificando as necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem;

d) Dar feedback/retorno aos teleatendentes quanto ao exercício de suas funções;

e) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;

f) Gerenciar a satisfação dos cidadãos usuários dos serviços sob sua condução;

g) Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;

h) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;

i) Reportar-se ao Coordenador da Operação, para fins de gestão da operação do atendimento;

j) Apoiar o Coordenador da Operação na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;

k) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos Pontos de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina e dos padrões de atendimento;

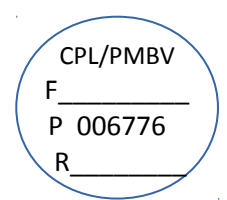
l) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;

m) Supervisionar sistematicamente as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos usuários e os teleatendentes;

n) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos teleatendentes;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- o) Gerenciar o período de descanso dos teleatendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- p) Comunicar imediatamente ao Coordenador da Operação qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos Pontos de Atendimento;
- q) Coordenar a realização do teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- r) Realizar reuniões diárias com a equipe para organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes, visando o atingimento das metas contratuais;
- s) Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do contratante, buscando o aprimoramento e melhoria do atendimento; e
- t) Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor.

7.1.11.5.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

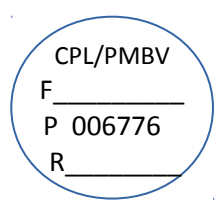
- a) Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de teleatendente, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- d) Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel) e internet;
- e) Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniatríco e audiométrico;
- f) Raciocínio lógico e matemático;
- g) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- h) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- i) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- j) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

7.1.11.6 - Teleatendente ativo/receptivo: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 06 (seis) horas por dia, com as atribuições listadas abaixo:

- a) Realizar os serviços de teleatendimento receptivo e teleatendimento ativo, obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e ao banco de dados disponibilizado;
- b) Atualizar e/ou incluir todos os dados dos atendimentos realizados ao cidadão no Sistema de Registro de Atendimento;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos à aplicativos da SMEC e/ou Secretarias Participantes e a respeito de assuntos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimentos”, com eficiência, educação e presteza;
- d) Registrar no Sistema de Registro de Atendimento as ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento de acordo com demanda da SMEC e/ou Secretarias Participantes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.11.6.1 - Pré-requisitos, Habilidades e Atitudes:

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b) Possuir certificação em curso presencial de telemarketing receptivo ou ativo;
- c) Possuir conhecimento de microinformática, Plataforma Windows, Pacote Office (Word e Excel) e Internet Explorer e Mozilla Firefox;
- d) Conhecimento e utilização de software, aplicativos e sistemas;
- e) Raciocínio lógico e matemático;
- f) Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniátrico e audiométrico;
- g) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- h) Habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos usuários, para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções;
- i) Saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos usuários, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir idéias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- j) Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- k) Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas; e
- l) Ter autodisciplina, visando acompanhar e aplicar os procedimentos rotineiros.

7.1.11.7 - Atendente Multimeios: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 06 (seis) horas por dia, com as atribuições listadas abaixo:

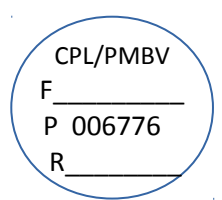
- a) Realizar os serviços de atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (como por exemplo o serviço Fale Conosco e o chat);
- b) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários a respeito de assuntos listados no item “Tópicos de Atendimentos”;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos a aplicativos da SMEC e/ou Secretarias Participantes, de acordo com o previsto no item “Tópicos de Atendimento”;
- d) Registrar no Sistema de Atendimento as ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução, prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- f) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- g) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

7.1.11.7.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Médio completo;
- b) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo comprovado por meio de certificados e/ou diplomas;
- c) Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet comprovados por meio de certificados e/ou diplomas;
- d) Apresentar habilidade de redigir e de interpretar textos com correção e clareza;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- f) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- g) Raciocínio lógico e matemático;
- h) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- i) Habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos usuários, para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



j) Saber expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir idéias, passar informações sem distorções;

k) Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes; e

l) Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

7.1.11.8 - Analista de Implementação de Árvore de Voz e Consulta a Banco de Dados: empregado da Contratada, que atuará de segunda a sexta, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

a) Implementar na URA a Árvore de Voz;

b) Inserir novas opções na Árvore de Voz;

c) Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada;

d) Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz;

e) Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar ao CONTRATANTE para homologação;

f) Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente; e

g) Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pela CONTRATANTE.

7.1.11.8.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Telecomunicações;

b) Possuir experiência anterior, de no mínimo seis meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de tele-atendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;

c) Possuir amplo conhecimento de informática digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;

d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções; e

e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (UnifiedModellingLanguage), programação orientada a objeto e RUP (RationalUnifiedProcess), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

7.1.11.9 - Analista de Desenvolvimento de Relatórios: empregado da Contratada, que atuará de segunda a sexta, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

a) Desenvolver e disponibilizar via Internet, relatórios com informações de desempenho dos atendimentos realizados;

b) Apresentar indicadores que permitam ao CONTRATANTE realizar a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimento;

c) Personalizar relatórios de modo a atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos de atendimento; e

d) Apresentar os resultados dos relatórios por meio de consulta on-line, e por senhas individuais.

7.1.11.9.1 - Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Telecomunicações;

b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de tele-atendimento



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;

c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;

d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;

e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (UnifiedModellingLanguage), programação orientada a objeto e RUP (RationalUnifiedProcess), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

7.1.12 - INFRAESTRUTURA OPERACIONAL E ADMINISTRATIVA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

7.1.12.1 - A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento da CONTRATANTE toda a infraestrutura operacional necessária para a execução dos serviços propostos neste Termo de Referência, devendo disponibilizar indispensavelmente, além das atividades acima descritas, os serviços listados abaixo:

7.1.12.2 - GESTÃO DE RH

a) Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos neste Termo de Referência e de acordo com a prática de mercado, verificando a qualificação profissional do candidato;

b) Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;

c) Implementação de programas de treinamentos comportamentais;

d) Condução de ações de melhoria do clima organizacional, realização de avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, mediante prévia validação dos critérios pela CONTRATANTE, e emissão dos relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais;

e) Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;

f) Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;

g) Condução da entrega tempestiva de vales-transporte e alimentação;

h) Condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos a área de recursos humanos;

i) Substituição, a critério da Contratada ou a pedido da SMEC e/ou Secretarias Participantes, de qualquer empregado designado para executar as tarefas que não esteja atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE.

7.1.12.3 - ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO

a) Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;

b) Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;

c) Controle de material de expediente;

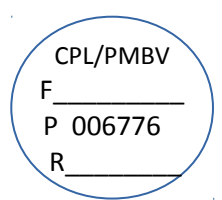
d) Apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

7.1.12.3.1 - Todos os custos operacionais e administrativos relativos à infraestrutura operacional da Central de Atendimento a serem alocados para a execução dos serviços, da Central de Atendimento devem compor o preço unitário dos serviços contratados.

7.1.12.3.2 - Para a realização dos serviços inclusos na infraestrutura operacional da Central de Atendimento da CONTRATANTE, a Contratada fará a alocação de mão de obra indireta, cujos



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



profissionais devem ser plenamente capacitados para o serviço a ser executado, devendo ainda ser apresentados formalmente ao fiscal do contrato, com as respectivas credenciais profissionais (diplomas, certificações e currículo profissional).

7.1.12.4 - TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO:

7.1.12.4.1 - para assegurar a qualidade dos serviços a ser executada, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

7.1.12.4.2 - O programa de capacitação dos novos gerentes, coordenadores, monitores, teleatendentes e supervisores são parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades da Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- e) Sigilo profissional;
- f) Conhecimentos sobre a missão, visão, valores, estrutura, produtos e serviços da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

7.1.12.4.3 - Os conteúdos dos treinamentos iniciais e contínuos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos e operacionais da SMEC e/ou Secretarias Participantes serão de responsabilidade do Contratante. Caberá à Contratada disponibilizar toda a infraestrutura necessária (sala, computadores, projetor, etc.) e reprodução do material repassado pela CONTRATANTE.

7.1.12.4.4 - Ao CONTRATANTE cabe apenas a disponibilização do profissional que repassará o conhecimento, em horário comercial (segunda a sexta, de 08hs as 18hs).

7.1.12.4.5 - A Contratada deverá criar um plano de capacitação que será conduzido por equipe qualificada e alocada exclusivamente para essa função. Esta equipe também será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento, avaliação permanente do processo de capacitação e manterá o CONTRATANTE sempre informado, por meio de relatórios, das ações realizadas.

7.1.12.4.6 - O serviço de multiplicação do conhecimento deverá compreender os treinamentos iniciais e específicos, objetivando capacitar os novos empregados para desenvolver trabalhos, bem como para reciclagem de conteúdo, de acordo com a demanda da Central de Atendimento. Os empregados deverão receber treinamentos contínuos sobre o produto da SMEC e/ou Secretarias Participantes, objetivando a melhoria constante do atendimento.

7.1.12.4.7 - Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação e/ou procedimentos internos da SMEC e/ou Secretarias Participantes, deverá ser realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada.

7.1.12.4.8 - A Contratada deverá disponibilizar sala para treinamento com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao dos Pontos de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras e projetor multimídia.

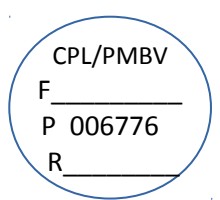
7.1.12.4.9 - No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial no ambiente da Central de Atendimento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a Contratada deverá disponibilizar outras instalações para tal.

7.1.12.4.10 - O treinamento inicial e treinamentos específicos ministrados por instrutores da SMEC e/ou Secretarias Participantes poderão ser realizados à distância, por meio de ferramentas on-line, devendo a infraestrutura necessária ser disponibilizada pela Contratada.

7.1.12.4.11 - A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos, de forma a permitir ao CONTRATANTE acesso a qualquer tempo, aos seguintes dados:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- a) Agenda mensal dos treinamentos;
- b) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;
- c) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) Avaliação do aproveitamento;
- f) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

7.1.12.4.12 - Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada e serão remunerados por UPA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

7.1.12.5 - ANÁLISE DE TRÁFEGO, ACOMPANHAMENTO E DIMENSIONAMENTO

7.1.12.5.1 - este serviço é caracterizado pelo acompanhamento da quantidade de chamadas previstas e realizadas.

7.1.12.5.2 - A Contratada deverá realizar análise de tráfego preliminar e dimensionar o seu ambiente tecnológico URA e DAC, respeitando os limites de canais de entrada estabelecidos pela Contratante, de forma que o volume de chamadas entrantes seja restrito ao quantitativo de chamadas estipuladas neste Termo de Referência. O volume de chamadas entrantes deverá ser controlado diariamente, não podendo exceder ao limite máximo de 10%.

7.1.12.5.3 - A Contratada deverá avisar imediatamente a equipe técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes sobre quaisquer desvios de quantidades de chamadas entrantes, sob pena do não recebimento pelos serviços prestados - uma vez que a Contratante possui limite de recursos para o pagamento desses serviços.

7.1.12.5.4 - O CONTRATANTE poderá determinar expressamente que as ligações que extrapolem as estimativas apresentadas não sejam direcionadas pela telefonia ou não sejam recebidas pela Central de Atendimento. Tal determinação ocorrerá sempre que o CONTRATANTE identificar que não há possibilidade de compensação do excesso em outros meses do mesmo ano.

7.1.12.5.5 - A Contratada deverá apresentar ao Contratante relatório de volumetria e dimensionamento da Central, mantendo-o ciente da demanda de atendimento diária.

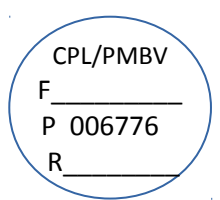
7.1.12.5.6 - A Contratada deverá informar e tratar junto ao Contratante, por meio de reuniões, todos os ajustes necessários para a perfeita execução dos serviços prestados, podendo a Contratante rever, a qualquer tempo, os índices de níveis de serviços que indicam o desempenho para a prestação dos serviços.

7.1.12.5.7 - A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- a) Realizar o acompanhamento da quantidade de chamadas no sistema de gerenciamento de chamadas, descrito neste Termo de Referência, verificando o previsto e o realizado;
- b) Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central;
- c) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central, repassando ao CONTRATANTE diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos;
- d) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- e) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC - Distribuidor Automático de Chamadas;
- f) Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas, com o objetivo de identificar desvios e propor melhoria e correção nos dimensionamentos futuros;
- g) Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- h) Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos teleatendentes;
i) Analisar a curva de tráfego (essa análise deverá ser feita por profissional com conhecimento na execução do serviço); e
j) Realizar o acompanhamento e análise do tráfego dimensionado em relação ao tráfego realizado.

7.1.12.6 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7.1.12.6.1 - este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela Contratada.

7.1.12.6.2 - A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. O CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

7.1.12.6.3 - Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela Contratada à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela Contratada.

7.1.12.6.4 - A Contratada deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

7.1.13 - ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DA INFRAESTRUTURA FÍSICA

7.1.13.1 - Instalações: a Contratada deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, que comporte a implantação da Central de Atendimento do Contratante com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, contemplando ainda:

- a) Posições de Atendimento (PA) das equipes de teleatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
b) Espaços específicos destinados aos profissionais de Gerência, Coordenação, Monitoria e Equipe de Acompanhamento da SMEC e /ou Secretarias Participantes (mínimo de 03 pessoas); e
c) Salas de reunião e de treinamento.

7.1.13.2 - A edificação deverá ser provida de elevador (no caso de prédio vertical) em perfeito estado de conservação e funcionamento, circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização, no-break, rede lógica, elétrica e telefônica.

7.1.13.3 - Acesso físico: a Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências (Decreto 5.296/2004, que regulamenta a Lei 10.048 e 10.098/2000, e ainda a NBR 9050 da ABNT).

7.1.13.4 - Instalações hidráulicas e sanitárias: a Contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.

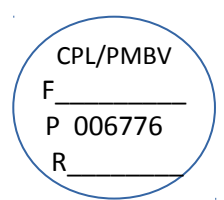
7.1.13.5 - Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplada observada a Norma Regulamentadora NR nº 24.

7.1.13.6 - Instalações elétricas: a Contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) No-break para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
b) Sistema de geração própria de energia elétrica - Gerador (considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça);
c) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



d) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR5419;
e) Segurança em instalações e serviços de eletricidade em conformidade com a NR-10, NBR-5410/90 e NBR-5410/2004; e

f) Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

7.1.13.7 - Cabeamento estruturado: a Contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

a) Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e a NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência; e

b) Para comunicação da rede local, deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6 ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se do padrão Fast-Ethernet – IEEE 802.3u, velocidade dupla 10/100 Mbps auto-sense, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço - QoS para atendimento de voz sobre IP.

7.1.13.8 - Sistema de refrigeração: para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, da Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, da ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

7.1.13.9 - Controle de Acesso: deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionado por meio de toque digital (biometria) ou cartão de proximidade. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência, segregado de outras Centrais.

7.1.13.10 - Circuito Fechado de Televisão: o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa do ambiente e da movimentação de pessoas, sem pontos cegos, exceto em ambiente privado como banheiros. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso remoto via web para a equipe técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

7.1.13.11 - Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais: a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no-break, ar condicionado, anti-incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

7.1.13.12 - Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como: limpeza e conservação, vigilância, copa, equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores, entre outros.

7.1.13.13 - Projetos de layout: os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes deverão ser elaborados pela Contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras.

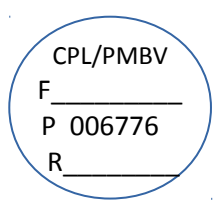
7.1.13.14 - Mobiliário e equipamentos de apoio: a Contratada deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central. Estes móveis deverão estar em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Tele-atendimento/Telemarketing, conforme especificado a seguir.

7.1.13.15 - Os supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente dispostas em função de seu grupo de teleatendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

7.1.13.16 - A gerência, a coordenação da operação dos serviços e as funções relacionadas aos serviços de elaboração e confecção de relatórios, implementação e manutenção contínua da árvore



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



de voz e fluxos de atendimento, bem como a monitoria e a equipe de acompanhamento da SMEC e/ou Secretarias Participantes (mínimo de 03 pessoas) deverão ter ambientes e mobiliários independentes e apropriados às suas funções, incluindo estações de trabalho, computadores, impressora e telefones fixos, e deverão estar dispostos de acordo com layout definido e homologado junto ao CONTRATANTE, sendo que a equipe CONTRATANTE deverá estar disposta com visão geral da operação.

7.1.13.17 - Sala de descanso e copa para utilização irrestrita dos teleatendente e supervisores, dimensionadas de acordo com o número de funcionários e adequadamente mobiliadas (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão).

7.1.13.18 - Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação dos teleatendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia necessários.

7.1.13.19 - Armário individual para cada teleatendente e demais profissionais, dispostos no ambiente de atendimento, em local exclusivo, com chave, visando à organização do ambiente e atendimento às normas de Segurança da Informação, de acordo com a política da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

7.1.13.20 - Equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção, bebedouros, mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários e arquivos.

7.1.13.21 - Materiais de consumo necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento (papéis, tonners, cartuchos, lápis, borrachas, canetas, pastas, clips, etc.).

7.1.14 - CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A INFRAESTRUTURA FÍSICA

7.1.14.1 - visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá fornecer infraestrutura física que atenda às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, o CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos produtos utilizados pela Contratada.

7.1.15 - ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

7.1.15.1 - O acesso ao Sistema Atendimento será disponibilizado via web pela fornecedora responsável pelo Lote 2 do presente certame. Para tanto, a Contratada do Lote 1 se responsabilizará pelo fornecimento e custeio dos links de comunicação da Central de Atendimento à Internet.

7.1.15.2 - A contratação do serviço de telefonia, bem como todos os custos com as ligações receptivas e ativas, vinculados aos números disponibilizados para o serviço, serão de responsabilidade da Contratante.

7.1.15.3 - A CONTRATADA deverá promover, em conjunto com as provedoras dos link's de voz do serviço, a implementação da solução de intercomunicação, de acordo com a configuração de acesso da provedora, incluindo: a configuração dos equipamentos (da CONTRATADA) a serem utilizados, os testes conjuntos de conectividade, as chamadas terminadas, as chamadas originadas etc.

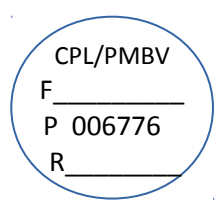
7.1.16 - EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E DE TELECOMUNICAÇÕES

7.1.16.1 - a Contratada deverá implantar solução tecnológica composta de conjunto de equipamentos/componentes que constituam uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, uma plataforma totalmente baseada na integração de todos os equipamentos através do Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP - Voiceover Internet Protocol).

7.1.16.2 - A Contratada deverá disponibilizar equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, obedecendo às características descritas a seguir.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.17 - ARQUITETURA DA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO MULTISERVIÇOS

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades, para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central nos aspectos de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central;
- e) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da SMEC e/ou Secretarias Participantes, de integrar-se com solução de Customer Relationship Management – CRM;
- f) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- g) Capacidade de atendimento interativo via web, de acordo com a demanda da SMEC e/ou Secretarias Participantes, através das facilidades de webchat, e-mail e telefonia IP, sob demanda;
- h) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 100 (cem) chamadas.

7.1.18 - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA:

7.1.18.1 - A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com o CONTRATANTE. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da Contratada;

7.1.18.2 - A Unidade de Resposta Audível da Contratada deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, sendo totalmente compatível com o DAC.

7.1.18.3 - Deverá operar em ambiente gráfico, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades;

7.1.18.4 - Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela CONTRATANTE;

7.1.18.5 - Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;

7.1.18.6 - Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;

7.1.18.7 - Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os teleatendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;

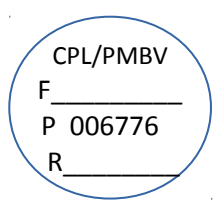
7.1.18.8 - Deverá permitir ao teleatendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;

7.1.18.9 - Deverá ter a capacidade de transferir para o teleatendente ou supervisor a chamada telefônica;

7.1.18.10 - Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.18.11 - Deverá permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário, por solicitação da SMEC e/ou Secretarias Participantes;

7.1.18.12 - Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cutthrough);

7.1.18.13 - Deverá possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;

7.1.18.14 - Deverá permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

7.1.18.15 - Deverá suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);

7.1.18.16 - Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;

7.1.18.17 - Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema de DAC a fim de efetuar chamadas outbound automaticamente;

7.1.18.18 - A conexão das chamadas com os teleatendentes deverá se basear em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de rede local – LAN que integra os microcomputadores dos Pontos de Atendimento - PAs.

7.1.19 - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC

7.1.19.1 - a solução a ser disponibilizada pela Contratada deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, devendo ser, preferencialmente, do mesmo fabricante da URA e que abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- a) Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
- b) Módulo de integração com a URA;
- c) Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
- d) Módulo de Pesquisa;
- e) Sistema de identificação do assinante;
- f) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os teleatendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.);
- g) Suportar no mínimo 200 (duzentos) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
- h) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- i) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).

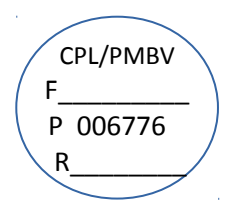
7.1.20 - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DAS CHAMADAS E RELATÓRIOS DE DESEMPENHO DA CENTRAL (URA E DAC)

7.1.20.1 - deverá gerenciar todos os ramais IP e todos os pontos de atendimento e supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a) Interface gráfica para monitoração de status de teleatendente;
- b) Gerenciar todas as PAs – Posições de Atendimento;
- c) Interface destinada à supervisão, coordenação e gerência para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de teleatendentes;
- d) Permitir aos Supervisores, Coordenadores e Gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

e) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja, restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos 03 (três) agentes na mesma ligação (ex.: usuário, teleatendente e supervisor);

f) Possibilitar que o teleatendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor, com no mínimo 10 opções (ex.: banheiro, desligar chamada, transferência, etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de Computer TelephonyIntegration – CTI;

g) Deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos. A fila de espera não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) segundos, devendo a ligação ser finalizada com mensagem informativa ao usuário ao término deste período.

h) Deverá possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;

i) O sistema de DAC deverá ter capacidade de rotear uma ligação, baseada na especialidade de um teleatendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade;

j) Permitir ao supervisor visualizar na tela da aplicação de atendimento informações sobre o seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos teleatendentes (quantidade de teleatendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);

k) Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;

l) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário da SMEC e/ou Secretarias Participantes em fila;

m) Gerenciar a comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol) e sob uma mesma rede de dados;

n) Ter capacidade para que todos os parâmetros do teleatendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

o) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;

p) Permitir ao teleatendente visualizar o desempenho tanto individual (nome, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do teleatendente);

q) Permitir que a ligação telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

r) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento;

s) Roteamento de chamadas para teleatendente há mais tempo livre ou com prioridade para usuários especiais, levando-se em consideração os Pontos de Atendimento na Central;

t) Permitir o gerenciamento, através da supervisão em tempo real, dos Pontos de Atendimento.

7.1.20.2 - O Sistema de gerenciamento das chamadas e relatórios de desempenho da Central (URA e DAC) deverá permitir a monitoração dos dados dos Pontos de Atendimento e grupos de toda a Central, e as informações deverão estar disponíveis no console do ambiente de controle da seguinte forma:

a) Número dos Pontos de Atendimento logados;

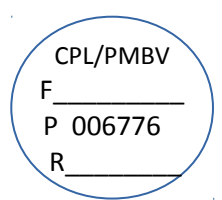
b) Número dos Pontos de Atendimento em pausa;

c) Número dos Pontos de Atendimento disponíveis (logado e livre);

d) Número de chamadas em espera;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- e) Nível de serviço;
- f) TMA (Tempo Médio de Atendimento);
- g) Número dos pontos de atendimento em chamadas DAC.

7.1.20.3 - O Sistema deverá ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

- a) Teleatendente há mais tempo livre;
- b) Tempo médio de resposta;
- c) Chamada há mais tempo na fila;
- d) Número de chamadas na fila;
- e) Número de atendentes em disponibilidade;
- f) Especialidade do teleatendente;
- g) Prioridade;
- h) Hora do dia;
- i) Dia da semana.

7.1.20.4 - A plataforma de comunicação multiserviços IP deverá ter um módulo com a facilidade de gerenciar todos os Pontos de Atendimento e supervisão, de fornecer um conjunto de relatórios estatísticos on-line e histórico via web sobre o desempenho da Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, sempre que necessário. Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada conforme segue:

- a) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e im manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- b) Deverá ser disponibilizado relatório em tempo real sobre o estado dos teleatendente, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- c) Deverão ser disponibilizados relatórios históricos dos teleatendentes, sumários, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- d) Os relatórios com resumos diários e mensais devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento;
- e) Os relatórios do sistema devem ter interfaces amigáveis, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades;
- f) O sistema deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e integrar-se logicamente ao mesmo;
- g) O módulo de relatórios deverá ser acessado via web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o CONTRATANTE;
- h) A gravação de fraseologias para as mensagens de chamadas em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada e seu custo deve estar contemplado na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

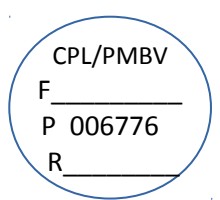
7.1.21 - MÓDULO DE PESQUISA

7.1.21.1 - é uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela central de atendimento. O módulo deverá ser agregado ao software da Posição de Atendimento (posição de atendimento IP com Softphone) e deverá ser uma ferramenta de fácil e prática utilização para o usuário.

