

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 068/2016

1. DA MODALIDADE

1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração e Suprimentos, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

2. DO OBJETO

2.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA ATUALIZAÇÃO, REINSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DA VERSÃO DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER, SOLIDUS ECARE, DESTINADO AO TRÁFEGO DE CHAMADAS ENTRE A REDE PÚBLICA DE TELEFONIA PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO SEBRAE/RS, de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. DAS INFORMAÇÕES DE DIA E HORA DA ENTREGA DA PROPOSTA ELETRÔNICA

3.1 O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

- 3.1.1** Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul
- 3.1.2** Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br>;
- 3.1.3** Início do acolhimento das propostas: **21 de novembro de 2016 às 10 horas**;
- 3.1.4** Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **30 de novembro de 2016 às 10 horas**;
- 3.1.5** Classificação e Desclassificação de Proposta e Início da sessão de disputa de preço: **30 de novembro de 2016 às 14 horas**.

3.2 A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços.

3.3 Todas as **referências de tempo** no edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.4 Os trabalhos serão conduzidos por funcionária do SEBRAE/RS, denominada pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo licitações constante da página eletrônica do Banco do Brasil S/A.

3.5 O presente edital estará disponível no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br> e no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br>.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar deste certame as empresas cujos ramos de atividade sejam compatíveis com o objeto contratual demandado nesta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

4.2 Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

a) tenha sido declarada impedida e/ou inidônea e/ou proibida e/ou suspensa pelo Sistema Sebrae, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;

b) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;

c) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex- empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;

d) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4.3 Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados.

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas junto ao provedor do Sistema na página eletrônica www.licitacoes-e.com.br, nos termos da legislação pertinente.

5.1.1 A empresa licitante deverá procurar uma agência do Banco do Brasil para encaminhar documentações e pagamento de taxas que se façam necessárias e assim solicitar sua chave e senha de acesso para credenciamento.

5.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

5.3 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 Banco do Brasil S.A a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.4 A perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

5.5 O credenciamento da licitante junto ao provedor do sistema implica a presunção de sua capacidade técnica para realização de operações inerentes ao pregão eletrônico.

6. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

6.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão da licitante ao sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante digitação de sua senha privativa e subseqüentemente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema, conforme data e horários estabelecidos no item 3 deste edital.

6.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances, sua proposta e declarações.

6.3 Como requisito para a participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar sob as penas da lei, em campo próprio e específico do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

6.4 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou por sua desconexão.

6.5 No caso de desconexão com a pregoeira no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando a pregoeira quando possível sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.6 Quando a desconexão persistir por um tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através de mensagem eletrônica, divulgando data e hora para reabertura da sessão.

6.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado pelo sistema eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

6.8 Será conferido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte o benefício do empate ficto, de acordo com os ditames da Lei Complementar nº 123/06.

6.9 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

7. DOS PROCEDIMENTOS

7.1 Os licitantes interessados e previamente credenciados junto ao provedor do sistema acessarão o sistema, mediante a utilização de chaves de identidade e de senhas individuais fornecidas pelo provedor quando do credenciamento.

7.2 As propostas de preço deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

7.3 A pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital, cabendo à pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, antes da fase do início da fase de lances, disponibilizando o período de reconsideração de propostas.

7.4 O fornecedor desclassificado terá o prazo de 30 (trinta) minutos para solicitar a reconsideração de sua proposta, conforme preceitua o artigo 21 cláusula VI do Regulamento do SEBRAE/RS, a contar do momento em que a decisão vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico, qual seja, a partir do horário indicado para o início da Classificação e Desclassificação.

7.5 Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

7.6 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

7.7 Na hipótese de haver lances iguais prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

7.8 Por iniciativa da pregoeira, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9 Encerrada a etapa de lances, será concedido, se for o caso, benefício do empate ficto às microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata o art. 44 da LC n.º 123/2006, nesta situação a ME ou EPP melhor classificada (no intervalo de até 5% por cento do menor preço) poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão.

7.10 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificadas, na forma do subitem anterior, será convocada as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no *caput* do art. 44 da LC n.º 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.11 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 7.9, o Sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

7.12 Não havendo adjudicação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da licitante detentora de melhor lance.

7.13 Poderão ser desclassificadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte às condições aqui estabelecidas ou, ainda, apresentem quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo ou forma, ou seja, omissas, vagas ou que contemplem vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto no item 10.

7.14 Sendo a licitante desclassificada/inabilitada caberá à pregoeira convocar o autor do segundo menor lance e, observada a ordem de crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo Edital.

7.15 A pregoeira anunciará a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pela pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.16 Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, a pregoeira examinará a proposta e o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

7.17 Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, a pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

7.18 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 horas pelo Fax: 51 3216-5133 ou pelo e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br os Documentos de Habilitação e a Proposta de Preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance.

7.19 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

7.20 Declarado o licitante vencedor a pregoeira consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando se o processo à autoridade competente para adjudicação e homologação.

7.21 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br. Os autos do processo, quando do efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

8. DA PROPOSTA COMERCIAL

8.1 A proposta de preço deverá ser elaborada e lançada no sistema eletrônico com base no **PREÇO TOTAL PELO LOTE 01**, no máximo 2 (duas) casas após a vírgula.

8.2 **A proposta comercial formalizada deverá ser apresentada no final do certame licitatório apenas pela empresa vencedora,** com o preço atualizado após fase de lance, conforme modelo do anexo II deste edital, preferencialmente contendo timbre da empresa, CNPJ, dados cadastrais e assinatura do responsável da empresa.

8.3 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irrevogável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

8.4 O prazo de entrega, instalação e testes do Sistema de Comunicação de Voz deverão ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, após a assinatura do contrato.

8.5 Os serviços e equipamentos deverão ter garantia, conforme os prazos estabelecidos no edital.

8.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e de proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

8.7 As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

8.8 O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Os valores poderão ser reajustados, após prazo inicial, com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

8.9 Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

8.10 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo desistência após início do processo de abertura.

8.11 Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

8.12 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

8.13 No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

8.14 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

8.15 Por ocasião do envio da proposta, a licitante enquadrada com **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

9. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1 O Julgamento da Proposta de Preço obedecerá o critério de **MENOR PREÇO TOTAL PELO LOTE 01**, e não poderá ser inferior ou igual a zero, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

9.2 Para fins de julgamento poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou inexequíveis, aplicando o seguinte critério de aceitabilidade de preços:

- a) **inexequíveis**, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando o licitante poderá ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;
- b) **preços manifestamente excessivos**, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 A licitante detentora da melhor proposta deverá encaminhar, todos os documentos de habilitação estabelecidos neste item. Após, **DECLARADO VENCEDOR**, o licitante deverá entregar em até **02 (dois) dias úteis**, **as originais dos documentos de habilitação** ou fotocópia autenticada por tabelião, conforme itens abaixo, juntamente com a proposta de preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance, para:

SEBRAE/RS – PREGÃO 068/2016
Gerência de Administração e Suprimentos
Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro
Porto Alegre/RS
CEP: 90010-190 – Aos cuidados de Vanessa da Costa Marques

10.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

10.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

10.2.1.1 No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

10.2.1.2 O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

10.2.1.3 O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

10.2.1.4 Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

10.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

10.3.1 **Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante:** declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de 01 (um) ou mais clientes, atestando a qualidade dos serviços de fornecimento de Sistema de Voz (PABX) com tecnologia IP, Sistema de Contact Center e Serviço de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva para Software e Hardware.

10.3.2 **Apresentar Certidão de Acervo Técnico expedido pelo CREA,** que comprove a experiência do responsável técnico, na execução de serviços objeto desta licitação.

10.3.3 **Registro de regularidade da licitante perante o CREA.** Tal comprovação deverá ser realizada exclusivamente através da Certidão de Registro junto ao órgão, devidamente atualizado.

10.3.4 **Declaração que não emprega menor de idade e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos,** conforme modelo do Anexo IV do Edital.

10.3.5 **Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação,** conforme modelo do Anexo V do Edital.

10.3.6 **Declaração de que atende a Legislação Ambiental,** conforme modelo do Anexo VI do Edital.

10.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

10.4.1 **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 180 (cento e oitenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

10.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

10.5.1 **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica** (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

10.5.2 **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal,** se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.5.3 **Prova de regularidade para com a Fazenda Federal,** do domicílio ou sede da Licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.4 **Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual,** do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.6 Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS), com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.7 Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), através do Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

10.5.8 As certidões da Fazenda Federal e Seguridade Social (INSS) se apresentadas em conjunto, através da certidão unificada da Receita Federal serão aceitas.

10.6 As empresas que se declararam no sistema como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento.

10.6.1 O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos:

- a) Declaração da Junta Comercial emitida no último exercício, legitimando a proponente na condição de ME ou EPP;
- b) Cópia da declaração de Imposto de Renda de pessoa jurídica, acompanhada do devido Recibo, comprovando que não apresentou faturamento bruto superior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no último exercício;
- c) Qualquer outro documento contábil ou fiscal que comprove que a proponente teve o faturamento bruto anual descrito no item anterior, assinado pelo contador.

10.7 Apenas os documentos emitidos pela Internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

10.8 Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

10.9 INABILITAÇÃO: A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada, implicará na automática inabilitação da Licitante.

11. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

11.1 Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

11.2 Será julgado inabilitado:

- a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;
- b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

11.3 Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade Competente do SEBRAE/RS.

11.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

11.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que seja apresentado todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 05 (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 Autoridade Competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e sua atualização através da LC 147/2014.

11.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 11.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar/cancelar a licitação.

11.6 Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

11.7 Os documentos emitidos através da INTERNET terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

12. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

12.1 Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente Pregão Eletrônico deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de inteira responsabilidade da proponente.

12.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

12.3 Todas as respostas de questionamentos, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela Internet, no site do SEBRAE/RS e no endereço <http://www.licitacoes-e.com.br>.

12.4 Os Licitantes devem acessar diariamente os sites citados no item 12.3 para conferência das respostas dos esclarecimentos, resultados das impugnações, recursos e demais informações adicionais e/ou alterações que possam vir a ocorrer. Não será respondido nenhum questionamento em caráter informal.

13. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

13.1 Caberá peça de impugnação do presente Edital, nos termos do item 13.6, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

13.2 As respostas às impugnações serão divulgadas na Internet, no site do SEBRAE/RS e no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br>.

13.3 A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitas Impugnações fora do prazo.

13.4 Acolhida a impugnação contra o Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

13.5 No final da sessão do pregão eletrônico, declarada(s) a(s) vencedora(s), as concorrentes, se for o caso, manifestarão também por meio eletrônico, durante o período de 30 (trinta) minutos, sua intenção de interpor eventual recurso, com a síntese das suas razões. Posteriormente, as concorrentes deverão presencialmente protocolizar suas peças recursais com as razões expostas de forma mais desenvolvida, dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da publicação do resultado da empresa vencedora. Todas as licitantes, desde logo, ficarão intimadas para apresentar suas contrarrazões, em igual prazo, contado do término daquele concedido à recorrente.

13.6 Qualquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste edital deverá ser encaminhada, obrigatoriamente por escrito e protocolizada na Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira aos cuidados da Pregoeira Vanessa da Costa Marques. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

13.7 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br>.

13.8 A falta de manifestação imediata da licitante na sessão pública, no tocante à interposição eletrônica de sua intenção de recorrer, importará em decadência do direito da posterior protocolização da peça recursal de que trata o item 13.5, possibilitando assim a consequente adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor pela autoridade competente.