- a) Ao chegar uma ligação na posição de atendimento IP, após 15 (quinze) segundos de atendimento, o ícone de pesquisa deverá ficar ativo na cor vermelha com a informação de ocupado. Dessa forma, o teleatendente saberá que tem de abordar o usuário, convidando-o a participar da pesquisa.
- b) O Módulo Pesquisa deverá permitir a escolha do percentual de teleatendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio software da Posição de



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada teleatendente fará durante o dia.

c) Quando a Posição de Atendimento for sorteada para fazer a pesquisa, ao final do atendimento, o teleatendente clicará no ícone de pesquisa e surgirá uma tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar.

d) Caso o usuário aceite participar da pesquisa, o teleatendente selecionará o item “Aceita” e clicará no ícone de transferência para atendimento eletrônico.

e) Quando o teleatendente clicar no ícone de transferência para atendimento eletrônico, o atendimento será encerrado e a ligação será encaminhada para a Plataforma Multiserviços IP. Através de uma aplicação eletrônica, o usuário responderá as perguntas digitando as notas de 0 (zero) a 5 (cinco), conforme exemplo abaixo:

- Primeira pergunta: o teleatendente entendeu sua pergunta? Digite sua nota de zero a cinco.
- Segunda pergunta: o teleatendente mostrou segurança ao responder a sua pergunta? Digite sua nota de zero a cinco.
- Terceira pergunta: o teleatendente respondeu sua pergunta em tempo satisfatório? Digite sua nota de zero a cinco.
- Quarta pergunta: o teleatendente foi educado, paciente e gentil ao responder sua pergunta? Digite sua nota de zero a dez.
- Quinta pergunta: de forma geral, como você classifica o atendimento? Digite sua nota de zero a cinco.

f) As notas digitadas pelo usuário deverão ser inseridas em um banco de dados, para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

g) A supervisão, de posse das pesquisas, deverá fazer avaliações de desempenho, notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas.

h) Através do Módulo Pesquisa, deverá ser aferido o nível de satisfação do usuário, devendo os requisitos avaliados serem previamente validados pela CONTRATANTE. O resultado da pesquisa poderá constar dos autos, na hipótese de eventual prorrogação do contrato

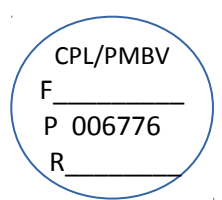
7.1.22 - SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE VOZ

7.1.22.1 - a plataforma de comunicação multiserviços IP deverá ter módulo com facilidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento da Central e supervisores, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a) Deverá integrar-se logicamente ao DAC através da rede IP;
- b) O sistema deverá possuir recursos de compactação de silêncio, otimizando o espaço e acesso ao disco rígido, com armazenamento em disco rígido para acesso imediato (on-line) das gravações e permitir a gravação simultânea de todos os Pontos de Atendimento e supervisão;
- c) O sistema deverá garantir a captura integral de áudio dos canais de atendimento, contemplando a conversação entre o teleatendente, usuários e supervisor;
- d) Capacidade de gravação de 100% da operação de maneira ininterrupta, com possibilidade de resgate on-line dos últimos 90 (noventa) dias;
- e) Disponibilizar as gravações com mais de 90 (noventa) dias em mídias de gravação;
- f) O sistema deve evitar adulteração na gravação, garantindo que a gravação realizada é a mesma que está sendo reproduzida;
- g) Os canais de gravação deverão ser configuráveis com ativação e desativação via software e também permitir a reprodução simultânea de gravações enquanto outros canais estão sendo gravados;
- h) Aos Supervisores e Monitores de Atendimento deverá ser permitido trabalhar remotamente via rede, para pesquisa e escuta das gravações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- i) O Sistema deverá ser capaz de acessar as informações gravadas a partir do canal, teletendente, número do chamador, data e hora;
- j) O acesso a todas as operações deverá ser feito através de senhas;
- k) Todas as operações deverão ficar registradas em arquivos de logs.
- l) O sistema deverá possibilitar a gravação ou monitoração seletiva de acordo com critérios pré-definidos, baseados em parâmetros fornecidos pelo próprio sistema (exemplo: gravação baseada em grupos ou nome de teletendente, independente de qual ponto de atendimento ele esteja);
- m) O sistema deverá permitir a monitoração dos canais de áudio somente por usuários devidamente autorizados e ter segurança contra acesso não autorizado, através da utilização de senhas com níveis de segurança;
- n) Deve ser totalmente integrado à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas.

7.1.23 - SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE TELA

7.1.23.1 - este Sistema deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo ao CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- b) Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da SMEC e/ou Secretarias Participantes, no momento do atendimento de uma chamada pelo teletendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- c) As gravações de tela sob demanda deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- d) Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do teletendente ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

7.1.24 - FACILIDADE DE INTEGRAÇÃO CTI (COMPUTER TELEPHONYINTEGRATION)

7.1.24.1 - a plataforma de comunicação multiserviços IP deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda específica de CTI solicitada pela CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da união entre voz e dados. O aplicativo CTI deverá oferecer aos teletendentes, no momento do atendimento, informações sobre os usuários através da integração com o Sistema de Registro de Atendimento.

7.1.25 - FACILIDADE DE GERENCIAMENTO PARA A REDE IP

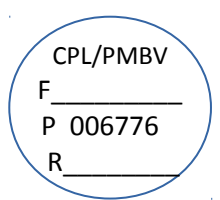
7.1.25.1 - A Contratada deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados, de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central.

7.1.25.2 - Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do teletendente/administrador de rede por meio de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN.

7.1.26 - SISTEMA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.26.1 - O sistema de registro de Atendimento a ser utilizado pela Contratada do Lote 1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, será o Sistema de Atendimento que será implantado pela Contratada responsável pelo Lote 2 do presente Certame. O Sistema de Atendimento visa atender as necessidades da Administração quanto ao gerenciamento do atendimento humano, receptivo, ativo e multimeios, devendo o teleatendente registrar todo o atendimento por ele prestado.

7.1.27 - Caso a licitante vencedora do Lote 1 não seja a mesma do Lote 2, caberá à Contratante a gestão e acompanhamento do treinamento inicial para usabilidade do Sistema de Atendimento. Em sendo uma mesma licitante vencedora dos 2 Lotes (1 e 2), a responsabilidade pelo treinamento fica a cargo da Contratada.

7.1.28 - SISTEMA DE CHAMADAS DE ATIVO

7.1.28.1 - é um discador do tipo powerdialer a ser instalado pela Contratada com o objetivo de implementar e administrar campanhas ativas e pesquisas de satisfação. Deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b) Possuir gestão de senhas e acessos, permitindo somente usuários autorizados acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- c) Possibilitar o acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos teleatendentes, por meio de códigos pré-estabelecidos no sistema;
- d) Possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- e) Permitir a elaboração e controle das campanhas de telemarketing ativo, selecionando o público alvo de cada uma;
- f) Permitir, por meio da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- g) Permitir o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- h) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- i) Permitir a configuração de estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- j) Permitir, por meio do sistema de identificação de chamadas integrado ao sistema de CTI, fazer a abertura na tela do contato que está ligando;
- k) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, bem como resultados por teleatendente e campanha;
- l) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos.

7.1.29 - SOLUÇÃO PARA PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA

7.1.29.1 - a Contratada deverá dispor de solução para o atendimento de portadores de deficiência auditiva e de fala, que contemple as seguintes disposições:

- a) Capacidade de integrar o recebimento de chamadas (comunicação por texto) em posições de atendimento da Central de Atendimento, originadas de terminal telefônico para surdos (TDD – Telecommunication Device for the Deaf);
- b) Permitir a detecção da origem de um aparelho TDD na URA com encaminhamento direto para o atendimento especializado;
- c) Permitir a gestão de atendimento convencional e para deficientes simultaneamente;
- d) Atender ao fluxo convencional da chamada incluindo as necessidades de fila, pausa e gerenciamento dos teleatendentes; e
- e) Treinamento e capacitação dos teleatendentes para relacionamento com os usuários portadores de deficiência auditiva e de fala.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

7.1.30 - SISTEMA DE GESTÃO DE FORÇA DE TRABALHO E QUALIDADE

7.1.30.1 - deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da Central, com objetivo de garantir a alta qualidade e performance, de forma centralizada, alinhada com a real necessidade dos serviços, simplificando a análise dos dados, bem como:

- a) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central;
- b) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos teleatendentes e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens;
- c) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- d) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos pontos de atendimento, com informações do teleatendente alocado;
- e) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos teleatendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, para que em seguida o supervisor receba as justificativas e, após sua análise, possa autorizar ou negar as mesmas;
- f) Possibilitar feedback on-line via módulo web para o teleatendente;
- g) Propiciar uma interface simples e objetiva para os usuários e supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade;
- h) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;
- i) Ser integrada ao sistema de DAC proposto, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos teleatendentes;
- j) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do teleatendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores;
- k) Permitir que o Gerente da Operação, Coordenador da Operação e Supervisores tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas;
- l) Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas, por meio dos seguintes relatórios:
 - Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário, as respectivas respostas e também os comentários de cada avaliação. Este relatório será mais indicado para documentação de cada teleatendente, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional; e
 - Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por teleatendente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor e o Coordenador da Operação podem consultar a evolução de uma equipe ou teleatendente.

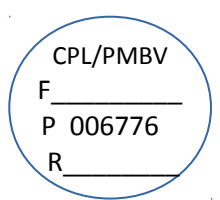
7.1.31 - EQUIPAMENTOS DIVERSOS DA CENTRAL

7.1.31.1 - A Contratada deverá disponibilizar no ambiente de operação da Central os seguintes equipamentos para suportar os serviços especificados:

- a) Estações de trabalho das PAs:
 - Microcomputador com velocidade de clock mínimo de 1,6 Ghz, mínimo 1MB de RAM, disco rígido com 80GB ou superior, placa de rede Ethernet 10/100, monitor LCD, teclado padrão ABNT e



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



mouse óptico com scroll; sistema operacional e software básico que permitam acessar os aplicativos da SMEC e/ou Secretarias Participantes;

- Aparelho telefônico ou softphone;
- Headsets individuais, confortáveis e com única unidade articular, aro (suporte superior) flexível e ajustável, de forma que se adapte perfeitamente a qualquer formato de cabeça, que possua fixação firme e confortável do fone à cabeça do teleatendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°).

b) Computadores servidores:

- No mínimo 02 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento (tais como servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento), com configuração compatível e que garanta um desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas.

c) Switches:

- Deve ter conformidade com o padrão IEEE 802.3/ISO 8802.3;
- Deve possuir, no mesmo equipamento, um mínimo de 24 (vinte e quatro) portas RJ-45 (10 Base T/100 Base-TX) autosensing para cabos UTP;
- O chassi do equipamento deverá permitir operar simultaneamente as portas relacionadas nos itens acima, mantendo a mesma capacidade de gerenciamento;
- Deve permitir a configuração em cada porta de um texto, possibilitando ao administrador de rede a inclusão de informações que identifiquem o que está conectado na respectiva porta.

7.1.32 - CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

7.1.32.1 - Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo.

7.1.32.2 - A configuração mínima exigida neste Termo de Referência não impossibilita que a Contratada apresente equipamentos com configurações superiores.

7.1.32.3 - O CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados na proposta comercial da mesma, ficando, a critério desta, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

7.1.32.4 - Será de responsabilidade da Contratada manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade estarem previstos na planilha de custos e formação de preços a ser apresentada junto com a proposta comercial.

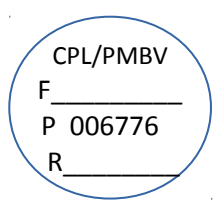
7.1.33 - PLANEJAMENTO DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

7.1.33.1 - A Contratada deverá instalar a Central de Atendimento da Contratante com estrutura física concentrada em um único imóvel, localizado no município de Boa Vista - RR, destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação das Posições de Atendimento (PAs) das equipes de operação de teleatendimento receptivo e ativo, supervisão, de todos os profissionais de coordenação de atividades e de gestão operacional e para os fiscais da SMEC e/ou Secretarias Participantes, além das salas de reunião e de treinamento.

7.1.33.2 - A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os fiscais do Contrato designados pela CONTRATANTE, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.33.3 - A Contratada deverá fornecer e instalar todos os softwares e equipamentos de informática e de telecomunicações necessários à operação da Central, bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

7.1.33.4 - O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

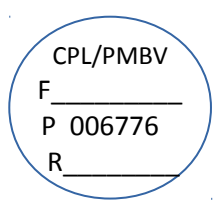
ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	CONTRATANTE/Contratada
Entrega da árvore de voz Inicial, base de conhecimentos, informações a respeito de produtos e serviços da SMEC e/ou Secretarias Participantes	CONTRATANTE
Reunião Preliminar	CONTRATANTE/Contratada
Entrega do Plano de Trabalho	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho	CONTRATANTE
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pela CONTRATANTE	Contratada
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes	CONTRATANTE
Entrega do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	CONTRATANTE
Ajustes no Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, quando solicitado pela CONTRATANTE	Contratada
Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, em caso de ajustes	CONTRATANTE
Implantação da Central de Atendimento	Contratada
Vistoria prévia do ambiente da Central de Atendimento	CONTRATANTE
Ajustes no ambiente, quando solicitado pela CONTRATANTE	Contratada
Vistoria do ambiente da Central de Atendimento, no caso de ajustes	CONTRATANTE
Apresentação de alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável	Contratada
Aceite/Recebimento Definitivo	CONTRATANTE
Início da operação	Contratada

7.1.33.5 - O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes.
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes (endereço completo).
3	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissionais.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para <i>feedback</i> aos teleatendentes de atendimento.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.
6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos <i>links</i> de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Plano de instalação e customização das integrações CTI da plataforma de PABX/DAC/URA como Sistema Atendimento da fornecedora do LOTE 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



8	Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no <i>Contact Center</i> , incluindo rede de dados LAN e WAN, <i>switches</i> , roteadores, <i>firewall</i> , servidores, computadores, impressoras, <i>scanners</i> e CFTV, plataforma de comunicação, descrição da plataforma de comunicação de voz, topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), unidade de resposta audível (URA), gravador de voz, aparelhos telefônicos e <i>head-sets</i> , incluindo suas especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
9	Esquema da estrutura física da central incluindo relação de autorizações legais de funcionamento (tais como: alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável), modelo de mobiliário, ambiente de descanso, refeitório, sala de reuniões, sala de treinamentos e banheiros, além do detalhamento completo da infraestrutura física, incluindo instalações elétricas, hidráulicas, climatização, acústica e <i>no-break</i> , com suas especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

7.1.33.6 - A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da SMEC e/ou Secretarias Participantes, em até 05 (cinco) dias após a assinatura do Contrato. Caso necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da Prefeitura.

7.1.33.7 - Todas as demais reuniões necessárias entre as partes durante o período de implantação da Central deverão ocorrer, em princípio, na sede da SMEC e/ou Secretarias Participantes, podendo, a critério da área técnica da SMEC e/ou Secretarias Participantes, serem realizadas no local de instalação da Central.

7.1.33.8 - O CONTRATANTE se reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

7.1.33.9 - No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao CONTRATANTE, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

7.1.33.10 - Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o CONTRATANTE dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.

7.1.34 - SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

7.1.34.1 - A Contratada deverá assegurar o resguardo do sigilo das informações, documentos e bancos de dados da SMEC e/ou Secretarias Participantes, e adotar todas as providências necessárias para esse fim.

7.1.34.2 - Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a Contratada e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, e em atendimentos às recomendações da Controladoria-Geral da União/PR, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços, conforme a boa prática da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17799:2005.

7.1.34.3 - O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

7.1.34.4 - Deve também ser expresso claramente, no contrato de trabalho, as penalidades caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

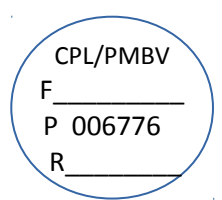
7.1.34.5 - A Contratada, e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços, deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

7.1.34.6 - No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Atendimento, deverá constar do contrato de prestação de serviço cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da SMEC e/ou Secretarias Participantes, mesmo após o término do referido Contrato.

7.1.34.7 - Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;
- b) A Contratada deverá comunicar tempestivamente ao CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados;
- c) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e
- d) O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

7.1.34.8 - Os controles de acesso físico ao ambiente onde serão executados os serviços de atendimento deverão ser feitos por catracas eletrônicas, crachás magnéticos e por sistema de monitoramento por imagens (CFTV).

7.1.34.9 - O CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da Contratada, relacionados com a prestação de serviço ao CONTRATANTE.

7.1.34.10 - Toda informação gerada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade da SMEC e/ou Secretarias Participantes, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos teleatendentes, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela CONTRATANTE.

Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

7.1.34.11 - Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados no CONTRATANTE que serão repassados à empresa Contratada.

7.34.12 - A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

7.1.34.13 - A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

7.1.34.14 - Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.

7.1.34.15 - A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da SMEC e/ou Secretarias Participantes, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

7.1.34.16 - A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados à mensagens de correio eletrônico não será permitida.

7.1.34.17 - Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

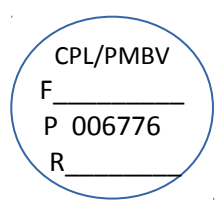
7.1.34.18 - Devem ser repassadas à Contratante as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.

7.1.34.19 - Além dos itens de segurança citados acima, a empresa deverá providenciar também:

- a) Proteção do setup dos microcomputadores com senha. Observação: a senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- b) Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “boot” do computador;
- c) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- d) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;



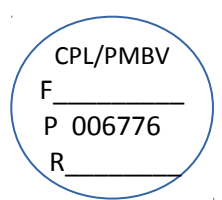
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- e) Portas wi-fiebluetooth desabilitadas;
 - f) Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
 - g) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
 - h) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
 - i) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
 - j) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
 - k) Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
 - l) Bloquear o acesso a aplicativos como o "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;
 - m) Aplicativos do tipo "bloco de notas – notepad" devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
 - n) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
 - o) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
 - p) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
 - q) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
 - r) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;
 - s) Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;
 - t) O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da Prefeitura e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- 7.1.34.20** - A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.
- 7.1.34.21** - As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.
- 7.1.34.22** - Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 7.1.34.23** - Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 7.1.34.24** - A Contratada deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.
- 7.1.34.25** - O CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.
- 7.1.34.26** - As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.1.34.27 - A Contratada deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da SMEC e/ou Secretarias Participantes, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores, e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

7.1.34.28 - A Contratada deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

7.1.34.29 - As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

7.1.34.30 - O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

7.1.34.31 - Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

7.1.34.32 - Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

7.1.34.33 - As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.

7.1.34.34 - Além dos itens de segurança listados acima, o CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

7.2 - LOTE 2 - SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

7.2.1 - SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO E SUPORTE DA PLATAFORMA DE CZRM PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

7.2.1.1 - DA DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA - SERVIÇOS EM NUVEM

7.2.1.1.1 - A Plataforma de CzRM implantada deverá ser baseada em sistema de CRM (Customer Relationship Management) de mercado, em modelo de Cloud Services (serviços em nuvem do fabricante da solução), devendo obrigatoriamente estar hospedado em território nacional, seguindo, no que couber, as disposições da Lei nº 12.965/2014. Deste modo, ao final do contrato deve ser opcional à CONTRATANTE efetuar novo contrato diretamente com o fabricante a fim de garantir o princípio da padronização e continuidade de serviços.

7.2.1.1.2 – Se esta for a opção da CONTRATANTE é obrigatório que a solução seja liberada nos mesmos moldes em que se encontra ao término deste contrato, considerando todas as integrações e funcionalidades já desenvolvidas e disponibilizadas, em pleno funcionamento.

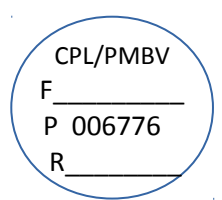
7.2.1.1.3 – Na assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Carta do fabricante do software permitindo a reversibilidade das licenças para a Administração Pública, se esta desejar permanecer com a solução em questão.

7.2.1.1.4 - Toda e qualquer requisito de infraestrutura do sistema é de inteira responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do contrato. Assim, o sistema deverá ser ofertado como serviço em modelo de computação em nuvem do fabricante da solução, hospedado em qualquer DataCenter em território nacional, desde que obedecidos os critérios de disponibilidade certificados TIER II, superiores a 99,7%. Cabe ressaltar que o sistema deverá ser disponibilizado na sua integridade via web para utilização dos usuários alocados nas dependências da CONTRATANTE ou em qualquer dispositivo com acesso à internet.

7.2.1.2 - JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO CZRM EM NUVEM



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.1.2.1 - A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CZRM na nuvem pretende reduzir o tempo e os custos com a implantação, assegurando vantagens como:

a) Mobilidade com acesso a partir de qualquer lugar

Uma solução CZRM na nuvem permite um acesso rápido, a partir de qualquer ambiente com acesso à internet, seja no ambiente de trabalho da CONTRATANTE ou em campo através de dispositivos móveis, possibilitando uma gestão mais próxima e eficiente dos serviços prestados.

b) Escalabilidade.

A capacidade de um CZRM na nuvem é bastante flexível, possibilitando de uma forma rápida a expansão de recursos tecnológicos, garantindo readequação lógica e física para suportar o crescimento da solução implantada.

c) Integração com fácil conexão a outros sistemas existentes.

Permite integração e disponibilização de dados entre os diversos sistemas legados hospedados no ambiente da CONTRATANTE, através da construção, disponibilização e consumo de “webservices” específicos para cada serviço necessário. Garante atualização, unicidade, qualidade e confiabilidade dos dados da solução integrada de atendimento ao cidadão. Uma solução integrada em ambiente na nuvem assegura uma gestão mais eficiente e de fácil gerenciamento.

d) Colaboração, com acessos simultâneos ao sistema.

A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CZRM na nuvem permite que diferentes usuários tenham acessos a múltiplos recursos, através de acesso individual e único, possibilitando uma gestão colaborativa das demandas registradas, mantendo os dados armazenados em repositório único, proporcionando maior segurança à integridade da informação.

e) Foco no negócio com redução de sobrecarga da TI.

A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em CZRM na nuvem significa estabelecer que a administração e a manutenção da mesma sejam realizadas por uma empresa fornecedora de recursos em nuvem, com profissionais especializados. Neste sentido, a equipe de negócios da CONTRATANTE pode concentrar os esforços nas questões estratégicas e não em problemas pontuais de tecnologia.

f) Redução de custos com atualizações e infraestrutura.

Manter sustentável uma solução que mantenha uma qualidade sistêmica e uma infraestrutura adequada sempre atualizada para assegurar qualidade de negócios requer atenção evolutiva, o que reflete diretamente no aumentando de custos, muitas vezes não previstos.

Viabilizar um ambiente em nuvem estabelece que as atualizações e infraestruturas necessárias, para manter a solução de CZRM integrada de atendimento ao cidadão, fiquem sob a responsabilidade da empresa fabricante da solução, cujos custos evolutivos e de manutenção já estão previstos na contratação.

7.2.1.2.2 - É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento do sistema (software) de gestão do relacionamento com o cidadão.

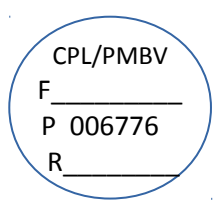
7.2.1.2.3 - É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento dos softwares, sistemas e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

7.2.1.2.4 - O CZRM deve permitir o registro de todas as solicitações e ligações receptivas ou ativas, cuja finalidade seja solicitar ou fornecer informações ou originar a demanda de serviços públicos.

7.2.1.2.5 - O registro das solicitações deverá permitir um único cadastro de dados de cada munícipe, com base inicial no número de telefone que origina a chamada ou informada como contato preferencial (quando a solicitação for realizada via canais digitais), nome, CPF e/ou RG, número de telefone fixo e/ou celular e e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.1.2.6 - O CZRM deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas nos Requerimentos Técnicos e Funcionais, estar adequado à língua portuguesa e permitir customizações das funcionalidades do sistema em vigor e das futuras solicitadas pela CONTRATANTE.

7.2.1.3 - DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

7.2.1.3.1 - A infraestrutura de computação para o CZRM deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA e no modelo de computação em nuvem (Cloud Services). Entende-se por modelo de Cloud Services (computação em nuvem) as soluções disponíveis em formato digital e sem necessidade de investimento em infraestrutura de maneira imediata, ou seja, a partir da nomeação dos usuários a CONTRATADA deverá disponibilizar de maneira imediata o funcionamento da solução em seu modo original.

7.2.1.3.2 - Será de responsabilidades da CONTRATADA a disponibilização de toda a infraestrutura de Data Center (com certificação no mínimo TIER II) necessária para operação do sistema CZRM (em Cloud Services – nuvem) e somente será aferida a disponibilidade e desempenho do sistema (com índices superiores a 99,7%);

7.2.1.4 - CONECTIVIDADE

7.2.1.4.1 - A fim de disponibilizar a conectividade necessária para a utilização da solução de gestão de relacionamento pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve considerar que o Data Center da CONTRATANTE se localiza na Rua Cecília Brasil, 1078 – centro, Boa Vista/RR.

7.2.1.4.2 - São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito de conectividade:

- a) Prover todos os componentes necessários para suportar a conectividade, entre o Data Center da CONTRATANTE e a Infraestrutura Tecnológica da CONTRATADA, atendendo aos Níveis de Serviço, conforme Item 7.2.22 - Sistema de Avaliação do Desempenho;
- b) Prover a conectividade entre o local de trabalho da equipe da CONTRATADA e a Infraestrutura Tecnológica da CONTRATANTE com disponibilidade para atender aos Níveis de Serviço, conforme Item 7.2.22 - Sistema de Avaliação do Desempenho. Esta conectividade é necessária para que as equipes de implantação e manutenção da SGR acessem os ambientes disponibilizados nos Data Centers da CONTRATANTE e na Infraestrutura Tecnológica da CONTRATADA para a execução dos Serviços de Implantação e Serviços de manutenção da SGR, caso seja necessária.

7.2.2 - SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DA SGR

7.2.2.1 - Os serviços de suporte e manutenção da SGR consistem em 2 (dois) níveis de suporte, definidos a seguir:

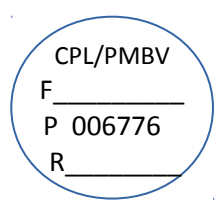
- a) Suporte Nível 1 (Central de Suporte da SGR) atuará como ponto único de contato entre os Profissionais da CONTRATANTE e a CONTRATADA para a resolução de dúvidas e Incidentes decorrentes da utilização da SGR implantada pela CONTRATADA;
- b) Suporte Nível 2 consiste na atuação da CONTRATADA na manutenção corretiva de sistemas e manutenção de Infraestrutura Tecnológica.

7.2.2.2 - São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção da SGR:

- a) Disponibilizar e manter a Infraestrutura Tecnológica das equipes da CONTRATADA necessárias para a prestação dos serviços de suporte e manutenção da SGR, incluindo espaço de trabalho, mobiliário, computadores e software necessários para as atividades da equipe da CONTRATADA;
- b) Prover a conectividade entre o local de trabalho da equipe de suporte e manutenção da CONTRATADA com o Data Center da CONTRATANTE para prestação dos serviços de suporte e manutenção da SGR;
- c) Prover atendimento aos Profissionais da CONTRATANTE e CONTRATADA no idioma Português do Brasil;
- d) Fornecer canal de contato aos Profissionais da CONTRATANTE e CONTRATADA via número de telefone local no Município do Contratante;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- e) Disponibilizar uma ferramenta de Gestão de Incidentes para a equipe da CONTRATADA responsável pelo suporte e manutenção da SGR;
- f) Fornecer acesso à ferramenta de Gestão de Incidentes para até 5 (cinco) Profissionais da CONTRATANTE;
- g) Criar registro eletrônico dos Incidentes dos Profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE na ferramenta de Gestão de Incidentes com as informações necessárias, de acordo com procedimentos a serem estabelecidos pela CONTRATADA em comum acordo com a CONTRATANTE, de forma que os indicadores definidos no Item 7.2.22 - Sistema de Avaliação do Desempenho possam ser apurados automaticamente;
- h) A ferramenta de Gestão de Incidentes deverá ser fornecida pela CONTRATADA durante a prestação dos Serviços de Operação e Manutenção. Não será exigido que a CONTRATADA desenvolva a integração desta ferramenta com outras ferramentas da CONTRATANTE;
- g) A ferramenta de Gestão de Incidentes a ser fornecida pela CONTRATADA deve apresentar as seguintes características, reconhecidas no mercado:

- Estar aderente às práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), podendo realizar gerenciamento de Incidentes, Problemas, mudanças, configuração e liberação;
 - Ter base de conhecimento para armazenamento dos roteiros de atendimento;
 - Permitir estimar o esforço e os recursos necessários para uma solução;
 - Permitir o registro de horas gastas para resposta e solução de um Incidente;
 - Proporcionar a informação necessária para ajudar a selecionar, planejar e entregar requerimentos a tempo e dentro do esperado;
 - Administrar a demanda de forma simplificada;
 - Gerir o plano de trabalho, nível de serviço e tempo;
 - Gerir a capacidade dos recursos, disponibilidade e atribuição;
 - Proporcionar diferentes tipos de relatórios.
- A Central de Suporte atenderá apenas Incidentes dos Profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE relacionados aos Serviços de Operação e Manutenção da SGR, sendo certo que qualquer outro Incidente será desprezado pela Central de Suporte e não irá impactar os Indicadores de Desempenho relativos ao Fator de Desempenho da Solução Tecnológica, conforme listados no Item 7.2.27 - Sistema de Avaliação do Desempenho.