13.9 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.10 Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no sítio eletrônico do SEBRAE/RS, disponibilizado neste instrumento.

13.11 Os autos do processo, após o seu efetivo encerramento, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

14. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

14.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à homologação da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que adjudicará o objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A adjudicação e homologação dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

14.2 O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes de assinado o contrato, sem que em decorrência desta medida tenham os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

14.3 A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providencias preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na sequência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

15. DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E INÍCIO DOS SERVIÇOS

15.1 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na Minuta de Contrato – Anexo III deste Edital, na qual, independente de transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

15.2 Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 10 (dez) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

15.3 A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo, sem alteração nos valores, salvo, mudanças de valores de encargos estipuladas pelo governo.

15.4 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.

15.5 O gestor do contrato, após as assinaturas do contrato, enviará a Contratada a solicitação contendo as informações referente as licenças e as quantidades que serão adquiridas.

15.6 O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do

instrumento contratual, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que ocorreram à licitação, seja direito à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.

15.7 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior.

16. DO PAGAMENTO

16.1 O pagamento será efetuado pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) **Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores dos serviços e equipamentos serão pagos a empresa **CONTRATADA**, da seguinte forma: **Item 01** - 50% do valor, mediante a entrega dos serviços, equipamentos, testes e aceitação do item 13 do anexo II do edital. O restante do valor será pago após instalação da solução. Sobre o **Item 2** – será pago de forma mensal a empresa contratada, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato.
- b) **Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre até o dia 20 do mês **na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL**. Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail **protocologeral@sebrae-rs.com.br**. O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;
- c) **Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato** e o nº do contrato que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato;
- d) **Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

16.2 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a **apresentação das certidões negativas do FGTS, INSS e Receita Federal**.

16.3 Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

16.4 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

16.5 Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

17.2 As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

17.3 O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

17.4 Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

17.5 Em casos de multas estabelecidas no anexo I de SLA, serão aplicadas conforme percentuais estabelecidos no anexo I.

17.6 Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

17.7 As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

17.8 A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

17.9 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

17.10 Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

17.11 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

17.12 As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

18. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

19. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

19.1 Ocorrendo alterações societárias da futura licitante contratada, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

20. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

20.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

20.2 A empresa contratada deverá 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, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

21.2 A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos. O presente Edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

21.3 É facultado à pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de

documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta. Poderá, ainda, solicitar esclarecimentos adicionais que serão satisfeitos no prazo de até 02 (dois) dias úteis sendo que a confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente. Em casos de documentações de habilitação em cópia simples, caberá também diligência, não sendo motivo para desclassificação no certame.

21.4 O SEBRAE/RS poderá conferir prazo de 08 (oito) dias úteis para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.

21.5 Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas do presente Pregão Eletrônico, dando conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular o presente pregão, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c) Revogar o presente pregão por motivos de conveniência e oportunidade;
- d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão, fixando novo prazo, se for o caso.

21.6 Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante toda a prestação do serviço as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

21.7 A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas ou documentos apresentados pelos licitantes, desde que não comprometam a legalidade, a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

21.8 A empresa contratada obriga-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao gestor do contrato, funcionário ou dirigente do SEBRAE/RS, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, fica obrigada a não frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar qualquer dos atos lesivos ao previsto na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

21.9 Não poderão participar direta ou indiretamente desta Licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

21.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

21.11 Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos complementares deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração e Suprimentos – Área de Licitações deste SEBRAE/RS, através do e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br, com até 02 (dois) dias úteis de antecedência com relação à data da licitação.

21.12 As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br> a todos os interessados.

21.13 Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

22. DOS CASOS OMISSOS

22.1 Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica, quando necessário, serão esclarecidos à todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

23. DOS ANEXOS

23.1 Fazem parte integrante do presente edital, como **ANEXOS**:

23.1.1 **ANEXO I** – Termo de Referência;

23.1.2 **ANEXO II** – Modelo de Proposta Comercial;

23.1.3 **ANEXO III** – Minuta do contrato;

23.1.4 **ANEXO IV** – Declaração de menor de idade, trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos;

23.1.5 **ANEXO V** – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação;

23.1.6 **ANEXO VI** – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 17 de novembro de 2016.

ASSINADO ORIGINAL

Vanessa da Costa Marques
Pregoeira da Gerência de Administração e Suprimentos
SEBRAE/RS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. Identificação do Problema

- 1.1. A presente contratação decorre da necessidade de atendimento de funcionalidades que o sistema utilizado na atual versão não contempla em sua operação, tais como: limitações na entrega de relatórios estratégicos utilizados para tomada de decisão, falta de possibilidade de ampliação de licenças e possibilidade de atualização do sistema.

2. Objeto

- 2.1. Atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de Contact Center, Solidus eCare, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a Central de Relacionamento do Sebrae/RS. Contemplando:
- 2.1.1. Fornecimento de hardware e software para suportar a versão atualizada;
 - 2.1.2. Fornecer Central Telefônica (appliance) para suportar a versão atualizada do Solidus eCare e demais aplicações;
 - 2.1.3. Fornecer todos os equipamentos e recursos para a interligação e conexão da Central Telefônica que será fornecida ao atual equipamento (PABX) utilizado no Sebrae/RS;
 - 2.1.4. Fornecer todos os equipamentos e recursos para a conexão da Central Telefônica a operadora do 0800;
 - 2.1.5. Migração do histórico de dados, atualmente utilizada na Central de Atendimento do Sebrae/RS para a versão atualizada do Solidus eCare;
 - 2.1.6. Realizar a atualização e configuração do software para o sistema de gravação;
 - 2.1.7. Serviço de instalação e configuração de toda a solução;
 - 2.1.8. Serviço de suporte técnico para todos os equipamentos, recursos e softwares que serão fornecidos e atualizados;
 - 2.1.9. Serviço de suporte técnico para os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como:
 - 2.1.9.1. Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - 2.1.9.2. Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235.

3. Descrição Geral

- 3.1. Atualização da versão da solução de Contact Center atualmente utilizada pelo Sebrae/RS, Solidus eCare versão 7.4 para a versão 9 ou superior, mantendo as licenças atualmente existentes, que deverá ser conectada à nova central telefônica Mitel MXOne.
- 3.1.1. Licenças atuais do software de Contact Center – Solidus eCare v7.4 utilizada pelo Sebrae/RS:

| Item | Descrição | Qtde. |
|------|--------------------------------|-------|
| 1 | Licenças Desktop Manager | 30 |
| 2 | Licenças Configuration Manager | 2 |
| 3 | Licenças Report Manager | 2 |
| 4 | Licenças Information Manager | 2 |
| 5 | Licenças de URA (canal) | 8 |
| 6 | Licenças e-mail Agent | 2 |
| 7 | Sec Soft Phone | 36 |
| 8 | Sec Supervisor | 2 |

- 3.1.2. Necessidade de ampliação de licenças para o Solidus eCare:

| Item | Descrição | Qtde. |
|------|------------------------------|-------|
| | Licenças Desktop Manager | 2 |
| | Licenças Report Manager | 1 |
| | Licenças Information Manager | 1 |
| | Licenças de TTS (canal) | 5 |
| | Licenças de ramais IP | 50 |

- 3.2. Adequação do sistema de voz do novo MXOne para a nova capacidade do Solidus eCare;
- 3.3. Fornecimento do hardware da Central Telefônica e o(s) gateway(s) de voz;
- 3.4. Neste projeto deverá estar incluído 3 (três) anos de atualização e/ou substituição de software gratuita, para novas versões disponibilizadas pelo fabricante, incluindo todos os serviços de programação, configuração e treinamento;

- 3.5. Fornecer o serviço e a atualização do software para o Sistema de Gravação. Contemplando todo o licenciamento;
- 3.6. Certificação:
- 3.6.1. O sistema de comunicação de voz, deverá obedecer, em especial o que estabelece as práticas ANATEL/TELEBRÁS. Todos os equipamentos e serviços associados ao Sistema de Comunicação de voz, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento devem obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos competentes e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. O certificado deve ser apresentado com a proposta técnica.
- 3.7. Configuração:
- 3.7.1. A configuração do Sistema de Comunicação de voz ofertado é considerada mínima e deverá ser atendida na íntegra, observando a capacidade final para ampliação futura pela simples ampliação de recursos de hardware e software, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos cotados por outros de maior porte.
- 3.8. O Sistema de Comunicação de Voz deverá estar interligado com a Central Telefônica atualmente instalada no Sebrae/RS através 1 (um) Gateway. O Gateway deverá possibilitar até 30 canais simultâneos de voz. Será de responsabilidade da Contratada fornecer o equipamento, realizar a interligação e a configuração para permitir a comunicação entre as Centrais Telefônicas;
- 3.9. A nova Central Telefônica e o Gateway deverão permitir a expansão futura da quantidade de canais de voz simultâneos referente a conexão entre as Centrais Telefônicas;
- 3.10. Abaixo a topologia da nova configuração do serviço:



- 3.11. Infraestrutura da Central Telefônica, Gateways e Sistema de Gravação:
- 3.11.1. A Contratada deverá incluir no fornecimento, os licenciamentos dos sistemas operacionais, hardware, software e quaisquer outros produtos que sejam necessários para o bom funcionamento do sistema.

4. Conectividade

- 4.1. O Sistema de Comunicação de Voz ofertado deverá suportar Gateways E1 através das seguintes conexões:
- 4.1.1. **Conexão Rede Pública (0800 – ligações de Entrada Central de Relacionamento)**
- 4.1.1.1. Esta Rede Pública é utilizada por todos os clientes do Sebrae/RS para as ligações telefônicas destinadas a Central de Relacionamento do Sebrae/RS;
- 4.1.1.2. A Contratada deverá fornecer Gateway E1 para a conexão da nova Central Telefônica com Modem fornecido pela atual Operadora e também qualquer outro equipamento ou recurso necessário para esta conexão;
- 4.1.1.3. A Contratada deverá realizar todas as configurações necessária para a conexão da Central Telefônica e o Modem da Operadora;
- 4.1.1.4. Será de responsabilidade da Contratada realizar vistoria para identificar as tecnologias, equipamentos e recursos necessários para a realização da conexão.
- 4.1.2. **Conexão Central Telefônica MXOne (atual equipamento utilizado no Sebrae/RS)**
- 4.1.2.1. A Central Telefônica MXOne da Contratante é utilizada para:
- 4.1.2.1.1. Ligações de entrada e saída realizadas pelos colaboradores do Sebrae/RS;
- 4.1.2.1.2. Ligações internas entre os colaboradores (entre ramais);
- 4.1.2.1.3. Para realizar as ligações externas de entrada e saída o Sebrae/RS utiliza 2 (dois) modens bidirecionais fornecidos pela atual Operadora que estão conectados a Central Telefônica MXOne existente;
- 4.1.2.2. A Contratada deverá fornecer o Gateway E1 para a conexão da nova de Central Telefônica com a Central Telefônica MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS e também qualquer outro equipamento e recurso necessário para esta conexão;
- 4.1.2.3. A nova Central Telefônica deverá ser instalada no Data Center do Sebrae/RS que fica localizado no 5º andar na parte da frente do prédio da Sede, e a Central Telefônica já utilizada pelo Sebrae/RS fica localizada no 5º andar na parte de trás do prédio. Portanto, a Contratada deverá prever toda a infraestrutura, equipamentos e recursos para realizar a conexão entre as Centrais Telefônicas;
- 4.1.2.4. A Contratada deverá realizar todas as configurações necessária para a conexão da nova Central Telefônica com a Central Telefônica já utilizada pelo Sebrae/RS;
- 4.1.2.5. A Contratada deverá realizar todas as configurações para que os ramais da nova Central Telefônica possam:
- 4.1.2.5.1. Realizar e receber ligações internas dos ramais da Central MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS;

- 4.1.2.5.2. Realizar e receber ligações públicas através dos modems conectados na Central MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS;
 - 4.1.2.6. Será de responsabilidade da Contratada realizar vistoria para identificar as tecnologias, equipamentos e recursos necessários para a realização da conexão.
 - 4.1.3. Conexão Redes Privadas:
 - 4.1.3.1. Interface “Fast Ethernet” ou “Ethernet” e protocolo TCP/IP.
 - 4.1.3.1.1. Através da conexão de rede deverá ser fornecido e funcionar:
 - 4.1.3.1.1.1. Voz sobre IP (VoIP);
 - 4.1.3.1.1.2. Conexão da solução com a rede interna do Sebrae/RS.
 - 4.1.4. Terminais:
 - 4.1.4.1. O sistema de comunicação de voz deve suportar:
 - 4.1.4.1.1. Telefones IP;
 - 4.1.4.1.2. Softfones.
- 4.2. O Sistema de Comunicação de Voz deverá suportar tecnologia de entroncamento SIP para futuras conexões.