7.2.2.3 - São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção da SGR:

- a) Centralizar no membro do Comitê de Operação por parte da CONTRATANTE os assuntos de gestão dos serviços de suporte e manutenção da SGR;
- b) Informar à CONTRATADA os dados de até 5 (cinco) Profissionais da CONTRATANTE para acessarem a ferramenta de Gestão de Incidentes.

7.2.3 - SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA DE SISTEMAS

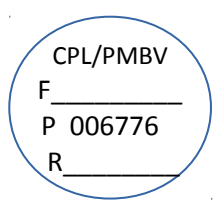
7.2.3.1 - Os serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas consistem em responder dúvidas dos Profissionais da CONTRATANTE, corrigir falhas e aplicar Soluções de Contorno para os Incidentes abertos pelos Profissionais.

7.2.3.2 - São responsabilidades da CONTRATADA, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas da SGR:

- a) Atender e responder às dúvidas dos Profissionais da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- b) Investigar e analisar a causa raiz dos Incidentes submetidos pelos Profissionais da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- c) Analisar Incidentes e recusar os mesmos, caso estejam fora do escopo de Serviços da CONTRATADA, conforme definido no Item 7.2.25 - Requerimentos Técnicos e Funcionais. Em caso de recusa, o Comitê de Operação deve ser notificado formalmente nas reuniões definidas no item 7.2.26 - Governança;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- d) Validar a classificação e prioridade do Incidente conforme as definições do Item 7.2.22 - Sistema de Avaliação do Desempenho;
 - e) Readequar a classificação e prioridade do Incidente, caso seja necessário;
 - f) Analisar, especificar funcionalmente, desenvolver, testar e implantar em ambiente produtivo a Solução de Contorno;
 - g) Analisar as causas do Incidente que provocou a implantação da Solução de Contorno em até 5 (cinco) dias úteis e definir prazo para especificar funcionalmente a Solução Definitiva;
 - h) Especificar funcionalmente a Solução Definitiva para resolução do Incidente e estimar prazo para implantação;
 - i) Submeter especificação funcional e informar prazo para implantação da Solução Definitiva para o Incidente para aprovação pela CONTRATANTE;
 - j) Retrabalhar Solução Definitiva do Incidente caso a resolução não tenha sido aprovada pelo Comitê de Operação;
 - k) Desenvolver e testar a Solução Definitiva aprovada pela CONTRATANTE para a resolução do Incidente;
 - l) Submeter a Solução Definitiva que foi desenvolvida e testada pela CONTRATADA para validação e aceite pela CONTRATANTE;
 - m) Implantar em ambiente produtivo a Solução Definitiva que foi validada e aceita pela CONTRATANTE;
 - n) Monitorar e comunicar o progresso dos Incidentes recebidos pela CONTRATADA;
 - o) Manter atualizada a documentação dos sistemas da SGR (especificações técnicas e documentos de testes) conforme os Incidentes forem resolvidos;
 - p) Encerrar Incidentes resolvidos na ferramenta de Gestão de Incidentes;
 - q) Reportar mensalmente a quantidade de horas utilizadas pela CONTRATADA na resolução de Incidentes dos sistemas da SGR.
- 7.2.3.3 - São responsabilidades da CONTRATANTE, no âmbito dos serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas da SGR:**
- a) Utilizar a ferramenta da CONTRATADA de Gestão de Incidentes para acompanhamento do progresso dos Incidentes;
 - b) Disponibilizar 1 (um) ponto de contato para suportar a CONTRATADA na resposta de dúvidas relacionadas aos processos de negócio da CONTRATANTE. Este ponto de contato deve ter conhecimento dos processos executados pelos Órgãos para atender os serviços requisitados pelos Solicitantes;
 - c) Definir e repassar à CONTRATADA todas as informações necessárias para a resolução dos Incidentes através da ferramenta de Gestão de Incidentes;
 - d) Aprovar a especificação funcional e estimativa de implantação da Solução Definitiva proposta pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis. Após este prazo a Solução Definitiva será considerada automaticamente aprovada para desenvolvimento;
 - e) Validar e aceitar a Solução Definitiva desenvolvida e testada em até 3 (três) dias úteis. Após esse prazo, a Solução Definitiva será considerada automaticamente validada e aceita;
 - f) Definir e alocar Profissionais da CONTRATANTE em tempo suficiente para as reuniões de priorização de resolução de Incidentes do Comitê de Operação, conforme definido no item 7.2.26 - Governança;
 - g) Definir janelas operacionais para a entrada em produção das mudanças para a resolução dos Incidentes.

7.2.4 - REQUERIMENTOS GERAIS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DA SGR



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

7.2.4.1 - Horário de atendimento/cobertura - A CONTRATADA deve disponibilizar os serviços de suporte e manutenção da SGR durante os horários e dias da semana definidos na Tabela - Horários de Atendimento Serviços de Suporte e Manutenção abaixo.

Tabela - Horários de Atendimento Serviços de Suporte e Manutenção

Nível dos Serviços de Suporte e Manutenção da SGR	Horário
Nível 1 – Central de Suporte da SGR	24 horas por dia, 7 dias por semana
Nível 2 – Suporte e Manutenção de Sistemas – SGR	24 horas por dia, 7 dias por semana
Nível 2 – Suporte e Manutenção de Sistemas – Canal de Atendimento – Portal na Internet	09:00 às 18:00, de 2ª à 6ª Feira
Nível 2 – Suporte e Manutenção de Sistemas – Canal de Atendimento – Dispositivos Móveis	09:00 às 18:00, de 2ª à 6ª Feira

7.2.5 - PRODUTOS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DA SGR

7.2.5.1 - Os produtos a serem desenvolvidos pela CONTRATADA no âmbito de Suporte e Manutenção da SGR são:

a) Relatórios mensais contendo os resultados dos Indicadores de Disponibilidade (ID) e Efetividade (IE), conforme definidos no Item 7.2.22 - Sistema de Avaliação do Desempenho.

7.2.6 - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO E SUPORTE DA PLATAFORMA DE CZRM

7.2.6.1 - O pagamento pelos serviços de DISPONIBILIZAÇÃO E SUPORTE DE PLATAFORMA CzRM será realizado mensalmente, com base nos MÓDULOS DA SOLUÇÃO efetivamente implantados da solução, bem como no número de usuários da denominados “PREFEITURA” que se relacionam com os serviços automatizados por meio da solução tecnológica, aqui chamados de Usuários Prefeitura, independentemente do número de usuários que consomem os serviços, aqui chamados de Usuários Cliente.

7.2.6.2 - A quantidade mensal de Usuários Prefeitura constará das Ordens de Serviço Mensais emitidas pela CONTRATANTE.

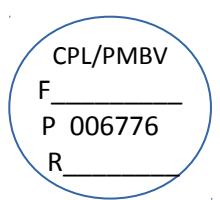
7.2.6.3 - Como o serviço será contratado sobre demanda, em regime de execução de empreitada por preço unitário de acordo com as Ordens de Serviço, importa ressaltar que NÃO HAVERÁ GARANTIA DE FATURAMENTO DOS VOLUMES ESTIMADOS APRESENTADOS.

Usuário	Acesso à Ferramenta	Quantidade Máxima de Usuários por Mês	Licenciamento
SGR – Usuários Web	Funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração/resolução em todos os módulos através de microcomputadores e/ou outros dispositivos fornecidos pela Contratante através da internet	450	Pago por usuário nominado por mês
SGR – Usuários – Tablet Conectado	Funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração/resolução em todos os módulos através de TABLETS CONECTADOS com Aplicativo Móvel da SGR, fornecidos pela Contratada através da internet	200	Pago por usuário de Tablet nominado por mês

7.2.6.4 - Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por Usuário “PREFEITURA”, conforme a Planilha de Formação de Preços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.6.5 - Considera-se Usuário “PREFEITURA” todos os Servidores Públicos e prestadores de serviço outros da Contratante (incluindo usuários da Contratada do Lote 1) que participam direta e indiretamente dos processos automatizados de atendimento e resolução.

7.2.6.6 - Incluem no valor pago por usuário todos os custos dos serviços de Disponibilização, Conectividade, Suporte, Manutenções Corretivas, Operação e Monitoração.

7.2.6.7 - Para o perfil Usuários Prefeitura – Tablet Conectado, a Contratada deverá garantir que o equipamento fornecido para uso como serviço atenda, no mínimo as seguintes especificações:

a) TABLET WIFI

- Fornecer equipamento sob regime de comodato/serviço para uso do SGR pelas equipes de campo da Contratante, incluindo suporte técnico e manutenção, com sistema operacional compatível com o aplicativo móvel do SGR;
- Apresentação de certificado ou laudo comprobatório que atenda à norma padrão IEC 60950-1 ou Resolução 529 de 02 de junho de 2009 da Anatel.

b) UNIDADE DE PROCESSAMENTO

- Processador com clock mínimo de 1,3 GHz com no mínimo quatro núcleos e arquitetura de 32 ou 64 Bits;
- De executar arquivos de áudio e vídeo;
- As funções de decodificação de áudio e vídeo devem ser aceleradas por hardware.
- Possuir decodificação por hardware para pelo menos os seguintes formatos: H263, H264 e MPEG4.

c) MEMÓRIA RAM

- Mínimo de 1 GB (um gigabyte) DDR3 533 MHz);

d) TELA

- Tela colorida e construída com tecnologia LCD do tipo IPS, TFT ou OLED, com retro iluminação e com tamanho mínimo de 07 (sete) polegadas;
- Multitoque de no mínimo 5 pontos (capacitiva);
- Resolução mínima: 1024x600

e) ARMAZENAMENTO

- Interno do tipo flash/eMMC; mais específica e maior qualidade
- Capacidade mínima de 08 GB (oito gigabytes) de armazenamento interno,
- Possuir Slot para cartão de memória padrão MicroSD para expansão do armazenamento interno, compatível com cartões de até 32 GB (trinta e dois gigabytes).

f) CONECTIVIDADE

- Wi-Fi padrão IEEE 802.11 b/g/n, integrado (interno) ao equipamento;
- Bluetooth versão 4.0 ou superior, integrado (interno) ao equipamento;
- Sistema de GPS integrado (interno) com antena interna.

g) INTERFACES

- Microfone e alto-falante integrados ao gabinete;
- Saída para fone de ouvidos para conector padrão P2 de 3,5 mm stereo e com 03 (três) pontos de contato;
- Porta micro-USB padrão mínimo 2.0;

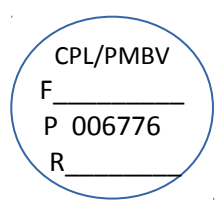
h) CÂMERA FRONTAL E TRASEIRA

- Integrada ao equipamento;
- Câmera traseira com resolução mínima de 02 MP (dois megapixels), possuir ajuste de foco automático e zoom digital;
- Câmera frontal com resolução mínima 1.2 MP (um ponto dois megapixels);
- Ambas as câmeras devem permitir filmar e tirar fotos.

i) BATERIA:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- Interna e recarregável;
- Lítio-ion ou polímero de lítio;
- Vida útil: pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) ciclos de carga/descarga com capacidade de carga igual a 80% da original ao final deste tempo;
- Capacidade mínima da bateria: 3000 mA/h (três mil miliamperes hora);
- Tempo de recarga: máximo de 04 (quatro) horas. Permitir que o Tablet seja utilizado enquanto a bateria estiver carregando;
- Possuir pelos menos os seguintes mecanismos de segurança:
- Circuito para interromper a conexão da bateria em casos de sobrecorrente e sobrecarga;
- Com carregador conectado à energia, o tablet deve poder ser deixado conectado ao carregador, mesmo após a carga total da bateria, sem riscos de superaquecimento ou de acidentes decorrentes de sobrecarga.

j) GABINETE

- O gabinete não poderá apresentar saliências, pontas ou estruturas externas perfurantes ou cortantes;
- Deve possuir teclas para controle de volume do som;
- Deve possuir proteção contra água e poeira comprovado por documento do fabricante ou publicado em seu sítio eletrônico, evidenciando que o equipamento atende aos requisitos da classificação IP52 ou capa protetora.

k) FUNCIONALIDADES

- Possuir acelerômetro;
- Funcionar como “USB Mass Storage”;
- Sensor de luz ambiente com capacidade para ajuste automático ou manual do brilho da tela;
- Permitir a mudança da orientação da tela e o bloqueio da posição;
- Recursos de vídeo:
- Gravação com resolução de pelo menos 640x480. Esta exigência somente se aplica à Câmera traseira;
- Formatos mínimos de reprodução: H.263, H.264 e MPEG-4.

l) SEGURANÇA

- Permitir a implementação anti-malware sem custos adicionais ao CONTRATANTE;
- Disponibilizar o equipamento à Contratante com Seguro contra roubo, furto e quebra.

7.2.7- CONDIÇÕES GERAIS

a) Em caso de falha do equipamento e a solução definitiva não seja apresentada dentro do prazo estipulado, o equipamento em questão deverá ser substituído por outro novo de características iguais ou superiores no prazo máximo de 02 (DOIS) dias úteis após o fim do prazo estipulado para a “Solução Definitiva” e respectivas dilatações.

b) Caso o equipamento apresente mais de 02 falhas em um período de 60 (sessenta) dias, a CONTRATADA deverá substituir o equipamento em questão, por outro novo de características iguais ou superiores, em seu 3º (terceiro) acionamento.

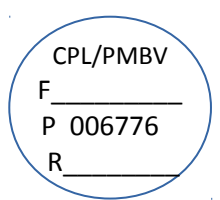
c) Caso o equipamento fornecido pela CONTRATADA venha ser objeto de furto ou roubo, o mesmo deverá ser substituído em no máximo em 03 (três) dias úteis após o registro do Boletim de Ocorrência pelo município ou empresa e notificação ao CONTRATANTE;

d) Nos demais casos, após avaliação do Comitê Gestor do projeto, o ente público municipal deverá providenciar a sua reposição em um prazo de 15 dias. Caso não o faça, a empresa contratada deverá providenciar a reposição do equipamento, cujo valor de Nota Fiscal de aquisição será reembolsado.

7.2.8 - Os usuários da Contratada responsáveis pela administração da SGR, incluindo Técnicos de Suporte, Analistas de Sistemas e Gestores, que utilizam a Plataforma de CzRM não serão remunerados, devendo seus custos comporem os valores a serem mensurados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.9 - Mensalmente, na oportunidade do fechamento de cada fatura, será verificado o número de Usuários Prefeitura ativos, com base no que será feita a cobrança.

Consideram-se Usuários ativos aqueles que tenham sido criados e continuem habilitados para acessar o sistema, mesmo que não o acessem. Portanto, ainda que determinada quantidade de Usuários tenha sido solicitada em uma Ordem de Serviço específica, será considerado apenas o número de Usuários em utilização para fins de faturamento.

7.2.10 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SGR

7.2.10.1 - Os Serviços de Implantação a serem prestados pela CONTRATADA para a implantação da SGR consistem em:

a) Prestação de serviços de consultoria técnica para a implantação dos Componentes de Software e Infraestrutura Tecnológica da Solução Tecnológica da SGR, compreendendo as atividades de redesenho de processos, configuração, parametrização, customização, execução de testes, migração de dados, treinamento de Profissionais e preparação de ambientes para Entrada em Produção da SGR;

7.2.10.2 - Será responsabilidade da CONTRATADA a implantação dos Componentes de Software, integrações e Infraestrutura Tecnológica.

7.2.10.3 - No que tange a réplica dos dados hospedados no Data Center da CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA somente o suporte à implantação e manutenção. A execução dessas atividades será de responsabilidade da CONTRATANTE.

7.2.10.4 - Para o sistema SGR e infraestrutura a ser implantado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE relacionou no Item **7.2.25** - Requerimentos Técnicos e Funcionais os requerimentos funcionais e não funcionais que deverão ser atendidos.

7.2.11 - SISTEMAS LEGADOS IMPACTADOS PELA SGR

7.2.11.1 - A implantação da Solução Tecnológica envolverá os seguintes sistemas legados da CONTRATANTE ou de parceiros da CONTRATANTE, seja por meio da sua substituição, seja através de sua integração com a Solução Tecnológica da SGR.

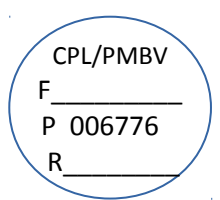
7.2.11.2 - São responsabilidades da CONTRATADA, no que tange às integrações e migração de dados entre sistemas:

- a) Realizar a integração do SGR com os sistemas legados da CONTRATANTE.
- b) Integrar a SGR à base oficial de logradouros da CONTRATANTE, que deverá ser disponibilizada pela CONTRATANTE;
- c) Integrar a SGR aos Canais de Atendimento, incluindo Portal na Internet e Aplicativo Móvel;
- d) Estruturar a arquitetura de integrações, através de Web-Services de forma a atender as seguintes características:

- O SGR deve enviar para os sistemas legados os Chamados abertos;
- Os tratamentos dados aos Chamados nos sistemas legados devem ser enviados ao SGR, para registro e possível consulta através da interface do próprio sistema ou dos Canais de Atendimento;
- Algumas informações básicas dos cidadãos solicitantes devem ser enviadas aos sistemas legados juntamente com os dados dos Chamados;
- Cada serviço deve possuir um mecanismo de buffer para contingência, em caso de erro de comunicação nas integrações;
- Deve ser possível gerenciar o desempenho do processo de integração e validar a entrega das mensagens nos sistemas destinatários;
- A arquitetura de integrações deverá garantir a entrega confiável das mensagens (cada mensagem é entregue uma e somente uma vez, mesmo na presença de falhas). Poderá ser utilizado um middleware de troca assíncrona de mensagens como, por exemplo, JMS (Java Message Service), ou similar;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- A arquitetura de integrações deve gerenciar eventuais erros que ocorram durante o processo de integração. A validação dos dados entregues pela integração deverá ser feita pelos sistemas de origem e destino, não sendo exigido da arquitetura de integrações executar este tipo de validação.
- e) Suportar a migração de dados dos sistemas legados através da importação e exportação em massa, incluindo dados dos Chamados e cidadãos;
- f) Migrar para a SGR os seguintes grupos de Chamados criados em um período de até 2 (dois) anos antes da Fase de Implantação:
 - Chamados abertos em sistemas legados que não estiverem encerrados no momento da Fase de Implantação, sendo que os tratamentos futuros para esses Chamados deverão ser feitos na SGR;
 - Chamados que estiverem fechados em sistemas legados no momento da Fase de Implantação, permitindo a consulta dos dados desses Chamados através dos Canais de Atendimento.
- g) Migrar a base de conhecimento utilizada pela CONTRATANTE;
- h) Migrar dados históricos de cadastro de solicitantes. Não será exigida a migração de dados de cidadãos que não possuírem solicitações associadas. O processo de migração deverá utilizar funcionalidades que permitam a limpeza da base de solicitações, evitando registros duplicados e informações incorretas, incluindo:
 - Consolidação (merge) registros duplicados. Exemplo: o cidadão C1 possui demandas abertas (e outras informações) D1 e D2, ao passo que o cidadão C2 possui demandas abertas D3, D4 e D5 (além de outras informações a ele ligadas). Caso se perceba que C1 e C2 são de fato o mesmo cidadão (os registros estavam duplicados), a solução deve ser capaz de consolidar os registros C1 e C2 em um único cidadão C, que possui as demandas (e demais informações) D1, D2, D3, D4 e D5;
 - Pareamento (matching) dos dados, ou seja, identificação de registros duplicados. Isto deve poder ser feito configurando-se regras de comparação, que podem utilizar diferentemente vários atributos da base. Não deve ser necessário que exista alguma chave única de comparação (tal como CPFs distintos para cada cidadão). Exemplo: "João Silva" e "João da Silva". O processo de pareamento deve produzir uma pontuação (score), que indique qual a probabilidade dos dois registros de fato dizerem respeito ao mesmo cidadão (quanto mais alta a pontuação, mais provável).

7.2.11.3 - No que tange réplica do banco de dados da SGR em ambiente da CONTRATANTE:

7.2.11.3.1 - São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Configurar a base de dados da SGR para replicar os dados para o servidor de banco de dados da CONTRATANTE que foi disponibilizado para receber a réplica de dados;
- b) Especificação do servidor de banco de dados necessário para receber a réplica do banco de dados da SGR, contendo a versão do software de banco de dados, número e velocidade da CPU.
- c) Configurar a base de dados da SGR para replicar os dados para o servidor de banco de dados da CONTRATANTE que foi disponibilizado para receber a réplica de dados;

São responsabilidades da CONTRATANTE:

- d) Disponibilizar um administrador de base de dados com conhecimento necessário para efetuar as configurações no servidor de banco de dados da CONTRATANTE para que o mesmo receba a replicação de dados da SGR.
- f) Disponibilizar servidor de banco de dados para receber a réplica do banco de dados da SGR conforme especificado pela CONTRATADA na fase de desenho comum;

7.2.12 - ENTREGAS DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

7.2.12.1 - Os Serviços de Implantação compreendem a implantação dos seguintes itens:

- SA – Requisitos Gerais
- Módulo de Atendimento Multicanal
- Módulo Portal Web



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

- Módulo de APP Mobile (IOS e Android)
- Módulo de Gestão de Campanhas
- Módulo Monitoramento e Interação de Mídias Sociais
- Módulo de Atendimento Cognitivo Multicanal
- Módulo de Inteligência de Negócio (BI)

7.2.12.2 - A prestação dos Serviços de Implantação se inicia a partir da data de assinatura do Contrato, conforme previsto no Contrato, e terá duração total de até 3 meses.

7.2.12.3 - Os Serviços de Implantação deverão seguir as Entregas dos Serviços de Implantação definidas na Tabela - Entregas dos Serviços de Implantação, que segue. Cada uma das Entregas dos Serviços de Implantação deverá conter os requerimentos funcionais, tecnológicos e de integração conforme definido no Item **7.2.25** - Requerimentos Técnicos e Funcionais, além da Infraestrutura Tecnológica para suportar estas entregas.

Tabela - Entregas dos Serviços de Implantação

Módulo de Software	Entrega 01 A ser realizada até o último dia útil do 2º Mês a partir da data de assinatura do Contrato (contando o mês de assinatura do Contrato, inclusive)	Entrega 02 A ser realizada até o último dia útil do 3º Mês a partir da data de assinatura do Contrato (contando o mês de assinatura do Contrato, inclusive)
• SA – Requisitos Gerais	Requisitos conforme - Requerimentos Técnicos e Funcionais	
• Módulo de Atendimento Multicanal	Requisitos conforme - Requerimentos Técnicos e Funcionais	
• Módulo Portal Web	Requisitos conforme - Requerimentos Técnicos e Funcionais	
• Módulo de APP Mobile (IOS e Android)	Requisitos conforme - Requerimentos Técnicos e Funcionais	
• Módulo de Gestão de Campanhas		Requisitos conforme - e Requerimentos Técnicos e Funcionais
• Módulo Monitoramento e Interação de Mídias Sociais		Requisitos conforme - e Requerimentos Técnicos e Funcionais
• Módulo de Atendimento Cognitivo Multicanal		Requisitos conforme - e Requerimentos Técnicos e Funcionais
• Módulo de Inteligência de Negócio (BI)	Requisitos conforme - Requerimentos Técnicos e Funcionais	

7.2.13 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DA SGR

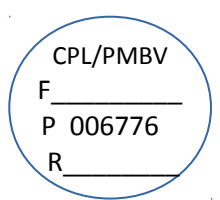
7.2.13.1 - A prestação dos Serviços de Implantação dos Componentes de Software e da Infraestrutura Tecnológica da SGR deverá compreender as seguintes etapas, abaixo listadas e detalhadas ao longo deste subitem.

7.2.13.2 - A CONTRATADA deverá prever equipe de desenvolvimento para implantação e eventual customização do CZRM, Portal Web, aplicativos móveis, APIs públicas, integrações com sistemas legados e relatórios.

7.2.13.3 - O CZRM deverá ser utilizado na Central de Atendimento-Fácil e nos canais digitais, para acatamento de todos os chamados realizados por esse canal e pelos órgãos e secretarias da



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CONTRATANTE, para registro dos tratamentos e despachos feitos durante o atendimento aos chamados abertos.

7.2.13.4 - Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver a integração do CZRM para envio dos chamados abertos para sistemas legados dos Órgãos da CONTRATANTE. Os tratamentos subsequentes poderão ser feitos no próprio CZRM ou nos sistemas dos próprios órgãos.

7.2.13.5 - Será de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar através de integração para o CZRM os andamentos dados aos chamados após a sua abertura. O CZRM deve permitir a visualização atualizada desses andamentos através dos canais de atendimento.

7.2.13.6 - Caso determinado órgão ou secretaria não possua sistema ou ferramenta para gestão dos chamados abertos via SGR e pretenda utilizar o CZRM como software de gestão e despacho de chamados, deverá ser fornecidas licenças e unidades de serviço técnicos de automação e integração para implantação do CZRM para o órgão em questão. A CONTRATADA deverá prever configuração de estrutura de recebimento e encaminhamento dos chamados de acordo com os tipos de sua responsabilidade.

7.2.14 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA ATRAVÉS DA PARAMETRIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COM O USO DA PLATAFORMA DE CZRM

7.2.14.1 - Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, ajuste, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço de atendimento ao público para a sociedade, por meio da solução tecnológica de CZRM abordada.

7.2.14.2 - Para cada processo de atendimento da CONTRATANTE a ser automatizado na solução de CZRM, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de implantação que detalhe, pelo menos:

- a) A arquitetura do serviço;
- b) Cronograma de trabalho;
- c) Passos a serem percorridos;
- d) Recursos humanos (da CONTRATADA e da CONTRATANTE) que serão empregados;
- e) Pontos de controle;
- f) Testes previstos e contingências após a entrada em produção.

7.2.14.3 - A primeira tarefa consiste em entender o processo de atendimento e o serviço vinculado, verificar as adequações e integrações que serão necessárias com vistas à sua automação na plataforma de CzRM e propor um desenho de arquitetura para o serviço.

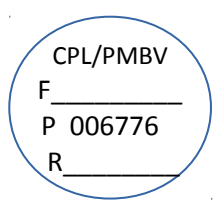
7.2.14.4 - Os processos de atendimento e o serviço vinculado objeto de automação deverão sofrer ajustes, tendo em vista particularidades inerentes a atendimentos automatizados, oportunidades de simplificação e de integração de dados, bem como características e limitações da solução tecnológica que será utilizada para tanto.

7.2.14.5 - Para adaptação do processo referente ao serviço, a CONTRATADA deverá:

- a) Identificar atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, principalmente como se dá o relacionamento entre o consumidor do serviço público e o governo durante a prestação do serviço e as adequações que esta interação sofrerá com o uso solução tecnológica;
- b) Precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, taxas), considerando que as entregas do serviço público deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico;
- c) Levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software;
- d) Mapear a situação atual do processo, seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



e) Identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta de particularidades da solução tecnológica utilizada;

f) Identificar as integrações que serão feitas a sistemas de informação e bases de dados, por meio da Plataforma de Integração, assim como as atividades que serão realizadas manualmente;

g) Desenhar a situação futura do processo, de forma que possa ser implantado com o uso da solução tecnológica, construindo manual que detalhe o processo ajustado.

7.2.14.6 - O manual do processo referente ao serviço público ajustado conterà, ao menos:

a) Objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade;

b) Descrição de etapas e atividades, de atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles, tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles;

c) Representação do processo ajustado (mapa) em notação BPMN 2.0 ou similar, contemplando: entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle;

d) Indicadores e sistemática de monitoramento do processo;

e) Modelos de documentos e formulários utilizados;

7.2.14.7 - Com base no processo adaptado, deverá ser feita uma correspondência entre o processo e as fases de atendimento que serão apresentados ao usuário do serviço. Ou seja, quem demanda o serviço deverá enxergar um fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na CONTRATANTE.

7.2.14.8 - Concluída a modelagem do processo adaptado, o serviço estará apto a ser implantado com o uso da solução tecnológica de CzRM.

7.2.14.9 - Durante a implantação dos serviços de atendimento, a CONTRATADA observará, ao menos, os seguintes passos:

a) Prototipagem e validação das telas que serão visualizadas pelos diferentes usuários;

b) Construção, teste e validação dos formulários, de acordo com as telas prototipadas;

c) Configuração do processo de trabalho (CONTRATANTE) e do fluxo de atendimento (consumidores), além do canal de relacionamento entre o prestador (CONTRATANTE) e o demandante do serviço (consumidores);

d) Aplicação e teste das regras de negócio relativas ao processo;

e) Integrações com Operações de APIs já existentes na Plataforma de Integração, realizando todas as adequações pertinentes na solução tecnológica;

f) Teste e homologação das integrações realizadas;

g) Configuração das regras de monitoramento do processo;

h) Teste e homologação do processo automatizado, com a supervisão da equipe do órgão;

i) Teste das contingências previstas para o serviço após a entrada em produção.

7.2.14.10 - Após a implantação do serviço automatizado, o manual do processo referente ao serviço deverá ser revisto e atualizado no que for pertinente.

7.2.14.11 - Considerando que, ao longo do tempo, poderão ser realizadas alterações no processo diretamente na solução tecnológica, o manual deverá ser gerado e atualizado.

7.2.14.12 - Os produtos que caracterizarão a conclusão deste trabalho serão:

a) Serviço de atendimento automatizado na Solução de CZRM, homologado pelo departamento responsável e disponibilizado para consumo pelo usuário do serviço em produção;

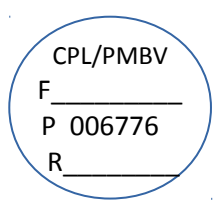
b) Manual atualizado do processo referente ao serviço, após sua automação;

c) Relatório da implantação do serviço de atendimento automatizado, indicando problemas detectados, integrações realizadas com Operações de APIs já existentes na Plataforma de Integração, análises de desempenho, possibilidades de aprimoramento do serviço e outras informações solicitadas pela CONTRATANTE;

d) Plano de implantação atualizado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.15 - SUPORTE TÉCNICO PARA A INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS E BASES DE DADOS EXISTENTES À PLATAFORMA DE CZRM

7.2.15.1 - Conforme os requisitos técnicos definidos, a solução de CzRM deverá possuir diferentes conectores e tecnologias para se integrar à Plataforma de Integração, às APIs técnicas, comerciais ou de governo que possam fazer sentido e, excepcionalmente, aos diferentes sistemas e bases de dados, devendo em todos os casos as configurações necessárias às integrações ser feitas na própria solução tecnológica.

7.2.15.2 - A integração direta entre a solução tecnológica e sistemas e bases de dados de órgãos, para viabilizar a automação de serviços de atendimento, é um anti-padrão e só poderá ser adotada em casos excepcionais em que previamente o CONTRATANTE se manifestarem cientes da ampliação do débito técnico e da necessidade de refatoração desta implementação em momento futuro.

7.2.15.3 - Feitas tais considerações, o objetivo deste item é que a Contratada viabilize as interfaces de integração necessárias para suportar a automação de serviços públicos por meio de APIs realizadas por intermédio da Plataforma de Integração.

7.2.15.4 - Neste contexto, uma API de Integração contempla e abstrai todos os componentes de integração necessários para que um fluxo de automação de serviço de atendimento possa se integrar com sistemas de informação e bases de dados dos órgãos.

7.2.15.5 - As implementações de Operações de APIs de Integração para suporte à automação de serviços de atendimento podem ser realizadas por meio de diferentes composições de mecanismos de integração, a depender da complexidade e do contexto das integrações desejadas.

7.2.15.6 - São mecanismos de integração básicos esperados como resultado da execução das atividades deste item:

- a) Barramento de serviços transacionais ou de consulta de dados de sistemas de informação como operações de serviços web por meio da customização dos sistemas correspondentes diretamente em suas plataformas/linguagens de aplicação;
- b) Barramento de serviços transacionais ou de consulta de dados de sistemas de informação e/ou domínios de negócio multi-sistemas por meio da criação de operações de serviços web conectados diretamente a um ou mais bancos de dados;
- c) Barramento de serviços de funções como operações de serviços web por meio da orquestração de uma ou mais operações de serviços web já existentes e externalização de funções já disponíveis como serviços web com regras específicas de utilização (segurança, nível de serviço, suporte a múltiplos protocolos etc.) em contextos de missão crítica.

7.2.15.7 - O CONTRATANTE oferecerá ambientes de Testes, Homologação e Produção da Plataforma de Integração, visando suporte à implementação das integrações necessárias para a automação dos serviços de atendimento.

7.2.15.8 - Todas as atividades deste item que envolvam a modificação de sistemas de informações e/ou bases de dados e/ou a implantação de componentes da Plataforma de Integração dentro do perímetro da CONTRATANTE devem ser realizadas sob a supervisão das equipes da mesma.

7.2.15.9 - Da mesma forma, todas as atividades que envolvam a criação de mecanismos que serão executados na Plataforma de Integração devem ser realizadas sob a supervisão do da CONTRATANTE.

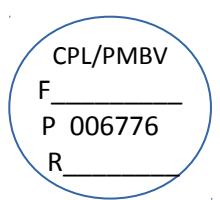
7.2.15.10 - A Contratada deve apresentar os desenhos das Arquiteturas de Integração de todas as APIs de Integração necessárias para a realização das atividades de automação de um serviço de atendimento.

7.2.15.11 - A especificação da Arquitetura de Integração de uma API de Integração deve conter, no mínimo:

- a) Descrição de todas as operações suportadas pela API de Integração;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



b) Descrição de todos os mecanismos de integração envolvidos na realização de cada nova operação da API de Integração;

c) Esquema gráfico que apresente as dependências entre os mecanismos de integração utilizados na realização de cada nova operação da API de Integração.

7.2.15.12 - Considerar-se-á este item concluído apenas se determinada integração for realizada.

a) Realizada a integração, como produtos, a Contratada deverá entregar:

- APIs de Integração, incluindo todos os componentes previstos na arquitetura de referência da Plataforma de Integração necessários para a implementação de cada integração específica; as Arquiteturas de Integração atualizadas de cada API de Integração que foi criada e ou alterada; documentação completa referente aos mecanismos de integração construídos;
- Registro de Governança da Plataforma de Integração atualizado com todos os mecanismos de integração novos ou alterados, incluindo todas as dependências;
- Documentação relativa aos ajustes realizados nos sistemas e bases de dados dos órgãos, que explicita todas as alterações efetivadas;
- Evidências de testes e homologação das APIs de Integração implementadas.

7.2.16 - TREINAMENTO

7.2.16.1 - A CONTRATADA deverá prestar serviços de treinamento dos Profissionais da CONTRATANTE e aos Agentes a fim de prepará-los para utilização da SGR. A SGR prevê a utilização por Profissionais usuários dispersos nos Órgãos da CONTRATANTE.

7.2.16.2 - Para execução de tal capacitação, serão de responsabilidade da CONTRATADA as seguintes entregas:

a) Elaborar estratégia de Capacitação:

- Com base nas peculiaridades dos usuários da CONTRATANTE e no cenário em que a SGR será implantada, a CONTRATADA deve descrever os detalhes sobre as ferramentas que serão utilizadas para o planejamento, desenvolvimento e execução de toda capacitação dos Profissionais CONTRATANTE;
- A CONTRATANTE não fornecerá instrutores para o treinamento. Todos os treinamentos deverão ser ministrados pela CONTRATADA. A CONTRATANTE terá, contudo, a responsabilidade de fornecer o mínimo de 1 (um) Profissional por sessão de treinamento para apoiar o treinamento fornecendo exemplos práticos e ajudando o instrutor da CONTRATADA a aproximar os conceitos da SGR ao cotidiano dos Profissionais.

b) Disponibilizar ambiente para Treinamento:

- A CONTRATADA deve planejar e disponibilizar um ambiente para instalar e disponibilizar a SGR para treinamento e prática da SGR.

c) Elaborar Plano de Capacitação:

- O Plano de Capacitação representa o plano de trabalho detalhado com as atividades que serão realizadas para a execução do treinamento. Este documento deverá contemplar as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, calendário de cursos disponíveis, distribuição dos servidores nos cursos, lista dos multiplicadores da CONTRATADA e respectivos pares da CONTRATANTE além dos prazos para a execução da capacitação.
- A CONTRATADA deverá submeter o Plano de Capacitação à aprovação do CONTRATANTE ou outro designado por ele.

d) Prover logística de treinamento:

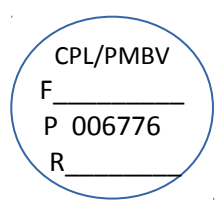
- É responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de toda a logística de treinamento incluindo: aluguel e reserva de salas na LOCALIDADE DA CONTRATANTE, 1 (um) computador para cada dois usuários, 1 (um) projetor e acesso ao ambiente sistêmico para treinamento.

e) Ministrando sessões de treinamento:

- A CONTRATADA deverá ministrar os treinamentos, conforme descrito neste item, buscando fornecer conhecimento necessário para que os Profissionais da CONTRATANTE e da própria



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CONTRATADA possam realizar suas atividades adequadamente durante e após a implantação da SGR. Para tal a CONTRATADA deverá fornecer 2 (dois) blocos de treinamentos:

Bloco I: Equipe de Multiplicadores da CONTRATANTE para os Órgãos:

- Treinamento visando capacitar os Multiplicadores;
- O treinamento deverá ensinar os Profissionais a receber, despachar e atualizar o status das Ordens de Serviço recebidas pelos Órgãos ou Secretarias;
- A carga horária é de 20 (vinte) horas para este treinamento;
- A quantidade máxima de Profissionais a ser treinada é de 100 (cem) pessoas dos Órgãos ou Secretarias da CONTRATANTE;
- Deverão ser formadas no mínimo 8 (oito) e no máximo 9 (nove) turmas para este treinamento, com no máximo 12 participantes por turma de treinamento.

O Bloco II: Equipe de Multiplicadores da CONTRATANTE para uso do Módulo de Inteligência de Negócios (BI):

- Treinamento visando capacitar os Profissionais do CONTRATANTE responsáveis em multiplicar o conhecimento para a gestão da SGR nos Órgãos;
- O treinamento deverá ensinar os Profissionais a consultar os relatórios na ferramenta de Inteligência de Negócio (BI) da SGR;
- A carga horária é de 20 (vinte) horas para cada sessão deste treinamento;
- A quantidade máxima de Profissionais a ser treinada é de 20 (vinte) pessoas dos Órgãos Secretarias do CONTRATANTE;
- Deverão ser formadas 5 (cinco) turmas para este treinamento, com no máximo 12 participantes por turma de treinamento.

f) Elaborar material de treinamento:

- Todo o conteúdo do treinamento deverá ser disponibilizado em formato que permita o auto estudo e apresente as seguintes características:
- Mostre uma visão geral do processo de negócio em questão;
- Mostre os principais benefícios da implantação da SGR;
- Para cada atividade na qual será utilizado a SGR o material deve disponibilizar uma simulação guiada no sistema;
- Todos os documentos gerados para o treinamento devem ser entregues em mídia eletrônica (CD ou DVD-ROM), em arquivos formatos padrão de mercado (Arquivos PDF, DOC ou PPT), em idioma Português do Brasil.

7.2.16.3 - Para os cursos presenciais a CONTRATADA deve prover material didático que atenda as seguintes necessidades:

- a) Apresentação de apoio ao Multiplicador em Microsoft PowerPoint contendo o conteúdo do curso;
- b) Ambiente online de demonstração da SGR;
- c) Plano de Aula contendo a estrutura e seqüência de atividades do curso e sua distribuição no tempo;
- d) Apostila de treinamento contendo todo o conteúdo do curso, em formato digital e/ou cópia impressa caso esta seja exigida pela CONTRATANTE.

7.2.16.4 - Para suportar o treinamento a ser ministrados pelos Multiplicadores da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve prover material didático que atendam as seguintes necessidades:

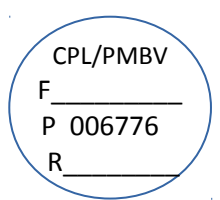
- a) Apresentação de apoio ao Multiplicador em Microsoft Powerpoint contendo o conteúdo do curso;
- b) Lista de verificação: Documento com lista de atividades, conhecimentos e habilidades que devem ser transmitidos durante a(s) sessões de multiplicação de conhecimento;

7.2.17. - SÃO RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- a) Indicar dentre seus servidores quais serão os Multiplicadores e Profissionais da SGR a serem treinados, provendo o nome completo e endereço de e-mail dos mesmos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- b) Garantir que tais Profissionais sejam liberados pelos seus respectivos gestores para participar das atividades de capacitação;
- c) Indicar os especialistas nos processos para mapeamento dos papéis organizacionais a fim de construir os perfis de acesso aos sistemas da SGR dos Profissionais;
- d) Realizar, com o suporte da CONTRATADA, a convocação dos Profissionais para os treinamentos;
- f) As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos Profissionais da CONTRATANTE envolvidos como Multiplicadores ou alunos das sessões de treinamento.

7.2.17.1 - Os produtos a serem entregues pela CONTRATADA nesta etapa consistem em:

- a) Sessões de treinamento dos componentes da SGR;

7.2.18 - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVAS DA SGR

7.2.18.1 - Os serviços de implantação e manutenção evolutiva da SGR através da Plataforma de CzRM está segmentada nos seguintes itens mensuráveis:

- a) Parametrização, adequação e automação de Serviços de Atendimento com o uso da Plataforma de Czrm
- b) Integração de Sistemas e Bases de Dados existentes à Plataforma de Czrm;
- c) Treinamento

7.2.18.2 - O pagamento pelos SERVIÇOS DE PARAMETRIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COM O USO DA PLATAFORMA DE CZRM e os serviços de SUPORTE TÉCNICO PARA A INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS E BASES DE DADOS EXISTENTES À PLATAFORMA DE CZRM, será realizado por demanda apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será apurado por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST).

7.2.18.3 - No contexto deste Anexo, a unidade de serviço técnico é uma medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução de determinada tarefa que acarretará na entrega de produtos.

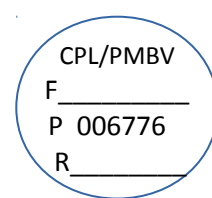
7.2.18.4 - No caso do dos SERVIÇOS DE PARAMETRIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COM O USO DA PLATAFORMA DE CZRM, o quantitativo de UST será calculado por serviço a ser automatizado e depende exclusivamente da complexidade do processo respectivo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.

7.2.18.5 - Para o cálculo do nível de complexidade de um processo, deverão ser considerados os seguintes fatores:

- a) Formulários/interface: telas para entrada de informações e arquivos, ou ainda interfaces de sistema parametrizadas e/ou customizadas na Plataforma de CzRM e seus módulos integrados, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço de atendimento, independentemente do número de campos, separadores e regras. Não serão considerados novos formulários quando as mesmas telas são reexibidas para diferentes usuários dentro de um mesmo processo de determinado serviço.
- b) Unidades: subdivisões administrativas de um departamento, em nível de pelo menos departamento/diretoria. Devem ser consideradas as unidades que serão efetivamente consultadas/ouvidas para a realização do trabalho, em estimativa feita pelo departamento responsável pelo serviço;
- c) Decisores: todo aquele que, no decorrer do processo, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa;
- d) Atividades do Processo: Atividades efetivamente notadas no padrão BPMN no manual do processo a ser automatizado compreendendo os tipos Tarefa (task) e Sub-processo (subprocess);



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



e) Interfaces de integração: operações realizadas, por meio da Plataforma de Integração, que permitem a integração do fluxo de automação do serviço público com sistemas de informação e/ou base de dados já existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar. Interfaces de integração serão contabilizadas apenas a primeira vez em que aparecer, independentemente da quantidade de serviços que forem automatizados para um mesmo órgão ou entidade.

f) Migração de Dados: operações realizadas quando necessário a migração de dados de sistemas legados que serão descontinuados para a nova automação do serviço público de acordo com a quantidade de "Tabelas de Origem" e da quantidade de "Campos de Origem" do Banco de Dados legado. As Tabelas e Campos serão contabilizados apenas a primeira vez em que aparecer, independentemente da quantidade de serviços que forem automatizados para um mesmo órgão ou entidade.

7.2.18.6 - Cada um dos fatores deverá ser pontuado conforme a tabela a seguir:

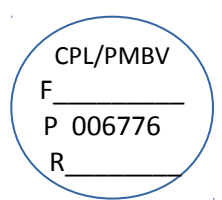
Fator	Quantidade	Pontuação
1. Formulários de entrada/interfaces	1 a 2	0,5
	3 a 4	1
	5 a 6	1,5
	7 a 8	2,5
2. Unidades envolvidas	1 (a própria)	0,5
	2 a 3	1
	4 a 5	1,5
	6 a 7	2,5
3. Decisores envolvidos	1 a 2	0,5
	3 a 4	1
	5 a 6	1,5
	7 a 8	2,5
4. Atividades do processo	1 a 5	0,5
	6 a 10	1
	11 a 15	1,5
	15 a 20	2,5
5. Interfaces de integração	até 1	1
	2 a 3	2
	4 a 5	3
	6 a 7	4
6. Migração de Dados – “Tabelas de Origem”	1 a 5	1
	6 a 10	2
	11 a 15	3
	15 a 16	4

7.2.18.7 - No cálculo da pontuação dos fatores, caso algum fator exceda a quantidade máxima respectiva estabelecida na tabela, será atribuído 0,5 (meio) ponto por unidade excedida, independentemente do fator.

7.2.18.8 - As pontuações individuais dos fatores deverão ser somadas para se obter a pontuação total referente ao serviço que será automatizado. Dessa forma, a pontuação atribuída a cada serviço poderá variar de 3 (pontuação mínima em todos os fatores, considerando não haver integrações e migrações de dados) a 24 (pontuação máxima em todos os fatores), excetuando-se o disposto no parágrafo anterior.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.18.9 - Finalmente, para se chegar ao quantitativo de UST, basta multiplicar a pontuação obtida por 50, ou seja:

1 PONTO = 50 UST

7.2.18.10 - Quando a CONTRATADA for chamada para realizar ajustes no serviço (manutenções evolutivas e adaptativas) já automatizados com o uso da ferramenta disponibilizada (que decorram, por exemplo, como alterações no processo referente ao serviço ou ainda ajuste de interface), será calculada a pontuação referente aos fatores que sofrerão ajustes e multiplicada por 25, ou seja:

1 PONTO = 25 UST

Estimativa de USTA por ano:

ESTIMATIVA DE UST DE AUTOMAÇÃO POR ANO	ESTIMATIVA MÁXIMA
PREVISÃO DE SERVIÇOS IMPLEMENTADOS POR ANO (A)	65
ESTIMATIVA DE MÉDIA DE PONTOS POR SERVIÇO (B)	4
ESTIMATIVA DE USTA POR SERVIÇO (C = Qtde. pontos x 50 UST)	200
TOTAL ESTIMADO DE UST POR ANO (A x C)	13.000

7.2.18.11 - Para serviços de SUPORTE TÉCNICO PARA A INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS, o quantitativo de UST será calculado por API de Integração em que serão desenvolvidas operações que darão suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços.

7.2.18.12 - Define-se que 1 (uma) API de Integração contempla e abstrai todos os componentes de integração necessários para que um fluxo de automação de serviço de atendimento possa se integrar com sistemas de informação e bases de dados dos órgãos.

7.2.18.13 - Para cada API de Integração a ser implementada, será devida a quantidade de 100 UST, acrescida de 20 UST a cada nova operação desenvolvida na API de Integração, limitado a 200 UST de acréscimo por API de Integração.

ESTIMATIVA DE UST DE INTEGRAÇÃO POR ANO	ESTIMATIVA MÁXIMA
PREVISÃO DE SERVIÇOS COM INTEGRAÇÕES POR ANO (A)	14
ESTIMATIVA DE UST POR SERVIÇO (C = 100 USTA)	200
TOTAL ESTIMADO DE UST POR ANO (A x C)	2.800

7.2.18.14 - Serão contabilizadas todas as APIs que forem necessárias para realizar a integração do sistema ou base de dados com o serviço público a ser automatizado.

7.2.18.15 - Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por UST, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível.

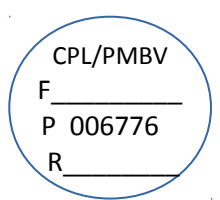
7.2.18.16 - O pagamento pelos SERVIÇOS DE TREINAMENTO será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será feito com base no número de horas-aula envolvido em cada treinamento.

ESTIMATIVA DE TREINAMENTO POR ANO	ESTIMATIVA MÁXIMA
TOTAL DE UST DE TREINAMENTO ESTIMADO	1.300

7.2.18.17 - Sendo assim, em sua proposta, os licitantes deverão informar o valor em UST equivalente a 1 hora aula, conforme a Planilha de Formação de Preços disponível.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.18.18 - Nos preços propostos para Usuário Prefeitura e UST, deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

7.2.19 - PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

7.2.19.1 - A prova de conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pela licitante. Busca-se comprovar se a Solução Tecnológica de fato atende aos requisitos funcionais constantes nas especificações do item **7.2.25** - Requisitos Técnicos e Funcionais.

7.2.19.2 - Para conduzir a prova de conceito, a CONTRATANTE designará uma equipe técnica, que também poderá auxiliar o pregoeiro em outras etapas do certame, como na resposta a eventuais questionamentos e impugnações ou na avaliação da documentação constante da Qualificação Técnica.

7.2.19.3 - A prova poderá percorrer todos os requisitos funcionais e tecnológicos, ou parte deles, caso a equipe técnica julgue que a execução de uns requisitos engloba (pressupõe) o correto funcionamento de outros. No caso de dispensa da avaliação de requisitos, a equipe técnica registrará no Caderno de Prova a motivação para a referida dispensa.

7.2.19.4 - Após o aceite da documentação comprobatória da habilitação (qualificação técnica e jurídica), a licitante deverá informar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação do pregoeiro, o endereço eletrônico (URL) na Internet pelo qual a Solução Tecnológica será acessada, assim como eventuais chaves de acesso (usuários e senhas).

7.2.19.5 - Na mesma oportunidade, a licitante também informará a configuração do computador (desktop) a ser disponibilizado pela Administração para realização da prova, restringindo-se a tipos de navegadores (browsers) e da capacidade de hardware.

7.2.19.6 - A sessão de prova de conceito ocorrerá em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pelo pregoeiro e será integralmente filmada.

7.2.19.7 - Para realização da prova de conceito, até 4 (técnicos) representantes da licitante, com perfil técnico, deverão comparecer à sessão:

- a) os representantes chegarão com 1 (uma) hora de antecedência ao horário estabelecido pelo pregoeiro, para verificar se o computador (desktop) disponibilizado atende aos requisitos informados, devendo assinar Termo de Conformidade atestando tal situação;
- b) caso o computador não atenda aos requisitos, a situação será analisada pela equipe técnica, que opinará pelo ajuste/substituição do computador ou pelo reagendamento da sessão; - serão de responsabilidade da licitante eventuais despesas referentes a deslocamento e estadia de seus representantes.

7.2.19.8 - Iniciada a sessão, os representantes da licitante deverão efetuar todos os procedimentos solicitados pela equipe técnica, respondendo a dúvidas e questionamentos da equipe, a fim de se apurar o atendimento da Solução Tecnológica aos requisitos funcionais.

7.2.19.9 - O Caderno de Prova a ser utilizado pela equipe técnica será baseado na planilha de REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONAIS. Ao lado de cada requisito, haverá um campo onde a equipe técnica informará o atendimento ou não ao requisito avaliado, podendo a equipe incluir algum comentário que julgue pertinente no caso do não atendimento a determinado requisito.

7.2.19.10 - Ao final, o Caderno de Prova será assinado pelos membros da equipe técnica e comporá a documentação do certame, juntamente com a mídia referente à filmagem da sessão.

7.2.19.11 - Caso a equipe técnica constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso não envie seus representantes à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.

7.2.19.12 - No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
 F _____
 P 006776
 R _____

lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarada vencedora.

7.2.19.13 - As demais licitantes, se assim desejarem, poderão assistir à Prova de Conceito, desde que solicitem ao pregoeiro com pelo menos 3 (três) dias de antecedência da data marcada para realização da sessão.

7.2.20 - SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS VIA SMS

7.2.20.1 - A plataforma ou serviço de SMS a ser instalado pela CONTRATADA visa o gerenciamento de mensagens curtas e deverá ser modular, integrados à SGR, permitindo alta escalabilidade e robustez assim como grande facilidade e rapidez nas customizações e manutenções e deverá possuir no mínimo os componentes abaixo:

- a) Segmentação dos envios de SMS por usuário.
- b) Agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas).
- c) Visualização e tratamento das respostas às mensagens enviadas para o usuário.
- d) Relatórios permitindo a visualização de dados específicos de um determinado usuário, assim como de seus serviços.
- e) Verificação junto a operadora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.
- f) Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.
- g) Interface Web para configuração/administração do serviço de SMS.
- h) Todas as mensagens trafegadas deverão ser gravadas em uma base de dados, formando um log.

7.2.20.2 - Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas, integrados com a plataforma de CzRM, de modo a registrar os eventos de atendimento realizados através dessa funcionalidade.

7.2.21 - TRANSFERÊNCIA E DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.2.21.1 - Ao final do prazo de contrato, os produtos e documentos gerados e/ou personalizados pela CONTRATADA, durante o período de execução do contrato, serão transferidos para propriedade da CONTRATANTE.

7.2.22 - SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

7.2.22.1 - O presente item tem como objetivo descrever o Sistema de Desempenho da SGR e os Indicadores de Desempenho que o compõem.

7.2.22.2 - A avaliação do desempenho da CONTRATADA será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação dos Fatores de Desempenho, formados por Indicadores de Desempenho, representativos da qualidade entregue pela CONTRATADA na prestação de seus serviços.