5. Central Telefônica (PABX) – Sistema de Comunicação de Voz

- 5.1. O Sistema de Comunicação de Voz deve obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico – operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável;
- 5.2. O Software deve ser do mais novo “release” existente disponível no Brasil;
- 5.3. O Hardware para instalação dos gateways E1 e demais equipamentos para a conexão e funcionamento da solução serão disponibilizados pela Contratada:
 - 5.3.1. A nova solução deverá ser interligada a atual Central Telefônica MXOne utilizada no Sebrae/RS, ou seja, possibilitar a ligação e transferências entre ramais destas soluções, e qualquer outro recurso disponível no ambiente;
 - 5.3.2. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os equipamentos, recursos para a interligação deste ambiente;
 - 5.3.3. Será de responsabilidade da Contratada a realização de toda a configuração do seu Sistema de Comunicação para a interligação deste ambiente.
- 5.4. A Contratada deve apresentar em sua proposta a marca e modelo do Sistema de Comunicação de Voz ofertado;
- 5.5. O Sistema de Comunicação de Voz deve permitir a análise de cifras possibilitando a tomada de decisões no que se refere ao destino das chamadas geradas, ou seja, no momento da geração de uma chamada o sistema deve ser capaz de decidir se a chamada será externa à rede de voz (STFC) ou trata-se de uma chamada para ramal (DDR) dentro desta rede. O sistema deve permitir a avaliação do número discado (número de “B”) e possibilitar a análise de até 16 cifras;
- 5.6. O Sistema de Comunicação de Voz deve empregar tecnologia digital;
- 5.7. O Sistema de Comunicação de Voz deve assegurar acessibilidade plena, ou seja, todos os ramais poderão se conectar entre si e com qualquer tronco de saída ou entrada, desde que não seja configurado bloqueio pelo administrador do sistema;
- 5.8. O Sistema de Comunicação de Voz deve possuir uma integração completa com a rede LAN existente, permitindo uma associação entre os ramais e os endereços IP’s da rede, através de uma tabela de associação. Esta informação será utilizada por aplicativos, quando solicitados, a serem instalados nos microcomputadores dos usuários que necessitem de informações oriundas das Centrais Telefônicas, tais como identificação do número chamador (#A), status dos ramais, dentre outras;
- 5.9. Possuir conexão com a LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação do Sistema de Comunicação de Voz de qualquer ponto desta rede;
- 5.10. O Sistema de Comunicação de Voz deve possibilitar a conversão do feixe digital E1 (2Mbps) R2D-MFC/5C para ISDN-PRI e vice-versa por simples modificação ou complementação do “software”, sem necessidade de substituição de hardware ou dos equipamentos já instalados;
- 5.11. O sistema de Comunicação de Voz deve permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicação de voz e dados;
- 5.12. Programação de dados (configurações) através da interface de configuração do sistema;
- 5.13. O sistema deve permitir o acesso remoto, possibilitando assim realizar programações, diagnósticos, manutenções e atualizações de software;
- 5.14. A Contratada deve apresentar em sua proposta as seguintes características gerais do sistema:
 - 5.14.1. Descritivo técnico contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados;
 - 5.14.2. Características do hardware a ser fornecido pela Contratada para instalação do Sistema de Comunicação de Voz.
- 5.15. O sistema deve permitir recarga (restore de backup) automática dos programas e dados, quando necessário;
- 5.16. O plano de numeração dos ramais deve ser fechado, composto por até 08 oito dígitos;
- 5.17. O Sistema de Comunicação de Voz deve possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais;
- 5.18. Não serão aceitas soluções baseadas em arquitetura Open Source;
- 5.19. Funcionalidades relativas a ramais administrativos;

- 5.19.1. Deverá ser ofertado ramais (conforme solicitado) destinados às áreas administrativas, gerenciais e controles.
- 5.19.2. Estes Ramais deverão possuir as seguintes funcionalidades:
- 5.19.2.1. Bloqueios: permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do DDD, DDI, permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
 - 5.19.2.2. Busca em Grupo: possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo;
 - 5.19.2.3. Cadeado Eletrônico: permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
 - 5.19.2.4. Captura de chamadas: permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específicos ou qualquer), ou de outros grupos;
 - 5.19.2.5. Código de Autorização: permitir a qualquer usuário poder utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha). Que poderá ser constituído de, pelo menos, 4 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
 - 5.19.2.6. Conferência Interna/Externa: permitir a conversação de, no mínimo 3 (três) grupos com 6 (seis) participantes;
 - 5.19.2.7. Consulta Normal/Interna/Externa: permitir que durante uma conversação, o ramal efetue consulta a outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação;
 - 5.19.2.8. Desvio de Chamadas: possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;
 - 5.19.2.9. Discagem Abreviada: com 04 (quatro) dígitos, de modo que todos os ramais possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais, conforme as categorias;
 - 5.19.2.10. Função Chefe-Secretária: permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números internos ou externos, os quais ao ramal do chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela;
 - 5.19.2.11. Hot Line: permite ao Usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo;
 - 5.19.2.12. Identificação do Número Chamador (#A): permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo;
 - 5.19.2.13. Intercalação: o sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados;
 - 5.19.2.14. Pêndulo: permitir o atendimento alternado de 2 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber uma sinalização acústica "beep" informando que uma segunda chamada pode ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;
 - 5.19.2.15. Rechamada Automática: permitir a rechamada automática, para ramais internos;
 - 5.19.2.16. Redirecionamento Automático: possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX;
 - 5.19.2.17. Serviço Noturno: permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante a noite, sábados, domingos e feriados, para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
 - 5.19.2.18. Siga-me: o sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática;
 - 5.19.2.19. Sinalização Acústica: sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
 - 5.19.2.20. Transferência Automática: permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX;
 - 5.19.2.21. Transferência Externa/Interna: permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;
 - 5.19.2.22. Deverá ser possível a transferência de chamadas a partir de uma posição de operação para qualquer ramal administrativo do ambiente;
 - 5.19.2.23. Interface de Telefonia Pessoal: o sistema deve dispor de uma interface que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), cadeado Eletrônico, chamada em espera, despertador automático e Não Perturbe.
 - 5.19.2.24. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário: o sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

6. Unidade de Resposta Audível (URA)

- 6.1. Editor de URA:
- 6.1.1. A Contratada deve fornecer uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à Contratante criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse;
 - 6.1.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante;
 - 6.1.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema;
 - 6.1.4. A solução deve permitir à Contratante executar, no mínimo, as funções abaixo:
 - 6.1.4.1. Modificar a árvore de menus;
 - 6.1.4.2. Ativar ou desativar opções;
 - 6.1.4.3. Modificar o horário de atendimento ou disponibilizar consulta por meio de inteligência externa;
 - 6.1.4.4. Marcar datas de feriado e finais de semana;
 - 6.1.4.5. A criação e inserção de mensagens (avisos) aos clientes em qualquer momento da navegação na URA.
 - 6.1.5. A Contratante será responsável pelas informações e organização dos menus de navegação da URA e a Contratada pelo desenvolvimento e configuração na solução. Será necessário a consulta a base ou banco de dados com as informações dos clientes do Sebrae/RS, a Contratada será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação/integração;
 - 6.1.6. Ao atender a uma ligação deverá encaminhar o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
 - 6.1.7. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
 - 6.1.8. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
 - 6.1.9. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
 - 6.1.10. A URA deve permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
 - 6.1.11. Não será permitido o fornecimento de URA externa ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado.
- 6.2. Editor de Mensagem de Áudio:
- 6.2.1. A URA deverá ser fornecida com recurso de conversão texto-fala (text to speech). A divulgação deverá fazer uso de voz feminina ou masculina, em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo as características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto—voz, sendo então destinadas à divulgação.
- 6.3. Integração Sistema de Terceiros:
- 6.3.1. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados MS SQL SERVER. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando o protocolo TCP/IP.
- 6.4. Gerenciador de URA:
- 6.4.1. O sistema deve apresentar relatórios de acompanhamento de entrada de ligações, horários e rastreamento, visualização de ponto de saída ou abandono da URA e facilidade de análise dos tempos utilizados em cada etapa da URA.
 - 6.4.2. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 6.4.2.1. Quantidade de ligações recebidas;
 - 6.4.2.2. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - 6.4.2.3. Tempo médio de navegação.

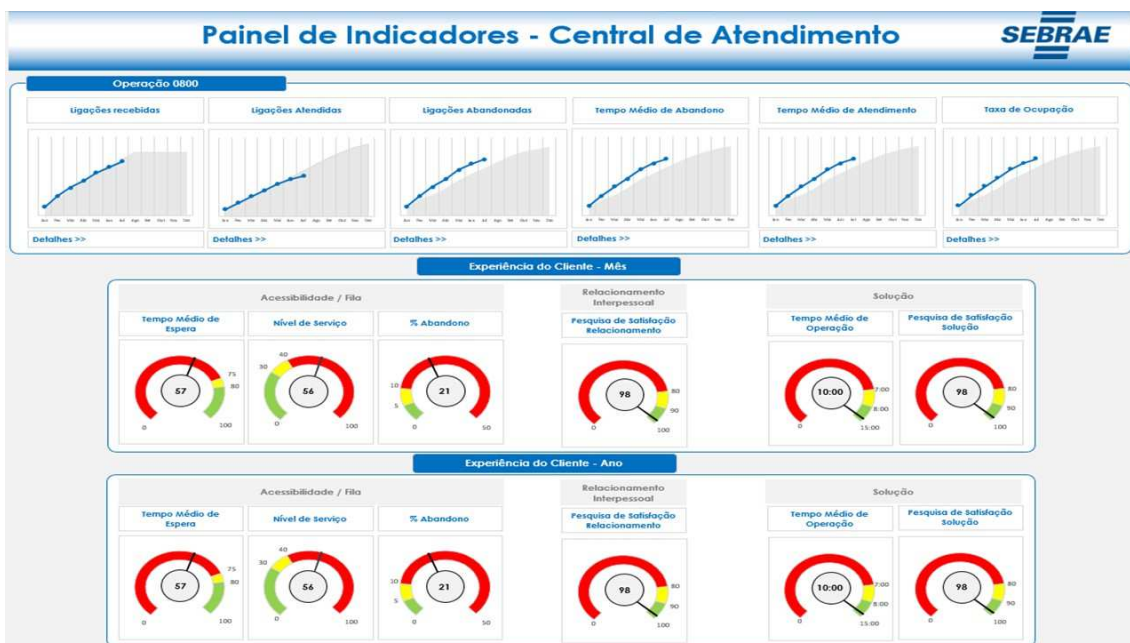
7. Sistema de Contact Center

- 7.1. Características Técnicas:
- 7.1.1. A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de Contact Center, a seguir denominada de SISTEMA, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
 - 7.1.2. A Contratada deve fornecer um sistema Contact Center integrado com o Sistema de Comunicação de Voz ofertado;
 - 7.1.3. O SISTEMA deverá ter suas interfaces acionadas por menu em Português;
 - 7.1.4. O SISTEMA deverá permitir a criação de grupos (equipes) diferentes de atendimento, por exemplo, equipe de relacionamento que atenderá pelo 0800 e equipe de Helpdesk de TI que atenderá por um outro número telefônico;
 - 7.1.5. Os dados do Sistema de Contact Center devem ser compatíveis para armazenamento em banco de dados MS SQL Server versões 2005 e superiores. O banco de dados será disponibilizado pela Contratante;

- 7.1.6. A Contratada deverá realizar a migração dos dados de forma presencial na sede do Sebrae/RS. O Sebrae/RS disponibilizará somente do ambiente atual para migração dos dados, caso seja necessária uma versão intermediária do Solidus eCare para migração de sua base de dados para a nova versão adquirida, a empresa Contratada deverá fornecer hardware e softwares necessários para esta atividade;
- 7.1.6.1. Os dados hoje existentes no atual banco de dados do SQL Server utilizados na versão Solidus eCare v7.4 deverão ser migrados para a nova versão do Solidus eCare v9 ou superior. Os dados devem estar disponíveis na versão 9 ou superior em até 1 dia útil após a migração.
- 7.1.7. O Sistema de Contact Center poderá ser virtualizado na plataforma da VMWare;
- 7.1.7.1. A Contratante fornecerá a infraestrutura virtual (ambiente VMWare) para a instalação do sistema de Contact Center quanto aos recursos de armazenamento, processamento e memória e sistema operacional Windows Server 2008 R2 (64bit), Windows Server 2012 R2 (64bit) ou superior.
- 7.2. Agente:
- 7.2.1. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, e-mail e, futuramente, chat;
- 7.2.2. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz; e-mail; chat (futuramente);
- 7.2.3. Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento em cada SISTEMA, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila;
- 7.2.4. Cada Sistema deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, e-mail e /ou chat, a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados para este SISTEMA, agrupando as informações de todas as mídias;
- 7.2.5. Para cada SISTEMA deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas, podendo ser:
- 7.2.5.1. Agente com maior tempo livre;
- 7.2.5.2. Agente com o menor tempo de ocupação;
- 7.2.5.3. Agente mais qualificado;
- 7.2.5.4. Melhor Agente possível.
- 7.2.6. Implementar roteamento de chamadas baseado no melhor atendimento possível. O sistema deverá comparar as opções de roteamento de chamadas comparando tempo de atendimento e grupo, e entregar a chamada visando o melhor atendimento;
- 7.2.7. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanho e tempo de fila;
- 7.2.8. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
- 7.2.9. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia;
- 7.2.10. Deverá ser possível definir a programação dos horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir e agendar previamente listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias;
- 7.2.11. Deverá ser possível definir classificações de chamadas, permitindo que o Agente informe, de acordo com definição pré-configurada pela supervisão, do que se trata aquela chamada específica. Exemplos de opções de classificação: Trote, elogio, sugestão, orientação, reclamação. Assim, a supervisão pode gerar relatórios de classificação e verificar quais os motivos que mais geram chamadas no Contact Center;
- 7.2.12. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente;
- 7.2.13. O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os coordenadores e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento;
- 7.2.14. Deve implementar uma operação distribuída do Contact Center, uma vez que os agentes/supervisores podem utilizar softphones e também conectarem-se na rede corporativa em escritórios remotos ou via VPN (por exemplo, em suas residências);
- 7.2.15. O SISTEMA deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- 7.2.16. O SISTEMA proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 7.2.17. Sessões de atendimento em tempo real (chat), voz e vídeo (comunicação pela Internet através de conexões de voz e vídeo) para implementação futura;
- 7.2.17.1. Sessões de atendimento por voz através do site;

- 7.2.17.2. Suportar navegação simultânea PA/Usuários;
- 7.2.17.3. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 7.2.18. O sistema deverá permitir pré atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 7.3. Callback:
 - 7.3.1. O SISTEMA deverá permitir a solução de Callback, mediante um tempo em fila pré-configurado e opção escolhida pelo cliente, devem ser transbordados para esta aplicação, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário do SISTEMA receptivo (voz) informando o sucesso/falha deste agendamento;
 - 7.3.2. A geração de chamada de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critérios do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack;
 - 7.3.3. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar.
- 7.4. Supervisão:
 - 7.4.1. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores/administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
 - 7.4.2. O SISTEMA proposto deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, permitir as seguintes operações:
 - 7.4.2.1. Alterar estado dos agentes;
 - 7.4.2.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - 7.4.2.3. Deslogar agentes;
 - 7.4.2.4. Editar configurações dos agentes;
 - 7.4.2.5. Monitorar agentes;
 - 7.4.2.6. Intercalar agentes;
 - 7.4.2.7. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes específicos ou times.
 - 7.4.3. Deve ter capacidade de monitoramento de todos os agentes simultâneos;
 - 7.4.4. O supervisor deve ser capaz de visualizar relatório de atividades detalhadas de um dado agente;
 - 7.4.5. Deve ser possível identificar como o agente está usando o seu tempo não relacionado à Central de Atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões e etc.;
 - 7.4.6. Deve conter alarme visual ou sonoro para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);
 - 7.4.7. Seleção do motivo de wrap-up (tempo que o agente dispense para finalizar o atendimento após a ligação) através da interface dos agentes. As opções são cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os agentes tenham sempre que cadastrar o motivo de wrap-up ao fim de cada contado obrigatoriamente;
 - 7.4.8. Deve permitir a criação de limiares diferentes entre diferentes grupos de atendimento;
 - 7.4.9. Divulgar o tempo estimado em fila de grupo: quando uma chamada entrar em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento;
 - 7.4.10. As estatísticas devem acompanhar o agente quando este mudar de terminal;
 - 7.4.11. Deve permitir que o Supervisor escute a ligação do agente em tempo real;
 - 7.4.12. O Supervisor deve ser capaz de visualizar na tela, as chamadas, atividades e status dos agentes por grupos, tais como:
 - 7.4.12.1. Chamadas entrantes no DAC (Distribuidor Automático de Chamadas);
 - 7.4.12.2. Chamadas em espera;
 - 7.4.12.3. Chamada que está a mais tempo na fila aguardando atendimento;
 - 7.4.12.4. Chamadas abandonadas;
 - 7.4.12.5. Chamadas atendidas;
 - 7.4.12.6. Agentes logados;
 - 7.4.12.7. Agentes disponíveis;
 - 7.4.12.8. Agentes em atendimento;
 - 7.4.12.9. Agentes em pausa;
 - 7.4.12.10. Percentual de atendimento ao nível de serviço pré-estabelecido.
 - 7.4.13. O Supervisor deve ser capaz de rodar outras aplicações em seu terminal enquanto monitora a Central de Atendimento.
 - 7.4.14. Relatórios:
 - 7.4.14.1. Deverá possuir ferramentas de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento - PAs). A aplicação para extração de relatórios poderá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
 - 7.4.14.2. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento;

- 7.4.14.3. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados e enviados por e-mail automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
- 7.4.14.4. Deve permitir a exportação de dados da base do Contact Center para aplicação de “dashboard” ou “wallboard” com indicadores da operação;
- 7.4.14.5. Deve ser possível exportar em formato xls (MS-Excel) ou csv (arquivo texto);
- 7.4.14.6. Poderá possuir ferramenta de acesso à base de dados, que permita que administradores de banco de dados do Sebrae/RS possam obter informações diretamente da base do Sistema Contact Center;
- 7.4.14.7. Os relatórios devem ser apresentados em formato gráfico e em formato analítico;
- 7.4.14.8. Deve possibilitar a criação de relatórios customizados ou suportar a implementação de novos modelos de relatórios;
- 7.4.14.9. O sistema deve possuir interface cliente servidor ou web para acesso aos relatórios em tempo real e históricos do sistema de gerenciamento de chamadas;
- 7.4.14.10. Obrigação da Contratada em criar relatórios customizados. Devem ser disponibilizados relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento, tais como:
 - 7.4.14.10.1. Chamadas Recebidas: Quantidade de chamadas recebidas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.2. Chamadas Atendidas: Quantidade de chamadas atendidas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.3. Chamadas Abandonadas: Quantidade de chamadas abandonadas e percentual de abandono, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente. O abandono deve ser dividido em: Reproduzindo mensagem da URA, em fila e alertando. Também deverá informar o tempo que o cliente levou para abandonar;
 - 7.4.14.10.4. Tempo Médio de Espera: Quantidade de tempo que o cliente espera para ser atendido, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.5. Nível de Serviço: Possibilidade de verificar o nível de serviço da operação individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.6. Tempo Médio de Atendimento: Possibilidade de verificar o tempo médio de atendimento (Ativo e Receptivo) da operação individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.7. Hold Time: Quantidade de tempo que o cliente fica em espera, colocado pelo agente, enquanto realiza determinada operação ou consulta, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.8. Agent Utilization: Quantidade de tempo em que o agente está atendendo ou realizando chamadas, dividido pelo total de horas trabalhadas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 7.4.14.10.9. Taxa de Ocupação: Quantidade de tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (recebimento ou realização e chamada), dividido pelo total de horas trabalhadas (excluindo pausas), individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.10. Agent Workload: Quantidade de tempo em que o agente se dedica, em uma hora, a falar com os contatos do mailing, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.11. Chamadas Rejeitadas: chamadas que são rejeitadas pelo agente, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.12. Chamadas por Agente: Número de ligações realizadas (geradas ou recebidas) pelo agente por hora, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.13. Ligações Realizadas: Chamadas que são feitas pelo agente, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.14. Wrap-Up: Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento (ativo e receptivo) até que inicie o próximo, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.15. Tempo em Pausa: Tempos de afastamento do agente, estratificado pelos motivos, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.16. Talk Time: Tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (ativo e receptivo), dividido pelo total de horas trabalhadas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.4.14.10.17. Tempo em Logon: Tempo do agente em logon, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
- 7.4.14.11. A Contratada deverá desenvolver e configurar “Dashboard” ou “Wallboard” customizado com as seguintes informações:



- 7.4.14.12. O modelo de Dashboard ilustrado acima trata-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS;
- 7.4.14.13. A Contratada deve apresentar, também, os relatórios customizados com as seguintes informações:

| NOME | Entrada | | | | | | |
|-------------|------------------|--------------------|-----------|------------|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Nível de Serviço | Ligações Recebidas | Atendidas | Rejeitadas | Abandonadas no Ramal | Chamadas por agente por hora | TMA |
| Operador 1 | 80% | 300 | 200 | 3 | 1 | 1 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 66% | 301 | 201 | 2 | 3 | 1 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 63% | 302 | 202 | 4 | 8 | 9 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 41% | 303 | 203 | 7 | 4 | 3 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 26% | 304 | 204 | 2 | 8 | 6 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 74% | 305 | 205 | 1 | 4 | 6 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 36% | 306 | 206 | 6 | 9 | 3 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 96% | 307 | 207 | 5 | 1 | 8 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 87% | 308 | 208 | 3 | 1 | 3 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 14% | 309 | 209 | 0 | 9 | 2 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 26% | 310 | 210 | 2 | 6 | 8 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 80% | 311 | 211 | 4 | 2 | 3 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 86% | 312 | 212 | 0 | 8 | 3 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 96% | 313 | 213 | 9 | 10 | 5 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 62% | 314 | 214 | 2 | 5 | 3 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 60% | 315 | 215 | 3 | 10 | 2 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 98% | 316 | 216 | 1 | 5 | 3 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 99% | 317 | 217 | 4 | 5 | 8 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 74% | 318 | 218 | 2 | 7 | 9 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 86% | 319 | 219 | 1 | 6 | 4 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 66% | 320 | 220 | 8 | 2 | 3 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 76% | 321 | 221 | 1 | 6 | 9 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 96% | 322 | 222 | 4 | 6 | 8 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 86% | 323 | 223 | 6 | 2 | 10 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 77% | 324 | 224 | 4 | 5 | 6 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 99% | 325 | 225 | 1 | 5 | 1 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 66% | 326 | 226 | 3 | 7 | 1 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 86% | 327 | 227 | 1 | 6 | 10 | 14:25:59 |
| Média | 70% | 314 | 214 | 3 | 6 | 6 | 00:56:59 |
| Total | | 8778 | 6078 | 89 | 151 | 138 | 698:07:32 |

Número de ligações atendidas em um determinado período de tempo considerado o aceitável (ex. 80% das ligações devem ser atendidas em até 30 segundos).
 Chamadas que são recebidas pelo operador.
 Chamadas que são atendidas pelo operador.
 Chamadas que são rejeitadas pelo operador.
 Chamadas abandonadas pelo cliente durante o toque ou nos primeiros segundos de atendimento.
 Número de ligações realizadas (geradas ou atendidas) pelo agente por hora.
 Tempo médio de Talk + Wrap, ou seja, o tempo médio que os agentes dispõem falando com o cliente e finalizando o atendimento, dividido pelo número de chamadas.



| NOME | Saída | | | |
|-------------|---------------------|----------------|-----------|-----------|
| | Ligações Realizadas | Agent Workload | TMA | Wrap-Up |
| Operador 1 | 70 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 69 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 36 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 2 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 39 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 68 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 30 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 71 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 65 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 50 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 43 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 23 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 22 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 3 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 43 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 57 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 79 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 54 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 41 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 27 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 87 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 5 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 42 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 80 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 39 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 77 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 17 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Média | 46 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 |
| Total | 1298 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 |

Chamadas que são feitas pelo operador.

Tempo médio em que o agente se dedica, em uma hora, a falar com os contatos do mailing.

Tempo médio de Talk + Wrap, ou seja, o tempo médio que os agentes dispendem falando com o cliente e finalizando o atendimento, dividido pelo número de chamadas.

Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento e até que inicie o próximo.

| NOME | Produtividade | | | | | | |
|-------------|---------------|-----------|-------------------|----------------|------------------|-----------|-----------|
| | Wrap-Up | Hold Time | Agent Utilization | Tempo em Pausa | Taxa de Ocupação | Talk Time | Duração |
| Operador 1 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Média | 00:56:59 | 00:56:59 | 00:56:59 | 00:56:59 | 00:56:59 | 00:56:59 | 00:56:59 |
| Total | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 |

Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento e até que inicie o próximo.

Tempo em que o cliente fica em espera, colocado pelo agente, enquanto realiza determinada operação ou consulta.

Representa o percentual de tempo em que o agente está atendendo ou realizando chamadas, dividido pelo total de horas trabalhadas.

Tempos de afastamento do operador da PA, como treinamento, descanso obrigatório.

Percentual que representa o tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (recebimento ou realização de chamada), dividido pelo total de horas trabalhadas (excluindo pausas).

Tempo de conversação do agente com o cliente em uma chamada, desde a saudação até o desligamento.

Tempo do agente em logon.



- 7.4.14.14. Os modelos de relatórios ilustrados acima tratam-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS;
- 7.4.14.15. A Contratada deverá entregar os Dashboards e os relatórios customizados após 15 (quinze) dias do término da instalação da solução.

7.5. Pesquisa de Satisfação:

- 7.5.1. A Solução deve disponibilizar, através da Unidade de Resposta Audível, recurso de pesquisa de satisfação, para onde a ligação é transferida após o agente finalizar o atendimento sem desligar a chamada. Ao ser transferido para a URA da pesquisa de satisfação, o sistema vocaliza ao usuário os itens de qualidade para o atendimento prestado e reconhece as opções digitadas pelo usuário como notas de avaliação.
 - 7.5.1.1. A edição das mensagens deverá ser realizada com recurso de conversão texto-fala (text to speech). A divulgação deverá fazer uso de voz feminina ou masculina, em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo as características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto/voz, sendo então destinadas à divulgação;
 - 7.5.1.2. Para a Pesquisa de Satisfação o sistema deverá prever, no mínimo, a realização de 4 (quatro) perguntas por áudio;
 - 7.5.1.3. Para as respostas o sistema deverá prever alternativas de acordo com a necessidade do Sebrae/RS, por exemplo:
 - 7.5.1.3.1. "1 — Sim", "2 — Parcialmente" ou "3 — Não";
 - 7.5.1.3.2. "1 —Péssimo", "2 — Ruim", "3 — Razoável", "4 — Bom" ou "5 — Ótimo";
 - 7.5.1.3.3. Nota de "0 até 10".
 - 7.5.1.4. O sistema também deverá ter a funcionalidade de gravação pelo cliente ao término do atendimento, independente da opção escolhida, ou seja, o cliente poderá deixar uma mensagem de áudio.
- 7.5.2. Os resultados das avaliações da pesquisa pós-atendimento devem ser apresentados por meio de relatórios gerados com os seguintes dados:
 - 7.5.2.1. Agente;
 - 7.5.2.2. Amostra;
 - 7.5.2.3. Somatório e médias das respostas individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 7.5.2.4. Número de origem;
 - 7.5.2.5. Resultado geral incluindo gráficos;
 - 7.5.2.6. Período (datas de início e fim) da pesquisa realizada.
- 7.5.3. A Contratada deve apresentar os relatórios customizados com as seguintes informações:

| Pesquisa de Satisfação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|-----------|--------|-------------|--------|-------|---------|------|-----------|--------|-------------|--------|-------|---------|------|-----------|--------|
| NOME | NPS | | | | | | | | | Relacionamento | | | Solução | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Respostas | Nota | % Qualidade | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Respostas | Nota | % Qualidade | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Respostas | Nota |
| Operador 1 | 159 | 159 | 21 | 159 | 3 | 159 | 159 | 159 | 159 | 183 | 79,5 | 98,4% | 159 | 21 | 3 | 0 | 183 | 79,5 | 98,4% | 159 | 21 | 3 | 0 | 183 | 91,5 | 98,4% |
| Operador 2 | 167 | 167 | 17 | 167 | 4 | 167 | 167 | 167 | 167 | 189 | 83,1 | 97,4% | 167 | 17 | 4 | 1 | 189 | 83,1 | 97,4% | 167 | 17 | 4 | 1 | 189 | 94,0 | 97,4% |
| Operador 3 | 166 | 166 | 20 | 166 | 3 | 166 | 166 | 166 | 166 | 189 | 82,2 | 98,4% | 166 | 20 | 3 | 0 | 189 | 82,2 | 98,4% | 166 | 20 | 3 | 0 | 189 | 93,6 | 98,4% |
| Operador 4 | 142 | 142 | 17 | 142 | 1 | 142 | 142 | 142 | 142 | 160 | 70,0 | 99,4% | 142 | 17 | 1 | 0 | 160 | 70,0 | 99,4% | 142 | 17 | 1 | 0 | 160 | 78,8 | 99,4% |
| Operador 5 | 145 | 145 | 21 | 145 | 2 | 145 | 145 | 145 | 145 | 171 | 71,1 | 97,1% | 145 | 21 | 2 | 3 | 171 | 71,1 | 97,1% | 145 | 21 | 2 | 3 | 171 | 83,8 | 97,1% |
| Operador 6 | 144 | 144 | 20 | 144 | 2 | 144 | 144 | 144 | 144 | 170 | 70,2 | 96,5% | 144 | 20 | 2 | 4 | 170 | 70,2 | 96,5% | 144 | 20 | 2 | 4 | 170 | 82,9 | 96,5% |
| Operador 7 | 165 | 165 | 16 | 165 | 8 | 165 | 165 | 165 | 165 | 190 | 80,1 | 95,3% | 165 | 16 | 8 | 1 | 190 | 80,1 | 95,3% | 165 | 16 | 8 | 1 | 190 | 92,2 | 95,3% |
| Operador 8 | 197 | 197 | 27 | 197 | 3 | 197 | 197 | 197 | 197 | 227 | 95,2 | 98,7% | 197 | 27 | 3 | 0 | 227 | 95,2 | 98,7% | 197 | 27 | 3 | 0 | 227 | 109,7 | 98,7% |
| Operador 9 | 156 | 156 | 15 | 156 | 1 | 156 | 156 | 156 | 156 | 175 | 75,0 | 97,7% | 156 | 15 | 1 | 3 | 175 | 75,0 | 97,7% | 156 | 15 | 1 | 3 | 175 | 84,1 | 97,7% |
| Operador 10 | 149 | 149 | 13 | 149 | 2 | 149 | 149 | 149 | 149 | 165 | 71,3 | 98,2% | 149 | 13 | 2 | 1 | 165 | 71,3 | 98,2% | 149 | 13 | 2 | 1 | 165 | 78,9 | 98,2% |
| Operador 11 | 150 | 150 | 12 | 150 | 2 | 150 | 150 | 150 | 150 | 165 | 71,4 | 98,2% | 150 | 12 | 2 | 1 | 165 | 71,4 | 98,2% | 150 | 12 | 2 | 1 | 165 | 78,6 | 98,2% |
| Operador 12 | 121 | 121 | 9 | 121 | 0 | 121 | 121 | 121 | 121 | 130 | 57,3 | 100,0% | 121 | 9 | 0 | 0 | 130 | 57,3 | 100,0% | 121 | 9 | 0 | 0 | 130 | 61,6 | 100,0% |
| Operador 13 | 76 | 76 | 14 | 76 | 2 | 76 | 76 | 76 | 76 | 92 | 35,8 | 97,8% | 76 | 14 | 2 | 0 | 92 | 35,8 | 97,8% | 76 | 14 | 2 | 0 | 92 | 43,4 | 97,8% |
| Operador 14 | 206 | 206 | 27 | 206 | 6 | 206 | 206 | 206 | 206 | 243 | 96,7 | 95,9% | 206 | 27 | 6 | 4 | 243 | 96,7 | 95,9% | 206 | 27 | 6 | 4 | 243 | 114,1 | 95,9% |
| Operador 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 100,0% | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 100,0% | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 100,0% |
| Operador 16 | 98 | 98 | 12 | 98 | 3 | 98 | 98 | 98 | 98 | 113 | 45,6 | 97,3% | 98 | 12 | 3 | 0 | 113 | 45,6 | 97,3% | 98 | 12 | 3 | 0 | 113 | 52,6 | 97,3% |
| Operador 17 | 224 | 224 | 21 | 224 | 6 | 224 | 224 | 224 | 224 | 252 | 103,7 | 97,2% | 224 | 21 | 6 | 1 | 252 | 103,7 | 97,2% | 224 | 21 | 6 | 1 | 252 | 116,7 | 97,2% |
| Operador 18 | 183 | 183 | 35 | 183 | 1 | 183 | 183 | 183 | 183 | 219 | 84,3 | 99,5% | 183 | 35 | 1 | 0 | 219 | 84,3 | 99,5% | 183 | 35 | 1 | 0 | 219 | 100,9 | 99,5% |
| Operador 19 | 125 | 125 | 19 | 125 | 6 | 125 | 125 | 125 | 125 | 152 | 57,3 | 94,7% | 125 | 19 | 6 | 2 | 152 | 57,3 | 94,7% | 125 | 19 | 6 | 2 | 152 | 69,7 | 94,7% |
| Operador 20 | 149 | 149 | 21 | 149 | 5 | 149 | 149 | 149 | 149 | 177 | 68,0 | 96,0% | 149 | 21 | 5 | 2 | 177 | 68,0 | 96,0% | 149 | 21 | 5 | 2 | 177 | 80,8 | 96,0% |
| Operador 21 | 192 | 192 | 27 | 192 | 2 | 192 | 192 | 192 | 192 | 223 | 87,3 | 98,2% | 192 | 27 | 2 | 2 | 223 | 87,3 | 98,2% | 192 | 27 | 2 | 2 | 223 | 101,4 | 98,2% |
| Operador 22 | 81 | 81 | 8 | 81 | 2 | 81 | 81 | 81 | 81 | 91 | 36,7 | 97,8% | 81 | 8 | 2 | 0 | 91 | 36,7 | 97,8% | 81 | 8 | 2 | 0 | 91 | 41,2 | 97,8% |
| Operador 23 | 137 | 137 | 14 | 137 | 0 | 137 | 137 | 137 | 137 | 152 | 61,7 | 99,3% | 137 | 14 | 0 | 1 | 152 | 61,7 | 99,3% | 137 | 14 | 0 | 1 | 152 | 68,5 | 99,3% |
| Operador 24 | 27 | 27 | 7 | 27 | 1 | 27 | 27 | 27 | 27 | 35 | 12,1 | 97,1% | 27 | 7 | 1 | 0 | 35 | 12,1 | 97,1% | 27 | 7 | 1 | 0 | 35 | 45,7 | 97,1% |
| Operador 25 | 78 | 78 | 23 | 78 | 2 | 78 | 78 | 78 | 78 | 103 | 34,8 | 98,1% | 78 | 23 | 2 | 0 | 103 | 34,8 | 98,1% | 78 | 23 | 2 | 0 | 103 | 46,0 | 98,1% |
| Operador 26 | 117 | 117 | 8 | 117 | 3 | 117 | 117 | 117 | 117 | 128 | 52,0 | 97,7% | 117 | 8 | 3 | 0 | 128 | 52,0 | 97,7% | 117 | 8 | 3 | 0 | 128 | 56,9 | 97,7% |
| Operador 27 | 34 | 34 | 3 | 34 | 1 | 34 | 34 | 34 | 34 | 38 | 15,0 | 97,4% | 34 | 3 | 1 | 0 | 38 | 15,0 | 97,4% | 34 | 3 | 1 | 0 | 38 | 46,8 | 97,4% |
| Operador 28 | 113 | 113 | 16 | 113 | 3 | 113 | 113 | 113 | 113 | 133 | 49,8 | 97,0% | 113 | 16 | 3 | 1 | 133 | 49,8 | 97,0% | 113 | 16 | 3 | 1 | 133 | 58,6 | 97,0% |
| Média | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 4266 | 62,4 | 97,6% | 3702 | 463 | 74 | 27 | 4266 | 70,1 | 97,6% | 3702 | 463 | 74 | 27 | 4266 | 78,9 | 97,6% |
| Total | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 12,51% | 2,00% | 0,73% | 115% | | | 100,00% | 12,51% | 2,00% | 0,73% | 115% | | |

- 7.5.3.1. Os modelos de relatórios ilustrados acima tratam-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS.

7.6. Discador

- 7.6.1. O SISTEMA deve possibilitar a automatização da geração de chamadas em campanhas de telemarketing;



- 7.6.2. O SISTEMA deve disponibilizar o método de discagem: Power.
 - 7.6.3. O discador deve disponibilizar interface CTI que permita integração com sistemas de terceiros;
 - 7.6.4. O SISTEMA deverá ter funcionalidade de Disparo de Voz, para a realização de campanhas de áudio para divulgação de produtos e serviços, através de mensagens previamente gravadas, para envio simples ou de massa, para telefone fixo ou celular. Esta funcionalidade deverá ser contemplada no licenciamento.
- 7.7. Interface CTI
- 7.7.1. O sistema deverá disponibilizar protocolo CTI que permita realizar integrações de soluções de informática da Contratante com o Contact Center, como agentes e supervisão. O protocolo CTI deve permitir realizar o Sincronismo de tela, onde uma aplicação da Contratante possa apresentar na tela do Agente informações do contato originador da chamada. Esta funcionalidade deverá ser contemplada no licenciamento.

8. Sistema de Gravação

- 8.1. A Contratada deverá realizar a atualização da versão do software do gravador utilizado atualmente no ambiente;
- 8.2. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- 8.3. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento;
- 8.4. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7, Windows 8 ou Windows 10.
- 8.5. O sistema deve estar dimensionado para suportar 12 (doze) meses de gravação de áudio em disco rígido das chamadas telefônicas. As gravações de áudio devem ser armazenadas no formato mp3;
- 8.6. Deve ser possível realizar gravações de áudio integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação);
- 8.7. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 8.8. O sistema de gravação deverá estar integrado ao sistema de Contact Center ou Central Telefônica para a coleta de informações referente aos agentes, ramais ou qualquer outra informação referente a chamada telefônica;
- 8.9. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no disco rígido deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, agente, ramal, descrição, origem ou destino (número de telefone) das chamadas;
- 8.10. Deve ser possível realizar o download das gravações de áudio realizadas para reprodução em software multimídia;
- 8.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação. Com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas;
- 8.12. Deve ser possível anexar dados a gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação do arquivo contendo a gravação;
- 8.13. A solução de gravador deverá prever mecanismo de backup das gravações. O mesmo deverá possibilitar a exportação das gravações para DVD, disco rígido e armazenamento externo (nuvem) de acordo com a necessidade do Sebrae/RS;
- 8.14. A solução deverá prever o gerenciamento e as informações dos backups;
- 8.15. A solução de gravação deverá prever a possibilidade de importação e leitura dos backups realizados para consulta das gravações;
- 8.16. Será de responsabilidade da Contratada fornecer todos os equipamentos, recursos e serviços para o funcionamento do gravador;
- 8.17. Será de responsabilidade da Contratada realizar a configuração do gravador;
- 8.18. Integração Sistema de Terceiros:
 - 8.18.1. O Sistema de Gravação deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de integração com sistemas de terceiros, por exemplo, soluções de monitoria da qualidade.

9. Vistoria

- 9.1. As licitantes interessadas poderão realizar vistoria técnica nas instalações físicas da Contratante, a fim de conhecer e realizar o levantamento de informações acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, distribuidores gerais, distribuidores intermediários e cabo telefônico de entrada, bem como, a sala para a instalação e conexão dos equipamentos. Para este fim, deverá ser feito agendamento prévio com o Sr. Lahôr Borques Vaz Filho, pelo telefone (51) 3216.5054 ou pelo e-mail lahorf@sebrae-rs.com.br;
- 9.1.1. Se porventura, houver necessidade da adequação da infraestrutura no local de instalação para o funcionamento do Sistema de Comunicação de Voz ofertado, a Contratante será responsável pela execução destes serviços.

- 9.2. As licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão.

10. Cronograma de Implantação

- 10.1. Prazo de entrega, instalação e testes do Sistema de Comunicação de Voz deverá ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, após a assinatura do contrato;
- 10.2. As instalações dos equipamentos devem observar as exigências da Agência Reguladora, conforme normas vigentes aplicáveis;
- 10.3. Sistema de Comunicação de Voz deverá ser instalado no Sebrae/RS localizado na Rua Sete de Setembro, 555 – Porto Alegre /RS, conforme projeto de instalação fornecido pela Contratada;
- 10.4. A Contratada será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, recursos e acessórios necessários à instalação do Sistema de Comunicação de Voz, objeto do edital;
- 10.5. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrão por conta da Contratada;
- 10.6. As atividades terão início somente após reunião de alinhamento, realizada no Sebrae/RS, para esclarecimentos, orientações, definição de cronograma de execução, sendo a mesma agendada por mensagem eletrônica e com antecedência mínima de 1 (um) dia útil;
- 10.7. O Sebrae/RS realizará, após a instalação e configuração, os testes e aceitação do projeto no prazo de até 5 (cinco) dias após a comunicação formal da Contratada.

11. Serviços de Implantação e Instalação (Programação da Central e Demais Equipamentos)

- 11.1. A contratada deve comprovar ter domínio sobre as soluções de central híbrida e solução de atendimento de Contact Center através de atestados técnicos;
- 11.2. Todos os equipamentos de PABX deverão ser instalados pela Contratada e devem contemplar:
- 11.2.1. Instalação do PABX;
- 11.2.2. Montagem de todos os cabeamentos e placas necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos e da solução;
- 11.2.3. Configuração para uso com o link E1 da operadora;
- 11.2.4. Configuração para uso com a Central Telefônica existente;
- 11.2.5. Configuração e disponibilização de todas as licenças de uso necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos e dos softwares;
- 11.2.6. Configuração de todos os ramais;
- 11.2.7. Configuração do sistema de rota de menor custo;
- 11.2.8. Outras configurações que se fizerem necessárias para o funcionamento adequado dos equipamentos e da solução.
- 11.3. Instalação e Atualização do Solidus eCare:
- 11.3.1. A Contratada será responsável pela completa atualização, instalação e configuração do software;
- 11.3.2. A Contratada será responsável pela completa instalação e configuração do software nos computadores dos atendentes;
- 11.3.3. A Contratada será responsável pela migração do histórico de dados existentes na v7.4 para a versão 9 ou superior. Os dados do banco de dados atual devem ser migrados em sua totalidade;
- 11.3.4. Os manuais e mídias de instalação deverão ser fornecidos, obrigatoriamente em português ou inglês, no momento da implantação;
- 11.3.5. Fica vedada a subcontratação para este item.
- 11.4. Instalação e adequação da Central Telefônica:
- 11.4.1. A Contratada deverá fornecer o hardware (appliance) do novo MXOne;
- 11.4.2. A Contratada será responsável pela completa instalação e configuração de hardware do novo MXOne;
- 11.4.3. Fica vedada a subcontratação para este item.
- 11.5. Atualização do Sistema de Gravação:
- 11.5.1. A Contratada será responsável pela atualização, instalação e configuração de hardware e software do sistema de gravação;
- 11.5.2. Fica autorizado exclusivamente para este item a subcontratação.
- 11.6. Acompanhamento:
- 11.6.1. A Contratada deverá disponibilizar técnico para acompanhar, presencialmente, as atividades de operação inicial, de toda equipe nos primeiros 2 (dois) dias de funcionamento de toda solução.