7.2.22.3 - O Sistema de Desempenho será formado pelo Fator de Desempenho da **Solução Tecnológica** da **$FDT = 40\% * ID + 60\% * IE$**

7.2.22.3.1 - Fator de Desempenho da Solução Tecnológica (FDT)

7.2.22.3.2 - O Fator de Desempenho da Solução Tecnológica será calculado fórmula abaixo:

Sendo:

- a) Indicador de Disponibilidade (ID): Avalia a disponibilidade da Solução Tecnológica da SGR;
- b) Indicador de Efetividade (IE): Avalia o cumprimento dos prazos pela CONTRATADA para resposta e conclusão das Demandas Corretivas.

7.2.22.4 - Indicador de disponibilidade (ID)

Indicador de Disponibilidade (ID)	
Objetivo	Medir a disponibilidade da infraestrutura dos Data Centers dos sistemas implantados pela CONTRATADA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

Fórmula	$ID = 40\% * ID_{SIRC} + 25\% * ID_{Portal} + 25\% * ID_{Aplicativo\ Móvel} + 10\% * ID_{BI}$ <p>Onde:</p> $ID_n = \frac{(Valor\ Apurado_n - M\acute{in}imo)}{(Meta - M\acute{in}imo)}$ <p>e</p> $Valor\ Apurado = \frac{(Volume\ de\ horas\ dispon\acute{i}vel)}{(Volume\ de\ horas\ programado\ para\ estar\ dispon\acute{i}vel)}$ <ul style="list-style-type: none"> • Volume de horas disponível = Número de horas em que a infraestrutura do Data Center da aplicação esteve disponível para utilização dos Profissionais e dos Solicitantes; • Volume de horas programado para estar disponível = Número de horas em que a infraestrutura do Data Center da aplicação deveria estar disponível para utilização dos Profissionais e dos Solicitantes, conforme planejamento realizado entre as partes. • Meta = valor definido como meta • Mínimo = valor definido como mínimo
	<p>Periodicidade Mensal</p> <p>Faixa de Percentual 0% (zero) a 100% (cem) Valores calculados inferiores a 0% serão considerados 0% e valores calculados superiores a 100% serão considerados 100%.</p> <p>Meta 98,5% do nível de serviço</p> <p>Mínimo 96% do nível de serviço</p>

7.2.22.5 - Indicador de efetividade (IE)

Indicador de Efetividade (IE)	
Objetivo	Medir o cumprimento dos prazos pela CONTRATADA para resposta e conclusão das Demandas Corretivas.
Fórmula	$IE = 34\% * IR + 33\% * IRE + 33\% * IP$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IR = Sub-Indicador de Resposta • IRE = Sub-Indicador de Resolutividade • IP = Sub-Indicador de Planejamento

7.2.22.6 - Sub-Indicador de resposta (IR)

Indicador de Resposta (IR)	
Objetivo	<p>Medir o cumprimento das metas estabelecidas de tempo de resposta para os Incidentes de acordo com o nível de severidade definido.</p> <p>Entende-se por tempo de resposta o tempo útil (ou seja, dentro dos respectivos horários de atendimento) decorrido entre o momento do acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE através do registro do Incidente na ferramenta da Central de Suporte, até o momento no qual a CONTRATADA inicia o respectivo atendimento.</p>
Fórmula	$IR = (Volume\ de\ Incidentes\ Severidade\ 1 * F1 + Volume\ de\ Incidentes\ Severidade\ 2 * F2 + Volume\ de\ Incidentes\ Severidade\ 3 * F3 + Volume\ de\ Incidentes\ Severidade\ 4 * F4) / Volume\ total\ de\ Incidentes$ <p>Onde:</p> <p>F1= Sub-Indicador de Resposta para Severidade 1: Considerando como valor mínimo a ocorrência de 2% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 1, considerando a Tabela - Níveis de Severidade.</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

	<p>F2 = Sub-Indicador de Resposta para Severidade 2: Considerando como valor mínimo a ocorrência de 10% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 2, considerando a Tabela - Níveis de Severidade.</p> <p>F3= Sub-Indicador de Resposta para Severidade 3, Considerando como valor mínimo a ocorrência de 28% do Volume total de Incidentes, classificados com Severidade 3, considerando a Tabela - Níveis de Severidade.</p> <p>F4 = Sub-Indicador de Resposta para Severidade 4, Considerando como valor mínimo a ocorrência de 60% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 4, considerando a Tabela - Níveis de Severidade.</p> <p>Onde: $Fn = \frac{\text{(Valor Apurado)}}{\text{(Meta)}}$ <ul style="list-style-type: none"> • Valor Apurado = Número total de Incidentes severidade n ao qual se foi dada uma resposta dentro das metas pré-estabelecidas de tempo de resposta, considerando a Tabela - Distribuição dos Incidentes; • Meta = [Total de Incidentes registrados no mês * % distribuição dos Incidentes severidade n * % estabelecidos como meta do nível de serviço] </p>
Periodicidade	Mensal
Faixa de Percentual	0% (zero) a 100% (cem) Valores calculados inferiores a 0% serão considerados 0% e valores calculados superiores a 100% serão considerados 100%.
Meta	70% do nível de serviço

7.2.22.6.1 - O Sub-Indicador de Resposta é baseado em 4 (quatro) níveis de severidade considerados conforme Tabela - Níveis de Severidade, abaixo:

a) Tabela - Níveis de Severidade

Nível	Definições de Severidade
Severidade 1 – Emergência	Perda completa de Função de Negócios ou aplicativo. Não há soluções temporárias (workaround ou Contingência). Inclui itens que fazem com que os Profissionais e Solicitantes fiquem completamente impossibilitados de desenvolver funções ou atividades principais do negócio. Nesta condição de “Sistema de Gestão Integrado Inoperante”, os Profissionais e Solicitantes não podem usar o sistema ou suas funções principais e uma Contingência confiável não é conhecida.
Severidade 2 – Alta	Perda parcial de Função Crítica de Negócios já em produção e/ou degradação significativa da habilidade de fornecimento de serviços à CONTRATANTE. Problemas em qualquer aplicativo importante para os negócios ou operações da CONTRATANTE, que podem tornar o aplicativo inutilizável ou indisponível; existe uma solução temporária funcional. Problemas para os quais existe uma solução temporária que requer esforços amplos. O problema pode ser resolvido quando a solução temporária estiver em vigor e reaberto como Severidade 3 ou 4.
Severidade 3 – Média	Degradação ou perda de Funções não Críticas de Negócios já em produção. Os Profissionais e Solicitantes podem continuar a operar com resultados adequados no desempenho da função necessária (ainda que o processo ou formato possa ser inferiores ao desejado). Problemas que degradam a funcionalidade do sistema ou desempenho do negócio; no entanto, as principais funções do aplicativo ainda funcionam. Problemas que afetam um único Profissional ou Solicitante - impedindo a conclusão de uma tarefa



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

	crítica, mas existe uma solução temporária razoável.
Severidade 4 – Baixa	Degradação ou perda de funcionalidade no Ambiente de Produção que afeta indivíduos ou pequenos grupos, impacto mínimo, impedindo a conclusão de tarefas não críticas, mas sem afetar outros aspectos da estação de trabalho dos Profissionais ou Solicitantes. Problemas que não degradam a funcionalidade do sistema (problemas toleráveis ou adiáveis); as principais funções do aplicativo continuam funcionando. Qualquer tipo de solicitação da CONTRATANTE (incluindo solicitações de informações, treinamento) que não se relacionem a um problema, solicitações ad hoc.

b) Tabela - Distribuição dos Incidentes

Sub-Indicador relacionado	Tempo de Resposta Inicial	Distribuição dos Incidentes
1. Indicador de Tempo de Resposta – Severidade 1	1 hora corrida	2%
2. Indicador de Tempo de Resposta – Severidade 2	8 horas úteis	10%
3. Indicador de Tempo de Resposta – Severidade 3	32 horas úteis	28%
4. Indicador de Tempo de Resposta – Severidade 4	64 horas úteis	60%

7.2.22.6.2 - As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 9:00h as 18:00h de segunda a sexta-feira.

7.2.22.7 - Sub-Indicador de resolutividade (IRE)

Sub-Indicador de Resolutividade (IRE)	
Objetivo	Medir o cumprimento das metas estabelecidas de tempo de resolução para os Incidentes de cada severidade. Entende-se por tempo de resolução o tempo útil (ou seja, dentro dos respectivos horários de atendimento) decorrido entre o momento do acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE, até o momento no qual a CONTRATADA provê uma forma de resolução do respectivo Incidente, definitiva ou paliativa, automatizada ou manual.
Fórmula	$IRE = \frac{\text{Volume de Incidentes Severidade 1} * F1 + \text{Volume de Incidentes Severidade 2} * F2 + \text{Volume de Incidentes Severidade 3} * F3 + \text{Volume de Incidentes Severidade 4} * F4}{\text{Volume Total de Incidentes}}$ <p>Onde:</p> <p>F1= Indicador de Resolutividade para Severidade 1: Considerando como valor mínimo a ocorrência de 2% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 1, considerando a Tabela – Níveis de Severidade.</p> <p>F2 = Indicador de Resolutividade para Severidade 2: Considerando como valor mínimo a ocorrência de 10% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 2, considerando a Tabela – Níveis de Severidade.</p> <p>F3= Indicador de Resolutividade para Severidade 3, Considerando como valor mínimo a ocorrência de 28% do Volume total de Incidentes, classificados com Severidade 3, considerando a Tabela – Níveis de Severidade.</p> <p>F4 = Indicador de Resolutividade para Severidade 4, Considerando como valor mínimo a ocorrência de 60% do Volume total de Incidentes, classificados como Severidade 4, considerando a Tabela – Níveis de Severidade.</p> <p>Onde:</p> $Fn = \frac{\text{(Valor Apurado)}}{\text{(Meta)}}$



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

	<ul style="list-style-type: none"> • “Valor Apurado = Número total de Incidentes severidade n resolvidos dentro das metas pré-estabelecidas de tempo de resolução, considerando a Tabela – Tempo de Resolução; • Meta = = [Total de Incidentes registrados no mês * % distribuição dos Incidentes severidade n * % estabelecidos como meta do nível de serviço] ”
Periodicidade	Mensal
Faixa de Percentual	0% (zero) a 100% (cem) Valores calculados inferiores a 0% serão considerados 0% e valores calculados superiores a 100% serão considerados 100%.
Meta	70% do nível de serviço

7.2.22.7.1 - O Sub-Indicador de Resolutividade é baseado em 4 (quatro) níveis de severidade, conforme Tabela – Tempo de Resolução, abaixo.

7.2.21.7.2 - O prazo de resolução inicia-se quando os Incidentes são registrados na Central de Suporte da CONTRATADA, o que ocorre após encaminhamento da CONTRATANTE, permitindo que a necessidade e redundância dos Chamados abertos sejam filtrados. O prazo de resolução é encerrado quando o Incidente registrado é resolvido pela CONTRATADA.

a) Tabela – Tempo de Resolução

Indicador	Tempo de Resolução Inicial	Distribuição dos Chamados
1. Indicador de Tempo de Resolução – Severidade 1	4 horas corridas	2%
2. Indicador de Tempo de Resolução – Severidade 2	40 horas úteis	10%
3. Indicador de Tempo de Resolução – Severidade 3	80 horas úteis	28%
4. Indicador de Tempo de Resolução – Severidade 4	Resolvidas dentro do tempo acordado com o cliente	60%

7.2.22.7.3 - As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 9:00h às 18:00h de segunda a sexta-feira.

7.2.22.8 - Sub-Indicador de planejamento (IP)

Sub-Indicador de Planejamento (IP)	
Objetivo	Medir o percentual de Demandas Evolutivas que foram concluídos dentro do cronograma.
Fórmula	$IP = \frac{(\text{Valor Apurado})}{(\text{Meta})}$ <ul style="list-style-type: none"> • Valor Apurado = Número de demandas concluídas dentro, ou antes, do prazo. • Meta = Valor definido como meta (nível de serviço) = [Total de demandas dentro de um mês * % do nível de serviço]
Periodicidade	Mensal
Faixa de Percentual	0% (zero) a 100% (cem) Valores calculados inferiores a 0% serão considerados 0% e valores calculados superiores a 100% serão considerados 100%.
Meta	70%

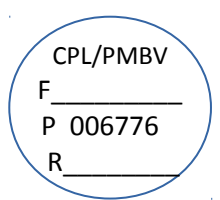
7.2.23 - METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

7.2.23.1 - Prazos de medição e apuração

7.2.23.1.1 - A CONTRATADA deve elaborar, mensalmente, o Relatório de Desempenho, que será analisado pelo Comitê de Operação. Neste relatório deverá constar o cálculo de todos os



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Indicadores de Desempenho especificados neste item. Trimestralmente, deverá ser elaborado um Relatório de Desempenho com os resultados dos Fatores de Desempenhos utilizados para determinação do valor final de pagamento mensal, conforme definido no **Item 7.2.24 - Mecanismo de Pagamento**.

7.2.23.1.2 - O cálculo dos Indicadores e Fatores de Desempenho que compõem o Sistema de Desempenho será feito mensalmente, em conformidade com os requerimentos mínimos de apuração de cada indicador, conforme apresentado neste item.

7.2.23.1.3 - Os Fatores de Desempenho terão incidência trimestral sobre o cálculo dos pagamentos à CONTRATADA. O resultado dos Fatores de Desempenho que será aplicado ao cálculo de pagamentos durante os três meses de um trimestre será o referente à média aritmética dos valores calculados para os três meses do trimestre anterior ao mês da prestação dos Serviços. Por exemplo, durante o quarto, quinto e sexto mês, a partir do fim do Período de Comissionamento, será aplicada aos pagamentos a média dos valores calculados para o primeiro, segundo e terceiro mês a partir da mesma data.

7.2.23.1.4 - O Período de Comissionamento consiste em uma fase de adequação dos Serviços de Operação, Suporte e Manutenção, na qual são realizados testes e verificados os requisitos necessários para o início da sua prestação, e sempre que forem realizadas atualizações em quaisquer dos itens referentes à Solução Tecnológica da SGR ou à Infraestrutura Tecnológica da SGR, e durante a qual os Indicadores de Desempenho não impactarão na apuração dos valores de pagamento mensal, conforme descrito no **Item 7.2.24. Mecanismo de Pagamento**. Esse período consistirá, inicialmente, nos 3 (três) meses após a Entrada em Produção completa da Entrega 2 dos Serviços de Implantação, descrita no item **7.2.10 - Especificações dos Serviços de Implantação**. A partir do quarto mês após a Entrada em Produção completa da Entrega 2 dos Serviços de Implantação os Fatores de Desempenho serão mensurados normalmente e seu impacto será refletido no trimestre subsequente, podendo então impactar no valor do pagamento à CONTRATADA.

7.2.23.2 - Metodologia de cálculo

7.2.23.2.1 - Todos os cálculos apresentados neste Anexo deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, devendo-se seguir a seguinte regra de arredondamento:

- Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64.
- Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65.
- O mesmo é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado, apenas.

7.2.23.3 - Entrega e avaliação dos resultados

7.2.23.3.1 - Os Relatórios de Desempenho com os resultados dos Indicadores de Desempenho deverão ser entregues mensalmente à CONTRATADA. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo do Contrato por solicitação da CONTRATANTE com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

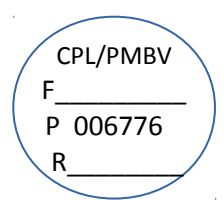
7.2.23.3.2 - O Comitê de Operação analisará as informações apresentadas por ambas as partes, CONTRATADA e CONTRATANTE, de forma a promover as diligências necessárias à elaboração de um parecer final sobre o real desempenho apresentado pela CONTRATADA e apurado no período de referência. Para diligência das informações, o Comitê de Operação poderá se utilizar:

- Da análise da documentação produzida e apresentada pela CONTRATADA;
- Da análise de informações prestadas pela CONTRATANTE;
- De inspeções amostrais para verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade.

7.2.24 - MECANISMO DE PAGAMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



7.2.24.1 - O presente item tem como objetivo descrever o Mecanismo de Pagamento a ser efetuado pela CONTRATANTE referente à prestação dos Serviços realizados pela CONTRATADA.

7.2.24.2 - Componentes do mecanismo de pagamento

7.2.24.2.1 - Valor do Pagamento Mensal (VPM):

- O pagamento à CONTRATADA será feito mensalmente ao longo do período de vigência do Contrato.
- O Valor do Pagamento Mensal (VPM) à CONTRATADA será calculado através da fórmula a seguir:

$$\text{VPM} = \text{VDS} + \text{VI}$$

Onde:

VPM: Valor do Pagamento Mensal

VDS: Valor Referente aos Serviços de Disponibilização e Suporte de CzRM - SGR

VI: Valor Referente aos Serviços de Implantação de CzRM - SGR;

c) O cálculo de cada componente do Valor de Pagamento Mensal se dará conforme descritos nos itens abaixo.

• Valor Referente aos Serviços de Disponibilização e Suporte de CzRM – SGR (VDS)

d) O Valor Referente aos Serviços de Disponibilização e Suporte de CzRM – SGR (VDS) será calculado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDS} = (\text{VUPW} + \text{VUPTC}) * (85\% + 15\% * \text{FDT})$$

Onde:

VUPW: Valor obtido da quantidade de Usuários Prefeitura Web efetivamente ativos no mês.

VUPTC: Valor obtido da quantidade de Usuários Prefeitura – Tablet Conectado efetivamente ativos no mês.

FDT: resultado do Fator de Desempenho da Solução Tecnológica referente ao trimestre anterior ao mês de referência, conforme definido no Item **7.2.23** - Sistema de Avaliação de Desempenho.

• Valor Referente aos Serviços de Implantação de CzRM - SGR (VI)

e) O Valor Referente aos Serviços de Implantação (VI) será calculado através da seguinte fórmula:

$$\text{VI} = (\text{VUSTA} + \text{VUSTI} + \text{VUSTT})$$

Onde:

VUSTA: Valor obtido das Unidades de Serviço Técnico (UST) de Automação efetivamente implantadas no mês.

VUSTI: Valor obtido das Unidades de Serviço Técnico (UST) de Integração efetivamente implantadas no mês.

VUSTT: Valor obtido das Unidades de Serviço Técnico (UST) de Treinamento efetivamente executadas no mês.

7.2.25 - REQUERIMENTOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO - SGR

7.2.25.1 - O presente item apresenta todos os requisitos técnicos e funcionais que deverão ser oferecidos pela CONTRATADA para compor os sistemas da SGR.

7.2.25.2 - Os requerimentos técnicos e funcionais, assim como a disposição sobre sua necessidade de disponibilização, são detalhados abaixo.

1.1. Plataforma CzRM



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

1.1.1. Requerimentos Gerais			
Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
1	1 - Característica Técnicas	1	Deverá estar baseado numa tecnologia 100% WEB para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Browser;
2	1 - Característica Técnicas	2	A solução ofertada deve possuir todos os módulos fornecidos por uma mesma FABRICANTE, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação;
3	2 - Aberturas de Chamados	1	Cada demanda aberta deve ser controlada através de um código de protocolo, o qual deve ser gerado automaticamente no formato ano-código de atendimento, vinculando as manifestações ao protocolo.
4	2 - Aberturas de Chamados	1	Permitir a criação de Chamados vinculados a solicitações já registradas.
5	2 - Aberturas de Chamados	1	<p>Possuir a capacidade de identificar automaticamente a equivalência de Chamados referentes a um mesmo problema, através de tipo, endereço, número e raio de georeferenciamento, fazendo que solicitações diferentes, cada uma delas com seu respectivo protocolo, possibilitando que sejam tratadas através de somente um Chamados para execução do órgão responsável. Também deverá ser possível assinalar equivalência de Chamados de forma manual, quando necessário. Para auxiliar o usuário nesta atividade, o SISTEMA MULTICANAL deverá apresentar opções de pesquisa na base de dados que permitam a identificação dos casos potencialmente equivalentes.</p> <p>O órgão executor deverá ter visibilidade dos protocolos "equivalentes", de forma a permitir maior entendimento do serviço a ser prestado. Neste caso, todas as solicitações associadas a um Chamados devem receber os tratamentos dados à demanda principal automaticamente.</p>
6	2 - Aberturas de Chamados	1	Deverá ser construída uma base de conhecimento acessível pelos Agentes em seus respectivos front-ends de atendimento e pelos cidadãos via Portal de Internet.
7	2 - Aberturas de Chamados	1	Suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (Presencial, Portal de Internet e Aplicativo Móvel), mantendo toda a informação de relacionamento numa só base consolidada e proporcionando uma visão única do cidadão. Ou seja, todos os Canais de Atendimento devem consultar e atualizar a mesma base de dados com o cadastro do cidadão e o histórico de suas interações com a CONTRATANTE.
8	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os usuários acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de Single Sign-On em todo o SISTEMA MULTICANAL.
9	3 - Gestão de Usuários	1	Permitir que usuários só tenham acesso às funcionalidades da solução após sua devida autenticação. A exceção a isto é o caso onde um cidadão acessa o Portal de Internet de forma anônima e, quando quer fazer uma transação específica, se autentica com usuário e senha e passa a navegar no Portal de



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

			forma autenticada.
10	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos: · Identificador único do usuário (login); · Dados pessoais (nome completo e e-mail); · Unidade Organizacional, entidade ou Órgão ao qual está vinculado.
11	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir funcionalidade que permita, a usuários autorizados, conceder e revogar permissões de acesso ou realizar o bloqueio da conta de um usuário. Tais alterações deverão ser refletidas no SISTEMA MULTICANAL assim que o usuário se logar novamente.
12	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.
13	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários, sendo possível que um usuário pertença a mais de um grupo.
14	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir funcionalidade que permitam a criação e configuração de domínios de administração, possibilitando que as funções de administração de usuários, grupos de usuários, perfis de usuários e permissões de acesso sejam delegadas a diferentes usuários por domínio, com diferentes níveis de acesso.
15	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir um repositório único de dados de usuários, perfis e grupos de usuários, sendo esse repositório compartilhado por todos os componentes e funcionalidades da solução.
16	3 - Gestão de Usuários	1	Manter o histórico dos usuários e atendimento, registrando as alterações realizadas sobre cada um ao longo do tempo e provendo funcionalidades de consulta a essas informações.
17	3 - Gestão de Usuários	1	Possibilitar a consulta, por usuários autorizados, aos dados detalhados de um processo (tanto para processos já concluídos quanto processos que ainda estejam em execução).
18	3 - Gestão de Usuários	1	Possuir o conceito de equipe. Esta equipe é formada pelas pessoas envolvidas na resolução da demanda, as quais podem pertencer a qualquer órgão da CONTRATANTE. Todos os servidores da equipe da demanda devem ter visibilidade sobre os dados da mesma, para que possam cooperar na sua resolução. Este conceito deve permitir, a partir de parametrização, que servidores que não possuem atividades componentes dos fluxos possam visualizar todas as informações referentes à demanda da qual ele compõe a equipe de resolução.
19	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

20	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir o cadastramento, alteração e manutenção de campos de preenchimento obrigatório para serem utilizados durante o tratamento das solicitações, incluindo campos obrigatórios para abertura dos Chamados e "respostas-padrão" para determinados tratamentos às solicitações. Esses campos deverão ter suas regras de preenchimento parametrizáveis.
21	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional da CONTRATANTE responsável pelo atendimento ao cidadão, lotação dos servidores "órgãos" pertencentes a cada unidade organizacional.
22	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos assuntos (serviços) de competência da CONTRATANTE, juntamente com suas respectivas subdivisões, permitindo consultas através de palavra-chave.
23	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	O SISTEMA MULTICANAL deve permitir o envio de "alertas" por notificação na caixa de entrada do próprio sistema, mensagem via e-mail e SMS de acordo com critérios previamente cadastrados no workflow. Tais alertas poderão ser enviados para usuários do próprio sistema ou solicitantes. Entre os alertas previstos deve estar incluído o escalamento da demanda para outras áreas ex: envio para aprovação.
24	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	A aplicação deve possuir nativamente o conceito de "localização", que inclui atributos como longitude e latitude para definir um local, endereço ou ponto de interesse, os quais devem nativamente poder ser utilizados para determinar onde aconteceu a ocorrência.
25	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Restringir o resultado das pesquisas aos objetos aos quais o usuário tem acesso, obedecendo às permissões de acesso definidas em um componente de gestão de usuários.
26	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	O SISTEMA MULTICANAL deve registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma.
27	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	O SISTEMA MULTICANAL deve possuir controle de calendário para gestão de prazos que permita a vinculação, por tipo de demanda, a regras específicas de contagem de tempo, como por exemplo a opção por dias úteis ou corridos e a definição de horários de funcionamento por unidade.
28	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Deve ser nativamente possível definir, os status das solicitações, qual é o conjunto descrito de valores que aquele campo pode assumir (por exemplo: "aberto", "fechado", "pendente" e "cancelado") e sua visualização deve ser realizada por órgão que pode utilizar o status.
29	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Para um status da aplicação (conforme descrito acima), deve ser nativamente possível especificar quais são as transições possíveis. (por exemplo: se o status pode ser mostrado no portal ou apenas internamente sem a necessidade de programação)
30	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Para um status da aplicação (conforme descrito acima), deve ser nativamente possível especificar quem tem permissão para fazer uma determinada transição. Exemplo: o campo "Status" de uma demanda pode ir de "pendente" para "cancelado" apenas se o usuário tiver o grupo com permissão para tal transação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

31	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Para um status da aplicação (conforme descrito acima), deve ser nativamente possível especificar condições adicionais que podem ser utilizadas como parâmetros para de entrada em um workflow. Exemplo: a transição de “aberto” para “pendente” do campo ”Status” pode ser tomada uma ação nas etapas do workflow.
32	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	A solução deve possuir funcionalidades nativas para validação de endereços, ou seja, determinar se um endereço fornecido é correto ou se deve ser alterado. Inclui capacidade de comparar o endereço fornecido com uma base de referência (tal como a base dos Correios ou base oficial de logradouros da CONTRATANTE).
33	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	A solução deve possuir funcionalidades nativas para análise (parsing) e padronização dos dados, ou seja, capacidade de entender o padrão dos dados e colocá-los num formato padronizado. Ex.: "A." = "Av." = "Avenida"; "0215551234" = "(21) 55551234".
34	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Deve ser possível executar busca textual por palavras chave nos campos das entidades relevantes da aplicação (exemplo: descrição da solução para um problema na base de conhecimento). A busca deve poder ser efetuada simultaneamente nas várias entidades da aplicação e nos objetos externos. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. Para as buscas realizadas na base de conhecimento deve ser possível filtrá-las, além das palavras chave, por nome do serviço, por nome e sigla do Órgão/unidade responsável pelo serviço, por tema, por grupo e por subgrupo de serviços. O mecanismo de busca deverá permitir a pesquisa booleana (na qual há utilização de conectores “e”, “ou” e “não”) e refinamento de uma pesquisa já realizada, através da aplicação de filtros sobre o conjunto de campos e resultados apresentados na pesquisa anterior.
35	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir o registro da informação de conformidade ou não conformidade do Chamado, a ser preenchida após vistorias. Essa informação deverá ficar armazenada em seu banco de dados.
36	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir que um usuário autorizado realize a atribuição de níveis de prioridade para cada demanda, facilitando o ordenamento da realização das atividades na próxima etapa do fluxo de atendimento.
37	4 - Configurações das Regras de Negócio	1	Permitir anexação de documentos a um processo/ Chamado, no momento de iniciá-lo e durante a execução de suas tarefas.
38	5 - Relatórios	1	O SISTEMA MULTICANAL deve conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados. Estes deverão ser providos como parte da solução de BI.
39	5 - Relatórios	1	O SISTEMA MULTICANAL deve possuir um conjunto de telas que disponibilizem aos gestores operacionais e responsáveis pelo atendimento dos Chamados informações que suportem seu trabalho. Essas funcionalidades deverão ser fornecidas como parte da solução de BI descrita no item 1.5. Espera-se que pelo menos os indicadores relacionados a seguir estejam contemplados:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

			<ul style="list-style-type: none">· Quantidade de Chamados abertos;· Quantidade de Chamados fechados;· Tipos de demandas por demografia do cidadão;· Duração das demandas - quebra pela duração dos status;· Atividades a vencer nos próximos X dias, onde "X" é um valor parametrizável;· Atividades atrasadas por tipo de demanda;· Satisfação do cidadão com os serviços do órgão;· Chamados que aguardam tratamento; <p>Quando aplicável, os relatórios deverão ser apresentados de forma a agrupar e possibilitar o filtro das informações por características, incluindo: tempo (data inicial e data final) categoria, assunto, tipo e status</p>
40	5 - Relatórios	1	O módulo de relatórios de gestão de Chamados deverá permitir que o usuário tenha acesso a indicadores "dashboard" (dentro os disponíveis no sistema).
41	5 - Relatórios	1	Devem existir relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as demandas e as unidades e/ou servidores associados a elas.
42	5 - Relatórios	1	O SISTEMA MULTICANAL deve possuir um módulo que permita a criação de relatórios para um grupo específico de usuários (administradores) a fim de possibilitar a visualização das informações relevantes sobre as parametrizações do sistema, incluindo: <ul style="list-style-type: none">· Relação de usuários cadastrados;· Relação de usuários ativos;· Relação de serviços cadastrados;· Relação de unidades organizacionais cadastradas (órgãos).
43	6 - Workflow	1	<p>Possuir um motor de workflow, onde seja possível especificar os passos de um processo, que serão monitorados, disparando ações quando certas condições forem atingidas. Após a conclusão de uma etapa a solução deverá realizar o encaminhamento automático para os responsáveis da etapa seguinte. Todas as etapas do processo de atendimento deverão ser controladas, desde a criação da demanda até o seu encerramento.</p> <p>As demandas deverão ser direcionadas conforme parametrização definida no</p> <p>orquestrador de processos (workflow), que definirá um fluxo por tipo de demanda. O SISTEMA MULTICANAL deverá suportar o roteamento de demandas de acordo com dados da ocorrência e as combinações possíveis entre estes, excetuando-se os campos de texto livre.</p> <p>Exemplo, combinações entre:</p> <ul style="list-style-type: none">· Categoria da solicitação (reclamação, informações, elogio, sugestão, serviço, denúncia, crítica);· Tipo e subtipo de solicitação;· Bairro;· Logradouro.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

44	6 - Workflow	1	O SISTEMA MULTICANAL deve permitir cadastrar, controlar e gerenciar prazos para resolução dos Chamados de acordo com seus atributos, por exemplo o tipo de serviço e prioridade. Também deverá ser possível cadastrar controlar e gerenciar prazos, para o atendimento dos Chamados.
45	6 - Workflow	1	O SISTEMA MULTICANAL deve ser capaz de permitir a inclusão de informações e comentários durante as etapas necessárias para o atendimento das solicitações pelos órgãos. Deve ser possível registrar andamentos que serão visíveis para o cidadão solicitante em interface de acompanhamento das demandas. Além desses andamentos, deverá ser possível parametrizar a utilização de campos de despacho para uso interno, cujos registros fiquem visíveis apenas para os servidores envolvidos no fluxo dos serviços.
46	6 - Workflow	1	Exibir, aos usuários com papel de executores de tarefas, uma caixa de entrada que contenha a lista de tarefas sob sua responsabilidade.
47	6 - Workflow	1	Permitir a gestão manual da distribuição de tarefas para um usuário ou um grupo de usuários. A alocação manual deve ser permitida apenas para usuários autorizados.
48	6 - Workflow	1	Deve ser possível fazer alterações nos trâmites manualmente ou automaticamente através do mecanismo de workflow. Ex.: Um servidor deve poder, alterar o status de um trâmite de pendente para executado, ou pode ser automaticamente adicionado uma reiteração após uma resposta do e-mail de notificação de abertura, sendo adicionado no histórico de tratamento.
49	6 - Workflow	1	Os trâmites devem sequencialmente ou em paralelo, isto é, dois ou mais trâmites podem ser realizados simultaneamente.
50	6 - Workflow	1	O SISTEMA MULTICANAL deve permitir que um Chamados seja direcionado de acordo com parâmetros específicos, incluindo pelo menos: necessidade de aprovação, necessidade de revisão de resposta, status que requerem revisão e localização.
51	6 - Workflow	1	Todas as solicitações abertas pelos canais de atendimento poderão seguir o mesmo fluxo de atendimento ou um específico devidamente configurado pelo tipo de demanda, independente do canal por onde foram abertas, porém mantendo esse registro (canal de entrada da solicitação) para efeito de informação.

1.1.2. Módulo Atendimento Multicanal

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
52	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá permitir o registro de solicitações referentes a serviços, informações, reclamações, sugestões, denúncias, críticas, elogios etc. sobre os órgãos, e instituições da CONTRATANTE.
53	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá permitir a classificação do Chamados, no momento de abertura do mesmo, para exibição de formulários para preenchimento das informações necessárias especificamente para Chamados com as características percebidas. Dependendo do tipo de Chamados e dados preenchidos nos formulários de abertura, o SISTEMA MULTICANAL deverá permitir a priorização dos Chamados através de critérios a definir (exemplo: risco de acidente, existência de vítimas).
54	1 - Registro de	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá permitir o registro e



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

	Solicitações		acompanhamento de todas as solicitações realizadas através dos Canais de Atendimento implantados, incluindo os de caráter informacional. As solicitações de caráter informacional serão registradas apenas para fins estatísticos, não sendo requerido o registro de andamentos dados à demanda. Também deverão ser registradas na base de dados do SISTEMA MULTICANAL as consultas realizadas pelos cidadãos sobre um Chamado criado (inclusive consultas realizadas via Portal).
55	1 - Registro de Solicitações	1	A identificação dos cidadãos não será obrigatória para determinados serviços. Nestes casos as suas demandas não serão relacionadas no histórico e seu acompanhamento só poderá ocorrer através do protocolo de atendimento.
56	1 - Registro de Solicitações	1	Deve ser possível a reiteração de um determinado Chamados, com a possibilidade de complementar das informações providas durante a sua abertura.
57	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá ser capaz de suportar a abertura de mais de um Chamados a partir de um mesmo contato, reaproveitando assim os dados do solicitante. Dessa forma, a solução registrará todos os Chamados vinculados ao protocolo de atendimento.
58	1 - Registro de Solicitações	1	Permitir a configuração de regras de validação para os campos nos formulários eletrônicos: obrigatoriedade, tipo (inteiro, real, texto, data, lista de valores), formato (número de dígitos ou caracteres, número de casas decimais, máscaras) e validação de dados (faixas de valores válidos, dígitos verificadores, validade de datas). Deve ser possível a inserção de instruções de preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos nas telas, ficando a instrução acessível ao usuário durante o preenchimento do formulário.
59	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deve poder ter capacidade de ser integrado à sistemas de telefonia de Call Center, incluindo URA e CTI (através de integração nativa com as principais ferramentas de mercado), caso a Contratante implante esse tipo de atendimento..
60	1 - Registro de Solicitações	1	Ao receber uma chamada pelo telefone, a mesma deve simultaneamente ser recebida no SISTEMA MULTICANAL, o qual deve apresentar a tela referente aos dados de identificação do cidadão, quando disponíveis por cadastro prévio, e/ou sobre a solicitação, captadas pela URA ou pelo atendente anterior (em caso de transferências).
61	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deve permitir a configuração de scripts de atendimento, que serão disponibilizados para os Agentes. A solução deve permitir a distribuição dos scripts por grupos de atendentes. Deve ser possível a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta determine qual será a próxima pergunta feita.
62	1 - Registro de Solicitações	1	Deverá ser construída uma base de conhecimento acessível pelos Agentes em seus respectivos front-ends de atendimento e pelos cidadãos via Portal de Internet.
63	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá ser capaz de registrar em sua base de dados as informações de identificação dos cidadãos que entrarem em contato com a CONTRATANTE



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

			através dos Canais de Atendimento (por exemplo: nome, telefone e e-mail).
64	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá permitir a inclusão e alteração de dados de cadastro do solicitante durante a abertura dos Chamados. Deverá ser possível a manutenção de todos os dados da base de solicitantes. Deverão existir funcionalidades nativas que suportem a manutenção da integridade da base de cadastro do cidadão e busquem evitar a criação de registros duplicados, sem que para isto seja necessário utilizar uma chave única no registro do cidadão, tal como CPF ou RG.
65	1 - Registro de Solicitações	1	O SISTEMA MULTICANAL deverá permitir o registro e visualização de todo o histórico de contatos do cidadão identificado e permitir acompanhamento dos Chamados realizados pelo cidadão e os tratamentos dados a esses Chamados. As informações do histórico devem poder ser filtradas de modo a facilitar o entendimento do usuário acerca do relacionamento entre as interações registradas. Devem também poder ser estratificadas a partir de parâmetros específicos, tais como: tipo de interação, período, prazo para execução, canal utilizado para captação, área temática (saúde, educação, transporte), local de execução (logradouro e bairro).
66	2 - Tratamento de E-Mail	1	Cidadãos poderão enviar e-mails com texto livre para um endereço de e-mail da CONTRATANTE. A aplicação deve permitir que, quando um e-mail de um cidadão é recebido, seja automaticamente aberto um Chamados para tratar este e-mail. A aplicação deve então ser capaz de enviar automaticamente um e-mail de resposta ao remetente do e-mail, com uma mensagem padrão informando qual o número do protocolo do Chamado aberto.
67	2 - Tratamento de E-Mail	1	Se um cidadão telefonar para o Contratante ou consultar o Portal de Internet, ao informar o número do protocolo recebido na resposta de e-mail automática (veja item anterior), o atendente ou o portal deve ser capaz de localizar o Chamados aberto para aquele e-mail, bem como ter acesso ao texto do e-mail. Isto deve poder ser feito utilizando a própria solução, que deve possuir uma funcionalidade nativa para isto.
68	2 - Tratamento de E-Mail	1	A aplicação deve possibilitar configurar o roteamento (sem necessidade de escrever código em uma linguagem de programação) para rotar o e-mail ao órgão responsável pela classificação configurada.
69	2 - Tratamento de E-Mail	1	A aplicação deve suportar o tratamento de documentos anexados aos e-mails, como um arquivo anexado, integrando-os ao processo como documentos formais.
70	2 - Tratamento de E-Mail	1	Quando um Agente vai ler e responder a um e-mail, a aplicação deve disponibilizar um conjunto de respostas padrão, que ele possa facilmente inserir no conteúdo do e-mail de resposta.
71	2 - Tratamento de E-Mail	1	Podem ocorrer múltiplas interações com o cidadão ou servidor por e-mail sobre o mesmo assunto. Exemplo: cidadão envia e-mail sobre um problema. Atendente responde. Cidadão responde sobre a resposta que recebeu, e assim por diante. Nestes casos, deve ser possível que os e-mails de uma mesma thread (reposta da resposta da resposta...) sejam tratados no mesmo chamado em forma de



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

			reinterações ou respostas.
72	3 - Chat multicanal	1	Deve ser possível atendimento pela interface webchat (Web site)
73	3 - Chat multicanal	1	Deve possibilitar o atendimento via facebookmessenger e telegram
74	3 - Chat multicanal	1	Deve possibilitar a integração com serviços de inteligência artificial para atendimento via Chatbot
75	3 - Chat multicanal	1	O atendimento deve ser realizado em interface unificada independente da integração com o canal específico
76	3 - Chat multicanal	1	Alertar a chegada de novos atendimentos
77	3 - Chat multicanal	1	Ser possível identificar de qual integração veio o atendimento via chat
78	3 - Chat multicanal	1	Possibilidade de múltiplos atendimentos simultaneamente
79	3 - Chat multicanal	1	Possuir tela de monitoramento com as estatísticas básicas do chat
80	3 - Chat multicanal	1	Possibilidade de criação de relatórios conforme necessidade do cliente na interface de BI
81	3 - Chat multicanal	1	Ser possível incluir o chat no site com inclusão de <i>embedded</i> de forma simples

1.1.3. Módulo Portal Web

1.1.3.1 Portal Web

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
82	1 - Registro de Solicitações	1	Deverá ser possível criar solicitações através do Portal de Internet por meio de autenticação com login e senha, ou por usuários não registrados ("guests"). O Portal de Internet deve possuir a capacidade de disponibilizar para os seus usuários os formulários de abertura de Chamados configurados no SISTEMA MULTICANAL.
83	1 - Registro de Solicitações	1	Os Chamados abertos através do Portal de Internet devem ser enviados ao SISTEMA MULTICANAL, através de integração, permitindo a continuidade do fluxo de atendimento.
84	1 - Registro de Solicitações	1	O Portal de Internet deve contar com uma área de acesso exclusivo para cidadãos "logados" que disponibilize informações sobre o seu relacionamento com a CONTRATANTE, com a visualização de todo o histórico de suas demandas, classificadas de modo que o cidadão possa distinguir as demandas já encerradas daquelas em andamento, com visualização dos tratamentos correspondentes. As informações dessa área devem poder ser filtradas e ordenadas através de parâmetros específicos, incluindo: tipo de interação, data, prazo para execução, canal utilizado para captação, endereço e estágio atual de atendimento.
85	1 - Registro de Solicitações	1	O Portal de Internet deve permitir que o próprio cidadão faça seu cadastramento, criando para si um login e uma senha.
86	1 - Registro de Solicitações	1	O Portal de Internet deve poder ser configurado para que os usuários se loguem através de redes sociais.
87	1 - Registro de Solicitações	1	O Portal de Internet deve possuir funcionalidade que permita a recuperação dos dados de login e senha do usuário, de forma automática, por validação do e-mail cadastrado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

88	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve permitir a gestão do conteúdo apresentado, de forma que usuários autorizados (administradores) possam atualizar conteúdo das páginas do portal. A estrutura do Portal deve permitir a especificação de páginas que serão gerenciadas e que tipo de informações serão atualizadas.
89	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve ser capaz de acessar a base de conhecimento da CONTRATANTE e disponibilizar os resultados através do mecanismo de busca. Esta base deve ser a mesma utilizada para os usuários do SISTEMA MULTICANAL. O Portal de Internet deve possuir regras que permitam filtrar a exibição de conteúdos para o cidadão e usuários internos, em função do seu perfil de acesso à aplicação.
90	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve contemplar funcionalidade de busca, podendo ser efetuada simultaneamente em várias de suas seções. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. A busca deverá incluir campos como órgão, nome e descrição dos serviços.
91	2 - Gestão de Conteúdo	1	O mecanismo de busca deve permitir a pesquisa "booleana" (na qual há utilização de conectores "e", "ou" e "não"), a busca por termos (lematização e taxonomia), classificação (exemplo: relevância e data de publicação), modo preview (exibição preliminar antes de abrir o item propriamente) e busca avançada (disponibilizar parâmetros que refinem a busca).
92	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve permitir a criação de listas de perguntas frequentes (FAQs - Frequently Asked Questions), com suas respostas, a fim de facilitar a busca de informações pelo cidadão e por parte do atendente. O cidadão terá acesso às perguntas e respostas disponibilizadas pelo administrador do sistema.
93	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal deve permitir que a CONTRATANTE publique pesquisas de satisfação com formulários para preenchimento pelos usuários.
94	2 - Gestão de Conteúdo	1	A ferramenta de gestão de conteúdo deve permitir a publicação de conteúdo com vencimento. Essa programação deve conter data de vencimento. Após o vencimento da publicação o conteúdo deve ser removido da sua página original e deve ser mantido como histórico.
95	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve permitir a publicação de conteúdos de mídia, incluindo vídeos e imagens, na própria tela.
96	2 - Gestão de Conteúdo	1	A área de acesso exclusivo dos cidadãos deve oferecer, lista de histórico das solicitações, reiteração, reabertura, alteração de dados pessoais e troca de senha.
97	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve ser capaz de receber a identidade visual definida pela CONTRATANTE.
98	2 - Gestão de Conteúdo	1	O Portal de Internet deve apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.
99	3 - Agendamento	1	Possibilitar a criação de uma agenda contendo no mínimo: Nome da agenda; Hora de início e fim de atendimento; Hora de início e fim de Intervalo de atendimento; Período de intervalo entre os horários em minutos; Quantidade de



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

			agendamentos por período; Dias da semana do atendimento.
100	3 - Agendamento	1	Permitir ajuste das configurações de uma agenda existente.
101	3 - Agendamento	1	O sistema de agendamento deverá permitir que sejam criados tipos de agendamento, aonde é possível vincular mais de uma agenda.
102	3 - Agendamento	1	A solução deverá permitir ao administrador, configurar para quais agendas um usuário poderá realizar atendimento.
103	3 - Agendamento	1	Permitir configurar o Guichê em que o usuário realizará o atendimento.
104	3 - Agendamento	1	Bloquear tentativas de agendamento para horário indisponível.
105	3 - Agendamento	1	Gerar senha para o cliente após finalização do agendamento, para utilização no atendimento presencial.
106	3 - Agendamento	1	Possibilitar a chamada das senhas agendadas no horário específico pelo atendente no guichê.
107	3 - Agendamento	1	Permitir que seja aberto o atendimento para o operador no momento da chamada da senha.
108	3 - Agendamento	1	Permitir que um usuário registre um agendamento de atendimento presencial de um serviço para o cliente
109	3 - Agendamento	1	Permitir que o cliente através do auto atendimento registre um agendamento de atendimento presencial de um serviço.
110	4 - Não Funcional	1	O portal dever ser construído baseado em CMS open source de mercado afim de que ao fim do contrato o template utilizado possa ser utilizando pela contratante em seu ambiente sem necessidade de redesenvolver o layout.
111	4 - Não Funcional	1	O Portal de Internet deverá ser compatível com os seguintes navegadores: Google Chrome, Firefox, Safari e Microsoft Edge. (Versão atuais)

1.1.4. Módulo APP Mobile (aplicativo móvel)

1.1.4.1 Aplicativo Cidadão

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
112	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve disponibilizar telas com formulários para abertura de Chamados. Os dados preenchidos devem ser enviados para o SISTEMA MULTICANAL por integração automática, sem intervenção humana.
113	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve permitir o georreferenciamento de um Chamados no momento de sua abertura.
114	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve possibilitar a inserção de fotos referentes aos Chamados criados. As fotos anexadas deverão ser enviadas para o SISTEMA MULTICANAL por integração automática, sem intervenção humana.
115	1 - Registro de Solicitações	1	Todas as funcionalidades disponíveis no aplicativo só devem poder ser utilizadas após autenticação do usuário. O aplicativo deve permitir o cadastramento de novos usuários através da criação de login e senha, além do preenchimento de dados de cadastro do SISTEMA MULTICANAL. O cadastro do usuário deverá ser compartilhado com os demais Canais de Atendimento.
116	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve permitir que os usuários acessem todo seu histórico de solicitações realizadas nos Canais de Atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

117	1 - Registro de Solicitações	1	Para as funcionalidades listadas acima deverá ser implementado um serviço capaz de se integrar com o SISTEMA MULTICANAL, evitando a necessidade de envio de e-mails e processamento manual de informação.
118	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve disponibilizar link com o número do telefônico do Contratante, direcionando o usuário para a tela de ligação no seu aparelho celular.
119	1 - Registro de Solicitações	1	O cidadão deve poder visualizar seus dados cadastrais no aplicativo móvel.
120	1 - Registro de Solicitações	1	O aplicativo deve permitir que os usuários se loguem através de redes sociais, por exemplo: facebook.
121	2 - Gestão de Conteúdo	1	O aplicativo deve permitir que a CONTRATANTE divulgue alertas informativos para os usuários, incluindo através de serviços de push-notification.
122	2 - Gestão de Conteúdo	1	O aplicativo deve permitir o acesso dos usuários à página de Dúvidas/FAQ com lista de perguntas e respostas mais frequentes.
123	2 - Gestão de Conteúdo	1	O aplicativo deve permitir que a CONTRATANTE publique pesquisas de satisfação com formulários para preenchimento pelos usuários.
124	2 - Gestão de Conteúdo	1	O aplicativo de Internet deve ser capaz de receber a identidade visual definida pela CONTRATANTE via desenvolvimento.
125	2 - Gestão de Conteúdo	1	O aplicativo deve apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.
126	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que o usuário possa recuperar sua senha de acesso por e-mail.
127	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que o usuário possa visualizar outros canais de atendimento.
128	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que o usuário possa avaliar o aplicativo.
129	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que o usuário possa acessar o Portal de Atendimento através do aplicativo.
130	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário visualizar dúvidas sobre o aplicativo.
131	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário visualizar o termo de uso do aplicativo.
132	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário visualizar as políticas de privacidade do aplicativo.
133	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que o usuário possa registrar solicitações a partir das 9 solicitações mais abertas pelo aplicativo, podendo selecionar um endereço por georreferenciamento e adicionar fotos.
134	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário registrar solicitações a partir da opção "Demais serviços", o qual direciona para o Portal.
135	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário filtrar suas solicitações por status (Aberta, Em andamento, Cancelada ou Finalizada).
136	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar ao usuário visualizar todas suas solicitações, bem como histórico do tratamento realizado no SIRC.
137	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário reiterar a sua solicitação que esteja com o status diferente de fechada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

138	3 - Administração do Usuário	1	Permitir ao usuário reabrir uma solicitação encerrada.
139	3 - Administração do Usuário	1	Possibilitar que uma solicitação registrada no aplicativo seja enviada para o SIRC.

1.1.4.2 Aplicativo Resolução

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
140	1 - Administração do Usuário	2	Possibilitar que o usuário realize o login
141	2 - Administração do Usuário	2	Possibilitar que o usuário recupere a senha
142	3 - Administração do Usuário	2	Possibilitar que o usuário visualize as solicitações da caixa geral de seu órgão além das solicitações atribuídas a ele.
143	4 - Administração do Usuário	2	Possibilitar que usuário o usuário realize o tratamento das solicitações atribuídas a ele.
144	5 - Administração do Usuário	2	Possibilitar que o usuário filtre as solicitações
145	2 - Indicadores	2	Possibilitar que o usuário visualize o indicador Atendimento por usuário
146	2 - Indicadores	2	Possibilitar que o usuário visualize o indicador Satisfação
147	2 - Indicadores	2	Possibilitar que o usuário visualize o indicador Finalizadas por dia
148	2 - Indicadores	2	Possibilitar que o usuário visualize o indicador Recebidas
149	2 - Indicadores	2	Possibilitar que o usuário visualize o indicador TMA
150	3 - Tratamento do chamado	2	Possibilitar que o usuário registre solicitação
151	3 - Tratamento do chamado	2	Possibilitar que o usuário agrupe solicitação
152	3 - Tratamento do chamado	2	Possibilitar que o usuário anexe fotos no parecer
153	3 - Tratamento do chamado	2	Possibilitar que o usuário encaminhe solicitações

1.1.5 Módulo de Gestão de Campanhas

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
154	4 - Gestão de Campanhas	2	Permitir a utilização e importação de bases, para a realização de campanhas através dos Canais de Atendimento, telefone, SMS e e-mail. Deverá ser possível realizar o cadastro e gerenciamento das campanhas, onde se define, mensagem, canal, etc.
155	4 - Gestão de Campanhas	2	Possibilitar a criação de mensagens ou proposições que devem ser apresentadas aos cidadãos ou servidores, dependendo do público o qual a campanha deseja atingir.
156	4 - Gestão de Campanhas	2	O sistema deve permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para formas de comunicação como e-mails e páginas Web.
157	4 - Gestão de Campanhas	2	O SISTEMA MULTICANAL deve ser capaz de utilizar bases externas como base de dados para as campanhas.
158	4 - Gestão de Campanhas	2	O sistema deve permitir a programação da execução de campanhas (agendamento), através da definição de datas onde a campanha deverá ser realizada.
159	4 - Gestão de Campanhas	2	Deve ser possível a visualização prévia de como uma comunicação será visualizada pelo destinatário, fornecendo



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

			valores de teste. Exemplo: visualização de como uma mensagem de e-mail vai ficar quando for de fato enviada a um cidadão.
160	4 - Gestão de Campanhas	2	A solução deve nativamente possuir um conjunto de métricas e exibir dados da campanha pré-construídos que permitam a avaliação do desempenho e do resultado obtido com as campanhas.
161	4 - Gestão de Campanhas	2	O sistema deve prover nativamente um mecanismo de organizar múltiplas campanhas e possibilidade de criar fluxos com estágios pré-definidos. Cada estágio deve conter ao menos uma interação que pode utilizar canais diversos, pode tomar ações dependendo da avaliação das respostas obtidas (ex: caso o e-mail for aberto, enviar após um determinado tempo, outro e-mail agradecendo a leitura do primeiro e-mail).