12. Testes e Aceitação

- 12.1. A Contratada deverá submeter ao Sebrae/RS todos os procedimentos correspondentes aos testes a serem realizados para aceitação da solução proposta. Os testes serão homologados e aprovados pelo gestor do contrato do Sebrae/RS;

- 12.2. Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a empresa vencedora será acionada para disponibilizar nas dependências da Contratante um ambiente de testes em escala reduzida, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução de URA com recurso de conversão texto fala (text to speech);
- 12.3. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa contratada, deverá comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido no presente edital;
- 12.4. A Contratada deverá fornecer, em meio digital, o catálogo do fabricante contendo a descrição das funcionalidades da solução;
- 12.5. Durante a realização dos testes será utilizado o catálogo como roteiro para validação da ferramenta;
- 12.6. Os procedimentos e aplicação dos testes de aceitação deverão ser planejados pela Contratada, visando:
 - 12.6.1. Comprovar que cada módulo funcione de acordo com as especificações funcionais estabelecidas;
 - 12.6.2. Comprovar a inexistência de falhas de implementação e de funcionamento;
 - 12.6.3. Complementar a documentação fornecida com informações fiéis quanto ao comportamento do sistema;
 - 12.6.4. Fornecer lista de recursos: contendo a relação dos recursos e materiais necessários à execução dos testes;
 - 12.6.5. Fornecer duração: indicar o período de tempo necessário para a realização de cada etapa do teste;
 - 12.6.6. O documento referente ao procedimento do teste deverá ser também utilizado para a formalização da execução e aceitação do respectivo teste;
 - 12.6.7. Os testes de aceitação da solução serão efetuados na presença de representantes da Contratada e do Sebrae/RS, os quais deverão assinar, para cada teste realizado, documento com os procedimentos previamente aprovados pelas partes. Após a análise das planilhas de resultado dos testes, caso haja eventuais pendências, fica a Contratada obrigada a solucioná-las;
- 12.7. Caso a empresa contratada seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido nesta especificação, o contrato será rescindido e a empresa penalizada, sendo convocando, a empresa subsequente da classificação. Caso a empresa contratada seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

13. Treinamento

- 13.1. A Contratada deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- 13.2. Os treinamentos não deverão prever número mínimo de participantes;
- 13.3. O treinamento deverá prever, no mínimo, 2 (duas) turmas, sendo:
 - 13.3.1. Supervisores: carga horária, mínima, de 16 (dezesesseis) horas;
 - 13.3.2. Agentes: carga horária, mínima, de 6 (seis) horas.
 - 13.3.3. Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades de utilização do Sistema, segmentando os conteúdos por Supervisão e Agente.
- 13.4. A Contratada deverá acompanhar o cliente na operacionalização do sistema, dentro da sua rotina diária, de forma a lhe dirimir o máximo de dúvidas que vierem a surgir decorrentes do uso das ferramentas utilizadas;
- 13.5. O treinamento deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso;
- 13.6. Local e infraestrutura:
 - 13.6.1. O treinamento supracitado deverá ser ministrado nas dependências do Sebrae/RS;
 - 13.6.2. A definição do local ficará a critério da Contratante, observando-se as necessidades básicas de infraestrutura para treinamento, ou seja: uma sala contendo recursos audiovisuais.

14. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware)

- 14.1. A Contratada, durante a vigência do contrato, deverá realizar a manutenção e fornecer suporte técnico com o objetivo da prestação de serviços de atendimento para auxiliar e solucionar eventuais dúvidas operacionais e problemas que venham a ocorrer e ou impeçam o uso dos equipamentos e softwares instalados, inclusive com a substituição de peças ou equipamentos quando necessário, sem ônus para o Sebrae/RS, contemplando:
 - 14.1.1. Serviço de suporte técnico para todos os equipamentos, recursos e softwares que serão fornecidos e atualizados pela Contratada;
 - 14.1.2. Serviço de suporte técnico para os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como:
 - 14.1.2.1. Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - 14.1.2.2. Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235.
- 14.2. A Contratada deverá fornecer toda assistência necessária à equipe de colaboradores do Sebrae/RS, sempre que acionada, para esclarecimentos de dúvidas e execução de ajustes nos equipamentos fornecidos pela mesma;

- 14.3. A Contratada deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de suporte técnico;
- 14.4. O acionamento do suporte técnico pelo Sebrae/RS poderá ser feito através de chamada telefônica. O suporte deverá ser prestado por profissionais com certificação do fabricante, e atendimento em Português;
- 14.5. Realizar correções na solução ou execução de quaisquer medidas necessárias para solucionar falhas de funcionamento e o restabelecimento da solução;
- 14.6. O Sebrae/RS deve possuir serviço de manutenção corretiva com atendimento 24x7, ou seja 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- 14.7. A Contratada deve possuir Central de Atendimento para abertura dos chamados, comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema;
- 14.8. Durante toda a vigência do contrato, as partes ou peças defeituosas, deverão ser substituídas sem ônus para o Sebrae/RS, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos;
- 14.9. Durante toda a vigência do contrato, todas as atualizações dos sistemas, deverão ser realizadas pela Contratada sem ônus para o Sebrae/RS;
- 14.10. Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com intervenção técnica em todos os equipamentos fornecidos e instalados no ambiente;
- 14.11. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração dos equipamentos (hardware) e dos sistemas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 14.12. O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;
- 14.13. O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;
- 14.14. O SLA (acordo de nível de serviço) deverá seguir a tabela abaixo:

| Descrição | | | Prazos |
|--|--------|-------------|----------------------------|
| Manutenção Preventiva | | | Trimestral (periodicidade) |
| Manutenção Corretiva | Remota | Normal | Em até 8 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| | Local | Normal | Em até 16 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| Reprogramações (PABX e/ou Software): 10 (dez) solicitações /mês | | | Em até 16 hs (úteis) |

- 14.15. Todas as manutenções preventivas e/ou corretivas serão realizadas, no local onde se encontram instalados os equipamentos e softwares, e serão realizadas pela Contratada, sem ônus para o Sebrae/RS;
- 14.16. A troca de peças dos equipamentos quando identificado um problema serão de responsabilidade da Contratada, sem ônus para o Sebrae/RS;
- 14.17. Disponibilização, pela Contratada, de pelo menos uma unidade de cada item coberto como backup, durante o conserto, a fim de manter a continuidade dos serviços de telefonia;
- 14.18. A Contratada deverá executar trimestralmente manutenção preventiva durante o período de vigência do contrato, sendo a data a ser determinada pelo Sebrae/RS;
- 14.19. A Contratada deverá realizar atendimento técnico para manutenção corretiva quando houver a abertura de um chamado pela equipe técnica designada do Sebrae/RS, ou seja, além das visitas periódicas, serão feitas intervenções técnicas de manutenção corretiva, sempre que necessário;
- 14.20. A Contratada deverá realizar todas as manutenções e intervenções técnicas através de técnicos especializados, instruídos e monitorados pelo Centro de Assistência Técnica da Contratada;
- 14.21. A Contratada deverá realizar as manutenções corretivas conforme solicitação da Contratante, mediante a abertura de chamado;
- 14.22. A contratada deverá realizar manutenção periódica trimestral visando efetuar, no mínimo, as seguintes atividades:
- 14.22.1. Testes e verificações na Central PABX e na Aplicação de Telefonia (Contact Center) e outros recursos que compõe a solução:
- 14.22.1.1. Falar com o responsável pela Central, ou o responsável desse atendimento, verificando se existe reclamações, solucionando os problemas existentes no sistema telefônico;
- 14.22.1.2. Efetuar algumas chamadas internas. Para isso, selecionar um ramal e efetuar chamadas internas para (no mínimo 3) ramais de cada;
- 14.22.1.3. Efetuar algumas chamadas de saída para consulta e transferência. Como no item anterior, logar em um ramal IP e efetuar no mínimo três chamados de saída, efetuando em seguida a consulta e transferência para alguns ramais;
- 14.22.1.4. Através de um terminal, comprovar o recebimento do tom de discar da central pública de, pelo menos, de um dos circuitos do E1, através de acesso individual;
- 14.22.1.5. Observar e comprovar o funcionamento de todas as sinalizações visuais e sonoras existentes;
- 14.22.1.6. Avaliar no LOG de alarmes se constam falhas;
- 14.22.1.7. Verificar se existe conversores emitindo ruídos mecânicos ou zunidos devido a falha de componentes eletrônicos;
- 14.22.1.8. Efetuar o Backup;

- 14.22.1.9. Atualizar também a programação de dados da central em mídia;
- 14.22.1.10. Efetuar testes de acesso remoto ao equipamento.
- 14.23. A Contratada deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para o Sebrae/RS, pelo período de vigência do contrato;
- 14.24. Dentro do escopo de manutenção corretiva não será estipulado um número mínimo ou máximo de chamados a serem emitidos, ou seja, a Contratada deverá atender e executar todos os chamados abertos independentemente da quantidade;
- 14.25. Serviços Suporte Técnico: serão consideradas atividades de suporte Técnico todas aquelas que visam a manutenção e a resolução de um problema existente no ambiente, tais como as atividades principais descritas a seguir:
 - 14.25.1. Atualização de firmwares dos equipamentos desde que suportado;
 - 14.25.2. Aplicação de updates e correções nos softwares desde que suportado pelos mesmos;
 - 14.25.3. Verificação rotineira de funcionamento de todas as soluções;
 - 14.25.4. Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem em mudanças de estrutura do ambiente;
 - 14.25.5. Abertura de chamados juntos aos fabricantes para substituição de peças e auxílio na resolução de problemas;
 - 14.25.6. Verificação de erros e alertas;
 - 14.25.7. Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelos software e equipamentos objetos deste escopo;
 - 14.25.8. Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns dos ativos objetos deste escopo;
 - 14.25.9. Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
 - 14.25.10. Alteração de configuração nos equipamentos e softwares;
 - 14.25.11. Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente no ambiente;
- 14.26. Outras atividades que tenham o caráter preventivo e corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

15. Garantia

- 15.1. Oferecer garantia mínima plena, pelo fabricante, de 3 (três) anos para o Sistema de Comunicação de Voz (hardware e software), contada a partir da data de recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 15.2. Os equipamentos ofertados, objeto deste edital, devem estar cobertos pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 15.3. Os serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva) no Sistema de Comunicação de Voz ofertado, objeto deste edital, deverão ser prestados pela própria Contratada ou por empresa credenciada técnica indicada pela mesma;
- 15.4. Caso o problema não seja solucionado a Contratada deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas, por equipamento semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído;
- 15.5. Deverá ser prevista garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos pelo período de vigência do contato;
- 15.6. Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente;
- 15.7. Em casos de defeitos abrangidos pela garantia, dentro do prazo estabelecido acima, em que haja necessidade de troca ou reparo de equipamentos, peças ou acessórios, o transporte até as dependências do Sebrae/RS fica sob a responsabilidade da Contratada, bem como os custos de mão de obra, despesas de viagens e estadia da mesma;
- 15.8. Caso haja necessidade de retirada de algum tipo de equipamento, peças e demais componentes, a Contratada deve substituir o referido equipamento/componente por outro de capacidade igual ou superior aos já fornecidos anteriormente, respeitando sempre os critérios estabelecidos no presente instrumento;
- 15.9. A empresa deverá determinar por RPE – Recidência de Problema por Equipamento, sendo seu prazo para atendimento em até 30 dias. Caso um equipamento apresente o mesmo problema em até 30 dias, deverá ser substituído de imediato;
- 15.10. Durante os primeiros 3 (três) anos de contrato, devem ser disponibilizadas todas as licenças de atualização do software do Contact Center e PABX, de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação em sua última versão;
- 15.11. Durante o período de vigência da garantia, não será aceita em hipótese alguma a paralisação total do equipamento em função de troca ou reparo;
- 15.12. Durante toda a vigência do contrato, as partes ou peças defeituosas, deverão ser substituídas sem ônus para o Sebrae/RS, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos.