1.1.6 Módulo Monitoramento e Interação de Mídias Sociais

Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
162	1 - Redes sociais suportadas	2	O Sistema de monitoramento de mídias sociais deve permitir nativamente monitoramento de Twitter (busca, mentions, replys e retweets) e Facebook (busca, mural, comentários, grupos, eventos e pages) e ter capacidade de integrar outras mídias sob demanda tais como Google+, blogs, e outros ;
163	1 - Redes sociais suportadas	2	A Solução deve possuir uma plataforma que possibilite responder aos autores (cidadãos) das mensagens monitoradas e imediatamente publicá-las na mídia social de origem da mensagem, sem a necessidade de entrar diretamente nesta mídia de origem (ou seja, dar esta resposta através da própria Solução). Esta funcionalidade deverá incluir, pelo menos, as seguintes redes sociais: Twitter, Facebook.
164	1 - Redes sociais suportadas	2	A Solução deve ser capaz de encaminhar uma mensagem automaticamente para caixa de tratamento onde o servidor público mais adequado possa responde-la, bem como permitir que ele dê esta resposta através da própria Solução, de forma integrada à solução de Relacionamento com o Cidadão, descrita em outras seções.
165	1 - Redes sociais suportadas	2	A Solução deve possuir uma plataforma de interatividade que permita aos servidores públicos, de forma eficiente, compor e medir as suas interações em mídias sociais através de publicação de forma única; exemplo: contruir uma publicação única que seja publicada em multiplas redes sociais com a visualização dos resultados especificos obtidos pela rede social.
166	2 - Monitoramento e Análise	2	O Sistema de monitoramento de mídias sociais deve armazenar histórico das interações.
167	2 - Monitoramento e Análise	2	Monitorar palavras chaves e temas nas mídias sociais de forma simultânea.
168	2 - Monitoramento e Análise	2	Classificar solicitação geradas pelas mídias sociais, fazendo a identificação por meios das palavras-chaves nos posts.
169	2 - Monitoramento e Análise	2	Proporcionar a abertura de uma solicitação capturada através das mídias sociais como o twitter e facebook, de acordo com as políticas de privacidade das mídias.
170	2 - Monitoramento e	2	Disponibilizar uma caixa de entrada com todas as



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

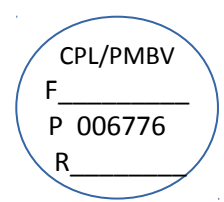
P 006776

R _____

	Análise		mensagens identificadas em todas as mídias sociais monitoradas e possibilitar a resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.
171	2 - Monitoramento e Análise	2	A Solução possui uma plataforma que possibilita responder aos autores das mensagens monitoradas e imediatamente publicá-las na mídia social de origem da mensagem, sem a necessidade de entrar diretamente nesta mídia de origem (ou seja, dar esta resposta através da própria Solução). Esta funcionalidade inclui, seguintes redes sociais: Twitter e Facebook.
172	2 - Monitoramento e Análise	2	A ferramenta deverá permitir que os contatos recebidos via Facebook e Twitter sejam disponibilizados para atendimento individual.
173	2 - Monitoramento e Análise	2	Gerar uma visualização para cada contato recebido via redes sociais e exibir conversas completas e organizadas.
174	2 - Monitoramento e Análise	2	Atualizar as filas de interações para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.
175	2 - Monitoramento e Análise	2	A funcionalidade deve permitir que o operador realize diversos atendimentos a redes sociais ao mesmo tempo
176	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita registrar solicitações a partir do post do cliente das redes sociais
177	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita prestar informações disponíveis na base de conhecimento no post do cliente das redes sociais
178	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita que o usuário remova os posts na fila de posts da plataforma
179	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita que o usuário visualize os posts removidos na fila de posts da plataforma
180	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita que o usuário retorne para tratamento um post removido na fila de posts da plataforma
181	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita buscar palavras nos posts do Twitter
182	2 - Monitoramento e Análise	2	Possibilita atualizar a timeline das redes sociais
1.1.7 Módulo de Atendimento Cognitivo Multicanal			
Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
183	1 - Atendimento Autônomo	2	O funcionamento do Atendimento Autônomo poderá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana com capacidade de até 36.000 conversas mensais, com limite de até 360.000 interações mensais não cumulativos.
184	2 - Atendimento Autônomo	2	A Partir da Plataforma de Atendimento Multicanal o módulo de Atendimento Cognitivo deverá possuir facilidade para configuração de um único mecanismo de IA unificado para os atendimentos autônomos, nos canais de atendimentos multimídias via web. Todos os canais digitais deverão respeitar o mesmo motor de IA com inteligência cognitiva;
185	3 - Atendimento Autônomo	2	O módulo deverá possuir um unico mecanismo de IA com inteligência cognitiva para os atendimentos em todos os canais (Chat, Rede Social (Facebook, Twitter) e Mensageria Instantânea (Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS), observado as regras de políticas de uso das fabricantes das tecnologias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



186	4 - Autônomo	Atendimento	2	O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de informação, on-line sem interrupção da sua operação normal;
187	5 - Autônomo	Atendimento	2	Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação.
188	6 - Autônomo	Atendimento	2	Deverá permitir uso de contexto de conversação independente do canal de atendimento.
189	7 - Autônomo	Atendimento	2	A abordagem do robô (script de atendimento, abordagem utilizada, fraseologia, outros) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessária a alteração, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATANTE;
190	8 - Autônomo	Atendimento	2	A CONTRATANTE somente homologará as novas abordagens a serem implementados no robô depois de devidamente especificadas, desenvolvidas e testadas pela CONTRATADA;
191	9 - Autônomo	Atendimento	2	A CONTRATANTE poderá especificar novos Scripts a serem implementados no robô de atendimento, pela CONTRATADA, devendo estar operantes em prazo a ser estipulado em conjunto levando em consideração a complexidade;
192	10 - Autônomo	Atendimento	2	Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação;
193	11 - Autônomo	Atendimento	2	O desenvolvimento deverá ser efetuado no ambiente da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade toda infraestrutura, custos e procedimentos associados;
194	12 - Autônomo	Atendimento	2	O funcionamento do Atendimento Autônomo poderá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana, com capacidade de até 36.000 conversas mensais, com limite de até 360.000 interações mensais não cumulativos.
195	13 - Autônomo	Atendimento	2	Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, Identificação, etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano;
196	14 - Autônomo	Atendimento	2	Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão;
197	15 - Autônomo	Atendimento	2	O Script de atendimento será montado em conjunto com a CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.
198	16 - Autônomo	Atendimento	2	Possibilitar recurso de reconhecimento de áudios e transcrição TTS.
199	17 - Autônomo	Atendimento	2	Possibilitar a conversão de idiomas
200	18 - Autônomo	Atendimento	2	Possibilitar a identificação de idiomas



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

201	19 - Atendimento Autônomo	2	Possibilitar o reconhecimento de imagens e transformação em texto compreensível pela máquina
202	20 - Atendimento Autônomo	2	Possibilitar a qualificação do texto dialogado.
1.1.8 Módulo de Inteligência de Negócio (BI)			
Item	Subgrupo	Entrega	Requerimento
203	1 - Arquitetura Técnica	1	A solução de Relacionamento com o Cidadão, além de suas funcionalidades operacionais, utilizadas na interação no dia-a-dia com o cidadão, deve possuir também capacidades analíticas, que permitam transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de gestão pública, que a CONTRATANTE possa utilizar para entender o comportamento do cidadão, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado
204	1 - Arquitetura Técnica	1	Deverão ser disponibilizados os dados históricos referentes a toda a operação do 1746.
205	2 - Interface	1	Permitir utilizar, visualmente e salvar painéis com combinações de indicadores e gráficos.
206	2 - Interface	1	Permitir a impressão das informações visíveis.
207	2 - Interface	1	Possuir funções de ordenação, agrupamento e "drill-down" em relatórios.
208	2 - Interface	1	Permitir exportação para softwares de produtividade de mercado em formato de planilha.
209	2 - Interface	1	Permitir a adaptação de resultados do CUBO pelos próprios usuários.
210	2 - Interface	1	Permitir a visualização das informações com georreferenciamento em formato de mapa, possibilitando zoom das áreas com a granularidade da solicitação do cidadão.
211	2 - Interface	1	Disponibilizar para todos os relatórios filtro.
212	3 - Indicadores e Relatórios	1	Disponibilizar os seguintes relatórios:
			Chamados:
			- Chamados abertos;
			- Ranking por categoria (exemplo: serviços, informações, etc.).
			Serviços
			- Ranking de serviços mais solicitados;
			- Ranking de bairros que mais solicitam serviços;
- Órgãos que mais possuem serviços solicitados;			
- Evolução dos serviços solicitados;			
- Serviços solicitados x atendidos.			
213	4 - Não funcional	1	A solução deve permitir a utilização de análise com tecnologia ROLAP, MOLAP e HOLAP.
214	4 - Não funcional	1	Do ponto de vista de software, deverá ser utilizada uma plataforma de BI, disponível no mercado brasileiro, com suporte local, e que ofereça ferramentas para: a) armazenamento de dados;
			b) Construção de rotinas de extração, transformação e carga de dados;
			c) Recursos para agendamento e execução das rotinas de extração, transformação e carga de dados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

			d) Implementar tratamento de qualidade de dados;
			e) Implementar cubos analítico;
			f) Construção e disponibilização de relatórios em plataforma web e que possam ser consumidos através de “web services” por outras aplicações;
			g) Capacidade de escalabilidade horizontal e vertical, suportando altos volumes de dados;
			h) capacidade de processamento de grandes volumes.
215	4 - Não funcional	1	Base de dados deve ter a capacidade de mascaramento dos dados a fim de anonimizar os cidadãos. Esta capacidade deverá permitir proteger a privacidade dos cidadãos cadastrados na solução. Os ambientes não produtivos poderão possuir bases de dados adequadas para testes e desenvolvimento, sem contudo expor a identidade e a privacidade dos cidadãos e sem comprometer a integridade referencial dos dados.
216	4 - Não funcional	1	A solução deve possuir funcionalidades de criação de métricas a partir de métricas já existentes.
217	4 - Não funcional	1	Possuir diversidade de templates gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos para a construção de consultas interativas.
218	4 - Não funcional	1	Possuir diversidade de templates gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos, gráfico de relógios, gráfico de termômetro para a construção de dashboards dinâmicos.
219	4 - Não funcional	1	Do ponto de vista de infraestrutura, este software deverá rodar em um conjunto de servidores que estejam adequadamente configurados para obter a melhor performance do fim a que se destinam. Esse conjunto de servidores deverá trabalhar em modo paralelo, com tolerância a falhas, suportando escalabilidade vertical e processamento de grandes volumes de dados.
220	4 - Não funcional	1	A solução deve permitir a integração com mapas.
221	4 - Não funcional	1	A solução deve ter capacidade de conexão nativa ou via odbc com pelo menos as seguintes tecnologias: Oracle, SQL Server, MySQL e ou postgres.
222	4 - Não funcional	1	Permitir a integração com rotinas de qualidade de dados.

7.2.26 - GOVERNANÇA

7.2.26.1 - O objetivo deste item é definir a forma de coordenação e integração e disciplinar os esforços da CONTRATANTE e da CONTRATADA na execução dos Serviços da SGR, por meio da instituição de um Comitê de Operação.

7.2.26.2 - COMITÊ DE OPERAÇÃO

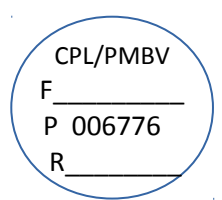
7.2.26.2.1 - O Comitê de operação será responsável por fornecer diretrizes, coordenar, acompanhar e assegurar a adequada operação, suporte e manutenção da SGR, bem como os demais serviços das Fases de Implantação e Operação, previstos no presente Termo e Anexos.

7.2.26.2.2 - O Comitê de operação terá como principais responsabilidades:

- Analisar as questões relativas à execução dos serviços da Fase de Implantação;
- Centralizar assuntos de gestão dos serviços da Fase de Operação;
- Propor soluções para os pontos elencados pelas equipes dos serviços da Fase de Operação;
- Centralizar e requisitar à CONTRATADA as demandas de manutenção evolutiva;
- Realizar a priorização das demandas de manutenção evolutiva;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



- f) Definir e priorizar Incidentes, em caso de necessidade;
- g) Aprovar Soluções Definitivas dos Incidentes submetidas pela CONTRATADA;
- h) Prover liderança e orientação à equipe de operação e manutenção da SGR;
- i) Designar e disponibilizar os principais representantes das áreas funcionais por parte da CONTRATANTE para suportar a equipe da Fase de Operação da SGR, sempre que necessário;
- j) Exercer autoridade de tomada de decisão com respeito às atividades de operação e manutenção dos Serviços da SGR na condução das atividades operacionais diárias do projeto, em conformidade com os objetivos do Contrato;
- k) Acompanhar e avaliar os Indicadores de Desempenho;
- l) Autorizar reavaliação do cálculo dos Indicadores de Desempenho no caso de ocorrência de motivos que estiverem fora do escopo do Contrato;
- m) Aprovar requisições de mudança propostas pelas equipes de operação e manutenção;
- n) Priorizar, planejar, acompanhar e controlar demandas eventuais;
- o) Definir e acompanhar procedimentos a serem adotados em situações de emergência;
- p) Designar equipe da CONTRATANTE para dar suporte à CONTRATADA ao longo da execução do Contrato;
- q) Identificar as questões e riscos do projeto, atribuindo ações, responsáveis e datas para as suas resoluções.

7.2.26.3 - Participantes

7.2.26.3.1 - São membros efetivos do Comitê de operação, minimamente:

- a) Responsável da Secretaria Contratante indicado pelo titular da pasta;
- b) Gerente experiente da CONTRATADA, ou pessoa por ela indicada;
- c) 1 Responsável Técnico de operação por parte da CONTRATADA;
- d) 1 Responsável Técnico (gestor/fiscal) de operação por parte da CONTRATANTE;

8.0 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 - Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pelo CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

8.2 - Manter durante a execução do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

8.3 - Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pelo CONTRATANTE.

8.4 - Executar diretamente o Contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pelo CONTRATANTE.

8.5 - Acatar todas as orientações do setor competente do CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas.

8.6 - Substituir, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, qualquer dos seus empregados alocados na prestação do serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.

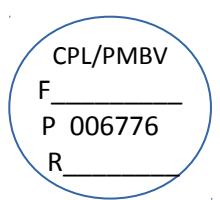
8.7 - Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.

8.8 - Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.

8.9 - Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



obedecidos às disposições da legislação trabalhista vigente.

8.10 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

8.11 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.

8.12 - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

8.13 - Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do Contrato.

8.14 - A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

8.15 - Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales-transporte e vale-alimentação/refeição, apresentando, quando solicitado, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros requeridos pela fiscalização, que se fizerem necessários.

8.16 - Efetuar o pagamento dos salários até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, assim como fornecer os vales-alimentação/refeição e vales-transporte aos seus empregados, rigorosamente, no prazo estipulado na legislação pertinente.

8.17 - Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por conseqüências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

8.18 - Os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da operação e atividades estabelecidas pelo CONTRATANTE, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.

8.19 - Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade.

8.20 - Responsabilizar-se pela rotina do pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação, avaliação da qualidade do desempenho, manutenção da disciplina, implementação de programas de incentivo e planos de carreira, monitoração dos atendimentos, manutenção de bom clima organizacional, reuniões de avaliação geral, escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças), entre outros.

8.21 - Prever a quantidade mínima de empregados para exercer as atividades de recursos humanos e apoio administrativo, com a finalidade de prover a demanda interna operacional.

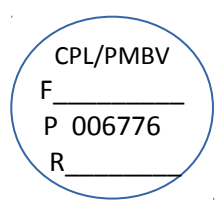
8.22 - Gerenciar os horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços.

8.23 - No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a Contratada adotará as providências necessárias no sentido de preservar o CONTRATANTE e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza.

8.24 - Comunicar por escrito ao CONTRATANTE, qualquer ocorrência ou anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



8.25 - Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação do CONTRATANTE.

8.26 - Fica expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

8.27 - Os profissionais disponibilizados pela Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência, ficando o CONTRATANTE, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a Contratada a apresentar outro profissional.

8.28 - Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para o CONTRATANTE, todos os equipamentos, tecnologia, softwares, infraestrutura, mobiliário e materiais previstos neste Termo de Referência, por meio de equipes técnicas especializadas de suporte em engenharia eletrônica/telecomunicações e análise de sistemas, durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pelo CONTRATANTE.

8.29 - Atender ao estipulado nas normas de Segurança e Medicina do Trabalho, no que concerne aos serviços objeto da contratação a seu cargo, assumindo todos os ônus e responsabilidades decorrentes.

8.30 - Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como: racionalização de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes, substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; racionalização/economia no consumo de energia e água.

8.31 - Implementar políticas de conscientização e sensibilização de seus funcionários para a utilização adequada dos recursos, como papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.

8.32 - Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores (como pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos) aos estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores.

8.33 - Tratamento idêntico deverá ser dispensado a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.

8.34 - Repassar ao CONTRATANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias do final do Contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, bem como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, os roteiros e esquemas gráficos de árvores de voz em operação no momento da transição e as gravações dos atendimentos realizados.

9.0 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

9.2 - Manter um Fiscal do Contrato para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais do serviço.

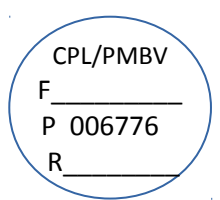
9.3 - Fornecer ao preposto da Contratada as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.

9.4 - Elaborar em parceria com a Contratada ou sob sua supervisão programa de reciclagem ou de treinamento de novos produtos, serviços ou sistemas.

9.5 - Comunicar à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Verificar, em relação aos profissionais da Contratada, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência, solicitando sua substituição, se for o caso.

9.6 - Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe e atitudes comportamentais, o cumprimento das escalas de serviço, as medidas de prevenção de acidentes, a capacitação dos empregados e outras que julgar necessário, sempre em comunicação com a Contratada.

9.7 - Acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais, com vistas a propor ajuste no plano de ocupação inicial dos Pontos de Atendimento e adequação dos serviços.

9.8 - Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados.

9.9 - Impedir que terceiros executem o objeto contratual.

9.10 - Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.

9.11 - Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da Contratada que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

9.12 - Garantir o fornecimento das informações necessárias para a Contratada desenvolver seus serviços adequadamente.

9.13 - Disponibilizar à Contratada as informações para elaboração de treinamento do pessoal referente ao conteúdo dos produtos e serviços do CONTRATANTE, bem como noções de segurança da informação e comunicação aplicadas ao Órgão.

9.14 - Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato.

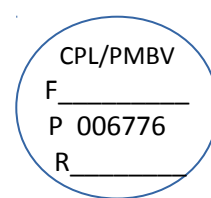
9.15 - Responsabilizar-se pela condução da solução de problemas ocasionados pela empresa prestadora dos serviços de telecomunicações, vinculada ao serviço de telefonia contratado pelo CONTRATANTE.

10.0 - DAS QUANTIDADES E VALORES ESTIMADOS

LOTE 1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT .	VALOR UNT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e/ou Atendimento Multimeios)	UPA/mês	73	6.577,15	480.131,95	5.761.583,40
2	Serviço de Disponibilização de URA, Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura/ Mês	4	16.966,98	67.867,92	814.415,04
3	Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura/ Mês	4	9.030,87	36.123,48	433.481,76
4	Serviço de Monitoria de Qualidade	Assinatura/ Mês	4	7.013,21	28.052,84	336.634,08
TOTAL						7.346.114,28



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



LOTE 2 - SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviços	Usuário/mês	450	180,00	81.000,00	972.000,00
2	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura TABLET CONECTADO - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviço	Tablet Conectado / mês	200	262,82	52.564,00	630.768,00
3	UST (Unidade de Serviço Técnico de Automação) - Configuração, levantamento e automação de processos da solução de CzRM integrada/ Integração de Sistemas/Treinamento	UST/ano	17.100	177,50	-	3.035.250,00
4	Envio de Mensagem SMS para usuários da Plataforma CzRM	SMS enviado/mês	50.000	0,13	6.500,00	78.000,00
TOTAL						4.716.018,00

11.0 - PREPOSTO E SUAS ATRIBUIÇÕES

11.1 - A Contratada deverá, durante todo o período de vigência do Contrato, manter um preposto, a fim de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo ser indicado mediante declaração, na qual deverá constar: nome completo, número de identidade e CPF, endereço, telefone residencial e número de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional e outros que se fizerem necessários.

11.2 - A Contratada deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações do Contratante, do Gestor e dos Fiscais do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

11.3 - São atribuições do preposto, dentre outras:

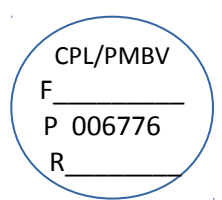
- Reportar-se ao responsável pela fiscalização do contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- Relatar ao responsável pela fiscalização do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- Encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados; e
- Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado.

12.0 - DA FISCALIZAÇÃO

11.1 - A fiscalização da execução do serviço será exercida pela Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC e/ou Secretarias Participantes através de servidores posteriormente designado, devendo estes ser nomeados por meio de Portaria, neste ato denominado FISCAL, devidamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



credenciado, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução, dando ciência de tudo ao Contratante (art. 67, da Lei 8.666/93);

12.2 - Esta fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, não implicando também, co-responsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70, da Lei nº. 8.666/93).

12.3 – Nota Fiscal/Fatura referente ao serviço prestado, no setor responsável pela fiscalização do contrato, juntamente com as seguintes certidões:

- a) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social - CND.
- b) Certidão de Regularidade do FGTS-CRF.
- c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.
- e) Certidão Negativa de Débitos da Fazenda Estadual e Municipal do domicílio;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

13.0 – DO PAGAMENTO

13.1 - O pagamento será efetuado pela Secretaria Municipal de Economia, Planejamento e Finanças, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente, mediante a apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/ Fatura discriminativa), em duas vias devidamente atestada pela CONTRATANTE;

13.2 - O orçamento previsto nesta proposta perfaz um valor total para 12 (doze) meses de R\$ **12.062.132,28** (doze milhões, sessenta e dois mil cento e trinta e dois reais e vinte e oito centavos), inclusos as taxas e impostos pertinentes;

14.0 - REAJUSTE DE PREÇOS

14.1 - Os valores do contrato serão fixos e irremovíveis por um período de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, quando então se promoverá a sua correção de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

14.2 - Os reajustes a que o Contratado fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com encerramento do contrato.

15.0 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 – Esta administração indica a fonte de Recurso Próprio a ser utilizado e se reserva ao direito de não estipular dotação orçamentária por se tratar de Sistema de Registro de Preços.

16.0 - DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO

16.1 - O licitante vencedor deverá, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a convocação, assinar a Ata de Registro de Preços;

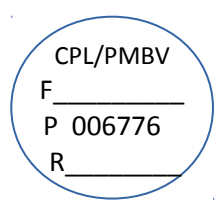
16.2 - A recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços ou o contrato, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à licitante a seguinte penalidade:

- a) Perda do direito à contratação;
- b) Cancelamento da Ata de Registro de Preços;
- c) Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme o Gestor da Pasta fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida;

17.0 - UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



17.1- Poderão utilizar-se da Ata de registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, mediante prévia consulta à SMEC, desde que devidamente comprovada a vantagem e, respeitada no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666/93 e no Decreto nº 7.892/13, até o limite adicional de 100% dos quantitativos registrados para utilização dos participantes;

18.0 - DAS ALTERAÇÕES

18.1 - Os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo de fornecimento não ultrapassarão o montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato como dispõe o Art. 65, § 1º, da Lei nº. 8.666/93;

18.2 - O prazo contratual poderá ser prorrogado por meio de termo aditivo, de acordo com o interesse e a necessidade da Administração, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 57 da Lei 8.666/93.

19.0 – DA RESCISÃO E DAS PENALIDADES

19.1 - O descumprimento total ou parcial deste contrato poderá, garantida a prévia defesa, rescindir o contrato, cancelando a Nota de Empenho nos termos dos Artigos 77 e 78, sem prejuízo do eventual exercício dos direitos previstos no Artigo 80 e da aplicação das penalidades estabelecidas nos Artigos 86 a 88, todos da Lei nº. 8666/93;

19.2 - A multa moratória prevista no Artigo 86 da Lei nº. 8.666/93, será calculada pelo percentual de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor do fornecimento em atraso, limitado a 10% (dez por cento) deste;

19.3 - A multa a que se refere o Inciso II do Artigo 87 da Lei nº. 8.666/93 será calculada sobre o valor do fornecimento em atraso, limitado a 10 % (dez por cento) deste;

19.4 - As multas previstas nos itens anteriores são independentes e podem ser cumuladas;

19.5 - A CONTRATANTE somente deixará de aplicar eventual sanção caso seja demonstrada a ocorrência de qualquer circunstância prevista no § 1º. do Art. 57 da Lei n.º 8.666/93;

19.6 - Da aplicação das penalidades definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

19.7 - A sanção estabelecida no § 3º do art. 87 da lei 8.666/93 dispõe que no inciso IV, a sanção e de competência exclusiva da SMEC e/ou Secretarias Participantes, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;

19.8 – A sanção estabelecida no inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93 preconiza que a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, terá prazo até 2 (dois) anos;

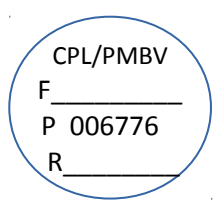
19.9 - O valor das multas será descontado dos créditos da CONTRATADA, desde já expressamente autorizado.

19.10- Pelo descumprimento de cláusulas contratuais, a SMEC e/ou Secretarias Participantes poderá ainda aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, de acordo com os graus atribuídos, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

Tabela 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	Multa de 0,3% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
02	Multa de 0,6% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
03	Multa de 1,2% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
04	Multa de 2,4% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
05	Multa de 4,8% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência
06	Multa de 9,6% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



TIPO DE INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pela SMEC e/ou Secretarias Participantes ou na execução de outras obrigações contratuais, por ocorrência;	1
02	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência;	1
03	Recusar-se a executar serviço determinado pela SMEC e/ou Secretarias Participantes, desde que pertinentes às suas atividades, por ocorrência;	2
04	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada, por item e por ocorrência;	2
05	Deixar de prestar esclarecimentos à Contratante, por ocorrência;	2
06	Deixar de comunicar, por escrito, à Instituição, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços, por fato ocorrido;	3
07	Deixar de designar preposto, por ocorrência;	4
08	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por ocorrência, total ou parcialmente;	4
09	Interromper a realização dos serviços, por ocorrência de paralisação;	5
10	Reter equipamento sem autorização da Contratante;	5
11	Deixar de cumprir prazos contratuais, sem a devida justificativa, por ocorrência;	5
12	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais;	6
13	Descumprir as determinações da IN 01, de 19 de janeiro de 2010 – SLTI, que dispõe critérios de sustentabilidade ambiental para os serviços contratados.	6
14	Deixar de fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados ou deixar de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência.	6

20 - DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

20.1 – A licitante quando da apresentação de documentação de habilitação, deverá informar qual o endereço eletrônico será utilizado para trocas de correspondências, comunicados, termos contratuais, empenhos e demais atos pertinentes a fiel execução do objeto contratado.

20.2 - Aplicam-se, no que couber, a disposição constante da Lei nº 8.078/90 – Código Defesa Consumidor;

20.3 - O contrato poderá ser rescindido, por mútuo interesse entre as partes, atendido a conveniência do contratante, recebendo o contratado o valor correspondente ao objeto correspondente, bem como de forma imediata e independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial;

20.4 - O contrato deverá ser publicado, por meio de extrato no Diário Oficial do Município, nos termos do parágrafo único, do Art. 61, da Lei nº. 8.666/93;

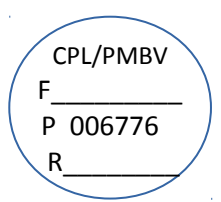
20.5 - É vedada a subcontratação, cedência ou transferência da execução do objeto, no todo ou em parte, a terceiro, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, sob pena de rescisão;

20.6 – Os casos omissos e as dúvidas que surgirem quando da execução do contrato, serão resolvidas entre as partes contratantes por meio de procedimentos administrativos.

Boa Vista – RR, 07 de junho de 2019.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



Elaborado por:

Aline Cordeiro Paiva Almeida
Assessora – SMEC

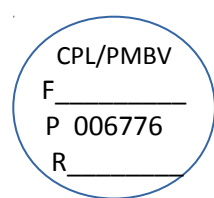
De acordo.

KARINA LÍGIA DE MENEZES LINS
Secretária Municipal Educação e Cultura
Adjunta

ARTUR HENRIQUE BRANDÃO MACHADO
Secretário Municipal Educação e Cultura



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA



ANEXO I

QUANTITATIVO POR SECRETARIA

LOTE 1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE				
			SMEC	SMAG	SMSA	SPMA	TOTAL
1	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e/ou Atendimento Multimídias)	UPA/mês	23	20	20	10	73
2	Serviço de Disponibilização de URA, Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura/Mês	1	1	1	1	4
3	Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura/Mês	1	1	1	1	4
4	Serviço de Monitoria de Qualidade	Assinatura/Mês	1	1	1	1	4

LOTE 2 - SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE				
			SMEC	SMAG	SMSA	SPMA	TOTAL
1	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviços	Usuário/mês	100	200	100	50	450
2	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura TABLET CONECTADO - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviço	Tablet Conectado /mês	50	50	50	50	200
3	UST (Unidade de Serviço Técnico de Automação) - Configuração, levantamento e automação de processos da solução de CzRM integrada/ Integração de Sistemas/Treinamento	UST/ano	2.800	8.000	3.800	2.500	17.100
4	Envio de Mensagem SMS para usuários da Plataforma CzRM	SMS enviado/mês	10.000	10.000	10.000	20.000	50.000



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

ANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Discriminação dos serviços (dados referentes a contratação)		
A	Data de apresentação na proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano acordo, convenção ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Quantidade de meses da execução contratual	12 meses
Identificação do serviço		
	Tipo de serviço	Un. de medida Qtde. total a contratar
Mão de Obra		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	
5	Regime de Tributação	
PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
MÓDULO 1- COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		%
A	Salário base (poderá ser proporcional se a carga horária exigida for inferior àquela fixada na CCT)	
B	Adicional de periculosidade	30,00%
C	Adicional noturno	
D	Súmula 444 TST (feriados trabalhados)	
E	Hora noturna adicional	
F	Intervalo intrajornada	
G	Outros	
TOTAL DO MÓDULO 1		
MÓDULO 2- BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
A	Auxílio transporte	
B	Auxílio-alimentação	
C	Assistência médica e familiar (plano de saúde)	
D	Fundo social e odontológico	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral (se houver em acordos, convenções ou sentenças normativas em dissídio coletivo.	
F	Outros	
TOTAL DO MÓDULO 2		
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS		
A	Uniforme	
B	Equipamentos/Instrumentos	



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

C	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 3			
MÓDULO 4- ENCARGOS SOCIAIS TRABALHISTAS			
SUBMÓDULO 4.1 ENCARGOS PREVIDENCIARIOS E FGTS		%	
A	INSS		
B	SESI OU SESC		
C	SENAI OU SENAC		
D	INCRA		
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO		
F	FGTS		
G	SEGURO DE ACIDENTE DE TRABALHO (RATx FAP) (Lei 8.212/91)		
H	SEBRAE		
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.1		0,00%	
SUBMÓDULO 4.2 - 13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO			
A	13º salário		
	SUBTOTAL		
B	Incidência dos encargos submódulo 4.1 sobre o 13º salário		
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.2		0,00%	
SUBMÓDULO 4.3 AFASTAMENTO MATERNIDADE		%	
A	Afastamento maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre o afastamento maternidade		
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.3			
SUBMÓDULO 4.4 PROVISÃO PARA RESCISÃO		%	
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado		
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre do aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.4		0,00%	
SUBMÓDULO 4.5 COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		%	
A	Férias e terço constitucional de férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por acidente de trabalho		
SUBTOTAL			
F	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.5		0,00%	
QUADRO-RESUMO-MODULO 4 ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTA		%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

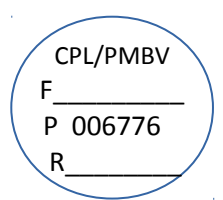
P 006776

R _____

4.1	13º salário+ adicional de férias	0,00%	
4.2	Encargos previdenciários e FGTS	0,00%	
4.3	Afastamento maternidade	0,00%	
4.4	Custo de rescisão	0,00%	
4.5	Custo de reposição de profissional ausente	0,00%	
TOTAL DO MÓDULO 4		0,00%	
MÓDULO 5- CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais (especificar)		
C.2	Tributos Estaduais (especificar)		
C.3	Tributos Municipais (especificar)		
C.4	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 5			
Quadro-resumo do custo por empregado			
Mão-de-obra vinculada à execução do custo por empregado			
A	Módulo 1- Composição da Remuneração		
B	Módulo 2- Benefícios Mensais e Diários		
C	Módulo 3- Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D	Módulo 4- Encargos Sociais e Trabalhistas		
	Subtotal (módulo A+B+C+D)		
E	Módulo 5- Custos indiretos, tributos e lucro		
VALOR TOTAL POR EMPREGADO			



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA
PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato*
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Valor total dos Contratos		R\$ _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Nota 1: Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

Nota 2: * Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

ANEXO II – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – PMBV/SMEC- PREGÃO
Nº ____/2019

OBJETO: CONTRATAÇÃO, SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CIDADÃO EXCLUSIVO AO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, CONTEMPLANDO OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (LOTE 1) E SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO (LOTE 2), NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DAS SECRETARIAS PARTICIPANTES.

O **MUNICÍPIO DE BOA VISTA – RR**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no C.G.C./MF sob o nº 05.943.030/0001 – 55, com sede no Palácio 9 de Julho, situada na rua General Penha Brasil nº 1011, nesta cidade, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Secretário, _____, _____, _____, _____, portador da CI nº _____ e CIC nº _____, residente e domiciliado na Rua _____, nesta Capital, doravante denominada **ÓRGÃO GERENCIADOR**, e a Empresa _____, estabelecida na (endereço), inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada **FORNECEDORA REGISTRADA**, neste ato representado pelo seu (cargo), Sr. (nome), (qualificação do(s) representante(s) da **FORNECEDORA REGISTRADA**, firmam o presente instrumento, tendo em vista o constante e decidido no **Processo Administrativo nº 006776/2019**, em consequência do **Pregão Eletrônico nº ...**, para Registro de Preços, homologado em _____ por despacho exarado às fls. _____ do referido Processo, nos termos da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, bem como do Decreto Federal nº 7892/13 e Decreto Municipal nº 113-E, às quais as partes se sujeitam, inclusive para os casos omissos, e ainda mediante as cláusulas e condições seguintes:

EMPRESA(S):

EMPRESA(S) REGISTRADA(S)	LOTES(S)	VALOR TOTAL DO(S) LOTE(S)
	1 e 2	

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 – A presente Ata tem por objeto o Registro de preços para a CONTRATAÇÃO, SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CIDADÃO EXCLUSIVO AO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, CONTEMPLANDO OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (LOTE 1) E SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

RELACIONAMENTO (LOTE 2), NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DAS SECRETARIAS PARTICIPANTES, de acordo com os quantitativos e especificações constantes na proposta vencedora e no Termo de Referência, anexo I do Edital do **Pregão Eletrônico** supracitado, os quais integram a presente Ata.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO ÓRGÃO GERENCIADOR E DOS PARTICIPANTES

2.1 – A presente Ata será gerenciada pelo(a):

Órgão Gerenciador
Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC

2.2 – São participantes do Registro de Preços:

Participantes
Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoas - SMAG
Secretaria Municipal da Saúde – SMSA
Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Meio Ambiente - SPMA

2.3 – A especificação do objeto e quantitativos, a serem adquiridos pelo ÓRGÃO GERENCIADOR e pelo(s) PARTICIPANTE(S), serão os constantes na proposta vencedora e no Termo de Referência, anexo I do Edital, cujos são integrantes desta Ata.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO/ DO RECEBIMENTO DE BENS

3.1 – A FORNECEDORA REGISTRADA é responsável, única e exclusivamente, pela execução do objeto desta Ata, não podendo em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de quaisquer das normas e recomendações do **ÓRGÃO GERENCIADOR** para justificar eventuais falhas nessa execução.

3.2 – A FORNECEDORA REGISTRADA obriga-se a prestar o serviço objeto desta Ata, em conformidade com o Termo de Referência, anexo I do Edital.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E DA REVISÃO

4.1 – O valor total do presente Registro de Preços é de R\$ _____ e o preço acertado é o constante na proposta da FORNECEDORA REGISTRADA, aceito na licitação acima referida, devidamente rubricada pelos representantes das partes envolvidas, proibido o reajuste nos termos da legislação em vigor.

4.2 – Quanto a revisão e alteração dos preços registrados deverá ser obedecido o que segue:

4.2.1 – O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos bens registrados, cabendo ao ÓRGÃO GERENCIADOR da Ata negociar junto aos FORNECEDORES.

4.2.2 – Toda vez que for constatado, através de pesquisa de preços realizada pela Administração ou impugnação de terceiros, que os valores registrados na Ata de Registro de Preços estão divergentes daqueles praticados no mercado, o ÓRGÃO GERENCIADOR deverá:

a) Convocar a FORNECEDORA REGISTRADA, por meio de correspondência oficial, visando à negociação para adequação dos preços ao praticado no mercado.

a.1) O comparecimento da FORNECEDORA REGISTRADA deverá ser no prazo máximo de 5(cinco) dias, a contar do recebimento da notificação;

b) Frustrada a negociação, a FORNECEDORA REGISTRADA será liberada do compromisso assumido;

c) Convocar os demais FORNECEDORES, visando igual oportunidade de negociação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV

F _____

P 006776

R _____

d) Promover ajustes dos preços registrados na hipótese de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos casos previstos no art. 65, inciso II, alínea “d” da Lei nº 8.666/93, mediante comprovação oficial, fundamentada e aceita pela Administração, baseada na LOTE de composição de custos apresentada no ato da reformulação da proposta ao último lance verbal.

4.2.3 – Quando o preço de mercado tornar-se **superior aos preços registrados**, e a **FORNECEDORA**, mediante requerimento devidamente comprovado, **não puder cumprir** o compromisso, o **ÓRGÃO GERENCIADOR** poderá:

a) Liberar o **FORNECEDOR** do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;

b) Convocar os demais **FORNECEDORES**, visando igual oportunidade de negociação, não havendo êxito nas negociações, o **ÓRGÃO GERENCIADOR** poderá revogar a Ata de Registro de Preços.

4.2.4 – A cada pedido de revisão de preço deverá a **FORNECEDORA REGISTRADA** comprovar a variação ocorrente.

4.2.5 – A critério do **ÓRGÃO GERENCIADOR**, poderá ser exigida da **FORNECEDORA REGISTRADA** a lista de preços expedida pelos fabricantes, que conterà, obrigatoriamente, a data de início de sua vigência e numeração sequencial, para instrução de pedidos de revisão de preços.

4.2.6 – Na análise do pedido de revisão, dentre outros critérios, o **ÓRGÃO GERENCIADOR** adotará, para verificação dos preços constantes dos demonstrativos que acompanhem o pedido, pesquisa de mercado dentre empresas de reconhecido porte mercantil, produtoras e/ou comercializadoras, a ser realizada pela própria unidade ou por instituto de pesquisa, utilizando-se também, de índices setoriais ou outros adotados pelo Governo Federal, devendo a deliberação de deferimento ou não da alteração solicitada ser instruída com justificativa da escolha do critério e memória dos respectivos cálculos, para decisão da Administração no prazo de 15 (quinze) dias.

4.2.7 – O percentual diferencial entre os preços de mercado vigente à época do julgamento do pregão, devidamente apurado, e os propostos pela **FORNECEDORA REGISTRADA** será mantido durante toda a vigência do registro.

4.2.7.1 – O percentual não poderá ser alterado de forma a configurar reajuste econômico durante a vigência deste registro.

4.2.8 – É vedado à **FORNECEDORA REGISTRADA** interromper o fornecimento enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando, neste caso, sujeita às sanções previstas no Termo de Referência, anexo I do edital.

4.2.9 – a revisão levará em consideração preponderantemente as normas legais, que são soberanas à previsão desta cláusula.

4.2.10 – Na hipótese da **FORNECEDORA REGISTRADA** não efetuar a adequação dos preços de mercado, o **ÓRGÃO GERENCIADOR**, a seu critério poderá cancelar parcialmente ou totalmente a ata de registro de preços.

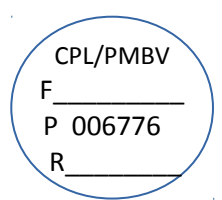
CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1 – A presente Ata de Registro de preços terá vigência de **12 (doze) meses**, a partir de sua assinatura, nos termos do § 3º, III, do art. 15 da Lei nº 8.666/93 e do art. 9º, VI do Decreto Federal nº 7892/2013.

5.2 – A existência de preços registrados não obriga o **ÓRGÃO GERENCIADOR** a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO/CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

6.1 – A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada sem prejuízo da apreciação das penalidades previstas na Lei nº 8.666/93, nos casos de:

- a) Inadimplemento, irregularidade ou lentidão no cumprimento das obrigações assumidas;
- b) Ocorrência de declaração de falência ou instrução de insolvência civil promitente.

6.2 Em qualquer dos casos, aplica-se o disposto no art. 55, inciso IX, da Lei nº 8.666/93 no tocante ao reconhecimento dos direitos da Administração.

6.3 – A **FORNECEDORA** terá seu registro cancelado quando:

- a) Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
- b) Não assinar o Contrato, no prazo estabelecido, sem justificativa aceitável;
- c) Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior aqueles praticados no mercado;
- d) Tiver presentes razões de interesse público.

6.4 – A **FORNECEDORA** poderá solicitar o cancelamento do seu Registro de Preços na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrentes de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

6.5 – O cancelamento de registro nas hipóteses previstas acima, assegurados e contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho do Ordenador de Despesas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA PARTICIPAÇÃO DE ENTIDADES EXTRAORDINÁRIAS (CARONAS)

7.1 – Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao **ÓRGÃO GERENCIADOR** da Ata, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação.

7.2 – Caberá à **FORNECEDORA** beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, independentemente dos quantitativos registrados em Ata, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

7.3 – As aquisições ou contratações adicionais mencionadas não poderão exceder, por órgãos ou entidade, a **cem por cento** dos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços.

CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

8.1 – O **ÓRGÃO GERENCIADOR** providenciará a publicação desta Ata, por extrato, no Diário do Município (D.O.M), nos termos do art. 61, Parágrafo Único da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA NONA – CONDIÇÕES GERAIS

9.1 – As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e da **FORNECEDORA REGISTRADA**, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo I do edital.

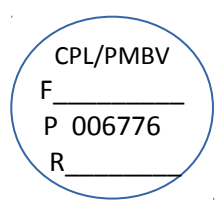
9.2 – A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 11, §4º do Decreto nº 7.892/ 2013.

9.3 – É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

9.4 – Os contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/93.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



9.5 – O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1 – O Foro da Cidade de Boa Vista/RR fica designado para tratar de quaisquer questões oriundas do presente instrumento, inadmitindo-se qualquer outro.

E assim, por estarem justos e acordados, firmam-se a presente Ata, perante duas testemunhas que também assinam.

Boa Vista – RR, ____ de _____ de 2019.

ÓRGÃO GERENCIADOR:

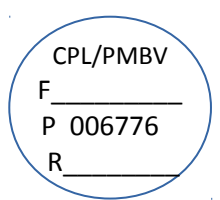
PELA FORNECEDORA REGISTRADA:

TESTEMUNHAS:

1. CIC:
2. CIC:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O MUNICÍPIO DE BOA
VISTA-RR, E A EMPRESA
PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.**

O **MUNICÍPIO DE BOA VISTA – RR**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no C.G.C./MF sob o nº 05.943.030/0001 – 55, com sede no Palácio 9 de Julho, situada na rua General Penha Brasil nº 1011, nesta cidade, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Secretário, _____, _____, _____, _____, portador da CI nº _____ e CIC nº _____, residente e domiciliado na Rua _____, nesta Capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a Empresa _____, estabelecida na (endereço), inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado pelo seu (cargo), Sr. (nome), (qualificação do(s) representante(s) da CONTRATADA), firmam o presente instrumento, tendo em vista o constante e decidido no **Processo Administrativo nº006776/2019**, doravante referido por Processo, em consequência do **Pregão Eletrônico nº 086/19**, homologado em _____ por despacho exarado às fls. _____ do Processo, nos termos da Lei nº 8.666/93, à qual as partes se sujeitam, inclusive para os casos omissos, e ainda mediante as cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1-Constitui objeto do presente contrato CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CIDADÃO EXCLUSIVO AO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, CONTEMPLANDO OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (LOTE 1) E SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO (LOTE 2), NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DAS SECRETARIAS PARTICIPANTES, de acordo com os quantitativos e especificações constantes na proposta vencedora e Termo de Referência, correspondentes aos LOTES 1 e 2.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOCUMENTAÇÃO

2.1 – Integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, obedecidos os termos da legislação sobre contratos públicos, os seguintes documentos:

- a) o edital pertinente ao **Pregão Eletrônico nº 086/2019** e o anexo I (Termo de Referência);
- b) proposta da **CONTRATADA**;
- c) ata da sessão da licitação e ata de registro de preços;
- d) demais documentos anexados ao Processo.

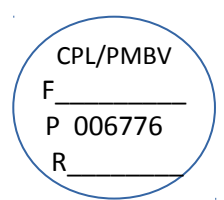
CLÁUSULA TERCEIRA – DA FORMA E PRAZO PARA FORNECIMENTO/RECEBIMENTO DO OBJETO

3.1 – A **CONTRATADA** é responsável, única e exclusivamente, pela execução do objeto deste Contrato, não podendo em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de quaisquer das normas e recomendações do **CONTRATANTE** para justificar eventuais falhas nessa execução.

3.2 – A **CONTRATADA** obriga-se a fornecer objeto deste contrato, em conformidade **com o Termo de Referência, Anexo I do Edital.**



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CLÁUSULA QUARTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

4.1 - O valor total do presente contrato é de R\$ _____ (_____), e o preço é o constante da proposta da **CONTRATADA**, aceito na licitação acima referida, devidamente rubricada pelos representantes das partes contratantes, proibido o reajuste nos termos da legislação em vigor.

4.2 - O pagamento será efetuado pela Secretaria Municipal de Economia, Planejamento e Finanças, até o **30º (trigésimo) dia** do mês subsequente, mediante a apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/ Fatura discriminativa), em duas vias devidamente atestada pela **CONTRATANTE**;

4.3 - Quaisquer valores devidos pelo Contratante, não pagos nas datas de seus respectivos vencimentos, por sua culpa, serão atualizados financeiramente desde a data devida até a data do efetivo pagamento, tendo como base o artigo 406 do Código Civil, *pro rata tempore*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = [(Taxa SELIC/30) x N] x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

Taxa SELIC = Sistema Especial de Liquidação e Custódia;

30 = número de dias do mês civil;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

CLÁUSULA QUINTA – DAS GARANTIAS

5.1 - Ao disposto neste Contrato aplicam-se também, no que couber, as disposições do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8088/90.

5.2 - Fica dispensada para o(s) licitante(s) vencedor(es) prestação da garantia para a execução do objeto da presente licitação, conforme disposto no art. 56, § 2º da Lei nº 8.666/93, salvo se exigido pela autoridade competente no Termo de Referência, Anexo I, do Edital.

CLÁUSULA SEXTA – VIGÊNCIA

6.1 - A vigência do Contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de emissão do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual período, desde que atendidas às exigências legais e autorizado pela autoridade competente.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1 – Além das obrigações resultantes das Leis nº 8.666/93 e 10.520/2002, Decreto Federal 5.450/2005, aqui não transcritas, compete:

I – Ao CONTRATANTE:

1-As obrigações do **CONTRATANTE** são os constantes do Termo de Referência, Anexo I do edital da licitação.

II – À CONTRATADA:

1-As obrigações da **CONTRATADA** são os constantes do Termo de Referência, Anexo I do edital da licitação.

CLÁUSULA OITAVA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 – As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta da **Unidade Orçamentária: Funcional Programática: Categoria Econômica: Fontes de Recursos:** , tendo sido emitida a **Nota de Empenho** nº __, de __/__/2019, no valor de R\$ _____ (_____).

CLÁUSULA NONA – SANÇÕES E PENALIDADES

9.1 - O descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer das cláusulas e/ou condições estabelecidas neste instrumento, ocasionando a inexecução total ou parcial do acordado, ensejará,



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
 F _____
 P 006776
 R _____

garantida a prévia defesa, a rescisão do contrato, na forma prescrita nos artigos 79 e 80 da Lei 8.666/93, e/ou a aplicação pelo **CONTRATANTE**, das sanções constantes nos artigos 86 e 87, do mesmo diploma legal, conforme estabelecido no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO, DAS ALTERAÇÕES E REAJUSTES

10.1 – A fiscalização da entrega do objeto contratado será exercida por representantes do **CONTRATANTE**, neste ato denominado FISCALIS, nos termos dispostos no art. 67 c/c art. 70, ambos da Lei 8.666/93.

10.2 - Este contrato poderá ser alterado, mediante Termo Aditivo e com as devidas justificativas nos casos previstos no art. 57 da Lei 8666/93.

10.3 - A **CONTRATADA** obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo de fornecimento, no montante de até 25% (vinte cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme disposto no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

10.4 - Em casos de convênio, a Contratada deverá permitir o livre acesso de servidores do **CONCEDENTE**, e dos Órgãos de Controle Internos e Externos, a qualquer tempo e lugar, aos processos, documentos e informações referentes a este convênio, bem como aos locais de execução do objeto do presente Contrato;

10.5 - Os valores do contrato serão fixos e irrevogáveis por um período de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, quando então se promoverá a sua correção de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

10.6 - Os reajustes a que o Contratado fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com encerramento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1 - A rescisão contratual ocorrerá imediata e independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial quando ocorrer as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei 8.666/93, na forma prescrita nos artigos 79 e 80 do mencionado Diploma Legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO

12.1 – O **CONTRATANTE** providenciará a publicação deste contrato, por extrato, no Diário do Município (D.O.M), nos termos do art. 61, Parágrafo Único da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

13.1 - O Foro da Cidade de Boa Vista/RR fica designado para tratar de quaisquer questões oriundas do presente instrumento, inadmitindo-se qualquer outro.

E assim, por estarem justos e contratados, firma-se o presente em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, perante duas testemunhas que também assinam.

Boa Vista - RR, ____ de _____ de 2019.

CONTRATANTE:

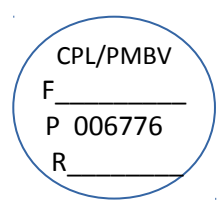
PELA CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

1. CIC:
 2. CIC:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ANEXO IV – INFORMAÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

1 - DADOS DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL:

NOME FANTASIA:

CNPJ:

ENDEREÇO:

BAIRRO:

CIDADE:

EST.:

CEP:

TEL (XX)

FAX (XX)

E-MAIL:

NOME P/CONTATO:

2 - ASSINATURA DO CONTRATO

NOME:

QUALIFICAÇÃO: (nacionalidade, naturalidade, profissão, estado civil, endereço residencial, nº do documento de identidade, nº do CPF)

Na qualidade de: (Representante legal ou procurador)

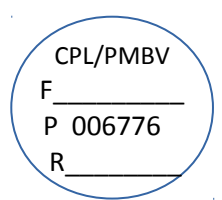
OBSERVAÇÕES:

1 Tratando-se de representante legal será observado o ESTATUTO SOCIAL, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, constante dos documentos de habilitação já existentes no processo;

2 Tratando-se de procurador, o instrumento de PROCURAÇÃO pública ou particular com firma reconhecida do qual constem poderes para praticar todos os atos pertinentes para formalização do contrato, acompanhado do correspondente documento que comprove os poderes do mandante para a outorga, se o mesmo não estiver constando do processo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



ANEXO V – MODELO DE PLANILHA / PROPOSTA DE PREÇO

PROCESSO N.º 006776/2019-SMEC – REGISTRO DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 086/2019

OBJETO: CONTRATAÇÃO, SOB SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, DE EMPRESA ESPECIALIZADA NOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CIDADÃO EXCLUSIVO AO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, CONTEMPLANDO OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (LOTE 1) E SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO (LOTE 2), NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO DAS SECRETARIAS PARTICIPANTES.

ANEXO I

LOTE 1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e/ou Atendimento Multimídias)	UPA/mês	73			
2	Serviço de Disponibilização de URA, Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura/Mês	4			
3	Serviço de Elaboração, Confecção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura/Mês	4			
4	Serviço de Monitoria de Qualidade	Assinatura/Mês	4			
VALOR TOTAL DO LOTE I						

LOTE 2 - SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviços	Usuário/mês	450			
2	Licenciamento Usuário Perfil Prefeitura TABLET CONECTADO - Atendimento, Resolução e Monitoramento de Serviço	Tablet Conectado /mês	200			
3	UST (Unidade de Serviço Técnico de Automação) - Configuração, levantamento e automação de processos da solução de CzRM integrada/ Integração de Sistemas/Treinamento	UST/ano	17.100			
4	Envio de Mensagem SMS para usuários da Plataforma CzRM	SMS enviado/mês	50.000			
VALOR TOTAL DO LOTE II						



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

ANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Discriminação dos serviços (dados referentes a contratação)

A	Data de apresentação na proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano acordo, convenção ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Quantidade de meses da execução contratual	12 meses

Identificação do serviço

Tipo de serviço		Un. de medida	Qtde. total a contratar

Mão de Obra

Mão-de -obra vinculada à execução contratual

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com característica distintas)	
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	
5	Regime de Tributação	

PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODULO 1- COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

		%	
A	Salário base (poderá ser proporcional se a carga horária exigida for inferior àquela fixada na CCT)		
B	Adicional de periculosidade	30,00%	
C	Adicional noturno		
D	Súmula 444 TST (feriados trabalhados)		
E	Hora noturna adicional		
F	Intervalo intrajornada		
G	Outros		

TOTAL DO MÓDULO 1

MÓDULO 2- BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

A	Auxílio transporte		
B	Auxílio-alimentação		
C	Assistência médica e familiar (plano de saúde)		
D	Fundo social e odontológico		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral (se houver em acordos, convenções ou sentenças normativas em dissídio coletivo.		
F	Outros		

TOTAL DO MÓDULO 2

MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS

A	Uniforme		
B	Equipamentos/Instrumentos		
C	Outros (especificar)		

TOTAL DO MÓDULO 3



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



CPL/PMBV
F _____
P 006776
R _____

MÓDULO 4- ENCARGOS SOCIAIS TRABALHISTAS		
SUBMÓDULO 4.1 ENCARGOS PREVIDENCIARIOS E FGTS		%
A	INSS	
B	SESI OU SESC	
C	SENAI OU SENAC	
D	INCRA	
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	
F	FGTS	
G	SEGURO DE ACIDENTE DE TRABALHO (RATx FAP) (Lei 8.212/91)	
H	SEBRAE	
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.1		0,00%
SUBMÓDULO 4.2 - 13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO		
A	13º salário	
	SUBTOTAL	
B	Incidência dos encargos submódulo 4.1 sobre o 13º salário	
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.2		0,00%
SUBMÓDULO 4.3 AFASTAMENTO MATERNIDADE		
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre o afastamento maternidade	
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.3		%
SUBMÓDULO 4.4 PROVISÃO PARA RESCISÃO		
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre do aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.4		0,00%
SUBMÓDULO 4.5 COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
		%
A	Férias e terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por acidente de trabalho	
SUBTOTAL		
F	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.5		0,00%
QUADRO-RESUMO-MODULO 4 ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTA		
		%
4.1	13º salário+ adicional de férias	0,00%
4.2	Encargos previdenciários e FGTS	0,00%
4.3	Afastamento maternidade	0,00%
4.4	Custo de rescisão	0,00%