16. Vigência (Prazos, Reajuste e Renovação)

- 16.1. O prazo de vigência do contrato deverá ser de até 12 (doze) meses podendo ser renovado por períodos iguais em até no máximo 5 (cinco) anos;
- 16.2. A prestação deste serviço poderá ser aditada, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência da mesma;
- 16.3. O contrato poderá ser reajustado de acordo com o índice do IPCA.

17. Das Obrigações da Contratada

- 17.1. Durante todo a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar as licenças de atualização do software (Software Assurance) da Central Telefônica (PABX) e demais sistemas de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação, sempre, em sua última versão desde que suportada pelos hardwares;
- 17.2. A Contratada deverá disponibilizar 3 (três) anos as licenças de atualização do software (Software Assurance) do Sistema Solidus eCare e MXOne de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação, sempre, em sua última versão;
- 17.3. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, eventualmente resultantes da execução do serviço, bem como taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal e quaisquer outros custos e despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto;
- 17.4. Prestar esclarecimentos e informações que vierem a ser solicitadas pelo Sebrae/RS;
- 17.5. Manter, durante todo o período de execução dos serviços contratados, as condições de regularidade junto ao FGTS, INSS e a Fazenda Federal, apresentando os respectivos comprovantes sempre que exigidos;
- 17.6. Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços;
- 17.7. Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- 17.8. Notificar o Sebrae/RS, por escrito, quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto;
- 17.9. Zelar, durante a prestação dos serviços, pelas propriedades e instalações do Sebrae/RS, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
- 17.10. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 17.11. Responsabilizar-se pelos danos causados ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Sebrae/RS;
- 17.12. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que possam vitimar seus empregados e prepostos, quando nas dependências do Sebrae/RS, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, a legislação prescrever;
- 17.13. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para ao Sebrae/RS, desde que de responsabilidade da Contratada;
- 17.14. Manter total sigilo sobre os serviços executados, vedada a divulgação de qualquer informação sem a prévia autorização do Sebrae/RS;
- 17.15. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da Contratante;
- 17.16. Responder pelos danos causados diretamente à Contratante ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante;
- 17.17. Comunicar à Contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 17.18. Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação;
- 17.19. Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço;
- 17.20. Responder perante o Sebrae/RS e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços;
- 17.21. Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da Contratada ou de seus colaboradores;
- 17.22. Responsabilizar-se integralmente por todo e qualquer dano, prejuízo ou ofensa, que de forma direta ou indireta possa resultar ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes dos serviços prestados pela Contratada, através seus empregados, prepostos ou terceiros, independentemente de culpa, dolo, imperícia ou negligência, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, ficando o Sebrae/RS, de qualquer forma, isento de toda e qualquer reclamação ou ressarcimento, bem assim autorizado a reter dos valores devidos à Contratada, aqueles necessários para se ressarcir de qualquer pagamento a que se obrigue em razão de tais fatos;
- 17.23. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do Sebrae/RS, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital; a Contratada deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s)

funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o Sebrae/RS coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço, terá o caráter de confidencialidade e deverá ser tratada como tal pela Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

17.24. Cumprir com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

18. Obrigações do Sebrae/RS

- 18.1. Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, e disponibilizar à Contratada, eventuais informações necessárias para o bom andamento dos serviços;
- 18.2. Entregar os materiais para análise com condições necessárias para a efetivação do serviço;
- 18.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na prestação do serviço;
- 18.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada;
- 18.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do fornecimento contratado, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva entrega do objeto contratado e o seu aceite;
- 18.6. Aplicar a Contratada as sanções regulamentares e contratuais;
- 18.7. Permitir o livre e completo acesso do pessoal da Contratada ao local onde estão acondicionados os equipamentos, visando a manutenção e intervenções técnicas;
- 18.8. Colocar os equipamentos à disposição da Contratada, nos horários estabelecidos para manutenção e durante o tempo necessário para conserto e testes;
- 18.9. Colocar à disposição da Contratada um espaço adequado para acondicionamento temporário de instrumentos, manuais e materiais destinados à manutenção;
- 18.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da Contratada, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- 18.11. Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias.

19. Penalidades, Níveis de Serviço (SLA) e Multas

- 19.1. Penalidades
 - 19.1.1. Pela inexecução total ou parcial das condições estabelecidas a administração poderá, garantida a prévia e ampla defesa da Contratada, aplicar segundo a gravidade da falta cometida, as seguintes penalidades, sem prejuízo das demais sanções legalmente cabíveis: advertência, que deverá ser formalizada oficialmente e por escrito.
- 19.2. Níveis de Serviço (SLA) e Multas
 - 19.2.1. O prazo de atendimento deverá ocorrer conforme descrito no item 15., a contar da data e hora de realização do chamado técnico pelo Sebrae/RS;
 - 19.2.2. Se a Contratada não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido no item 15., a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 10% (dez por cento) referente ao valor da fatura;
 - 19.2.3. Caso um chamado não seja solucionado, a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 20% (vinte por cento) referente ao valor da fatura, e também concederá ao Sebrae/RS a possibilidade de rescisão contratual unilateralmente.

20. Certificados e Atestado de Capacidade Técnica

- 20.1. Apresentar documento que comprove o registro e regularidade da licitante perante o CREA. Tal comprovação deverá ser realizada exclusivamente através da Certidão de Registro junto ao órgão, devidamente atualizado;
- 20.2. Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de 01 (um) ou mais clientes, atestando a qualidade dos serviços de fornecimento de Sistema de Voz (PABX) com tecnologia IP, Sistema de Contact Center e Serviço de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva para Software e Hardware;
- 20.3. Apresentar Certidão de Acervo Técnico expedido pelo CREA, que comprove a experiência do responsável técnico, na execução de serviços objeto desta licitação.

21. Pagamento

- 21.1. A Contratante pagará a primeira parcela, a Contratada, no valor de 50% referente aos serviços e equipamentos descrito no item 1 do Modelo da Proposta após a realização dos testes e aceitação descritos no item 13.;
- 21.2. A Contratante pagará a Contratada o valor restante (percentual pendente), referente aos serviços e equipamentos descritos no item 1 do Modelo da Proposta após instalação da solução;
- 21.3. A Contratante pagará mensalmente a Contratada o valor referente aos serviços descrito no item 2. do modelo de proposta deste Termo de Referência;
- 21.4. Os pagamentos serão efetuados pelo Sebrae/RS à Contratada em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:
- 21.4.1. A Contratante pagará parcela única a Contratada o valor referente aos equipamentos e serviços descrito no item 1. do modelo de proposta deste Termo de Referência, após a validação dos testes e da aceitação do projeto;
- 21.4.2. A Contratante pagará mensalmente a Contratada o valor referente aos serviços descrito no item 2. do modelo de proposta deste Termo de Referência.
- 21.5. Os pagamentos serão efetuados pelo Sebrae/RS à Contratada em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:
- 21.5.1. Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo Contratante, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato;
- 21.5.2. Condição de Faturamento: As Notas fiscais deverão ser entregues sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços na Sede do Sebrae/RS em Porto Alegre, setor Protocolo Geral.
- 21.6. Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da Contratada, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.
- 21.7. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;
- 21.8. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à Contratada para que seja feita a devida compensação / glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;
- 21.9. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

22. Técnico Responsável pela Elaboração do Termo de Referência

- 22.1. Os responsáveis pela elaboração do Termo de Referência são:
- 22.2. Marina Machado Costallat Nardi (Gerência de Atendimento Individual);
- 22.3. Lahôr Borques Vaz Filho (Gerência de Tecnologia da Informação e Processos).

23. Gestor e/ou fiscalizador e Gerência demandante

- 23.1. O gestor do contrato será o técnico Lahôr Borques Vaz Filho;
- 23.2. O setor demandante é a Gerência de Gerência de Atendimento Individual sob a gerência da Viviane Ferran.

Modelo da Proposta (do termo de referência)

| Item | Descrição | Quant. Anual | Valor Mensal (R\$) | Valor Total/Anual (R\$) |
|------|---|--------------|--------------------|-------------------------|
| 1 | <p>Atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de Contact Center, Solidus eCare, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a Central de Relacionamento do Sebrae/RS. Contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de hardware e software para suportar a versão atualizada; • Fornecer Central Telefônica (appliance) para suportar a versão atualizada do Solidus eCare e demais aplicações; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a interligação e conexão da Central Telefônica que será fornecida ao atual equipamento (PABX) utilizado no Sebrae/RS; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a conexão da Central Telefônica a operadora do 0800; | 1 | - | |

| | | | | |
|--------------|---|---|-------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Migração do histórico de dados, atualmente utilizada na Central de Atendimento do Sebrae/RS para a versão atualizada do Solidus eCare; Realizar a atualização e configuração do software para o sistema de gravação; Serviço de instalação e configuração de toda a solução. <p>Necessário atender, também, a todos os itens descrito na especificação.</p> | | | |
| 2 | <p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos os equipamentos, recursos e softwares adquiridos e atualizados neste processo; Todos os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como: <ul style="list-style-type: none"> Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7; Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235. <p>Deverá ser realizado, durante a vigência do contrato, a substituição de peças ou equipamentos quando necessário, sem ônus para o Sebrae/RS;</p> <p>O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;</p> <p>O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;</p> <p>O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p> | 1 | ** 1,4% do total do item 1 | |
| Total | | | | |

* SLA (tempo para atendimento)

| Descrição | | | Prazos |
|--|--------|-------------|----------------------------|
| Manutenção Preventiva | | | Trimestral (periodicidade) |
| Manutenção Corretiva | Remota | Normal | Em até 8 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| | Local | Normal | Em até 16 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| Reprogramações (PABX e/ou Software) | | | Em até 16 hs (úteis) |

** O valor a ser pago mensalmente no item 2 não poderá ser superior a 1,4% do valor do item

ANEXO II MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXXX de 2016

Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXXXX, no Estado de XXXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO ELETRÔNICO 068/2016**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. O preço compreende todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.
3. Os serviços e equipamentos deverão ter garantia, conforme os prazos estabelecidos no edital.
4. O cumprimento de todas as condições impostas no Edital Pregão Eletrônico nº 068/2016.
5. O valor obedecerá à tabela abaixo:

LOTE 01 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA ATUALIZAÇÃO, REINSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DA VERSÃO DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER, SOLIDUS ECARE, DESTINADO AO TRÁFEGO DE CHAMADAS ENTRE A REDE PÚBLICA DE TELEFONIA PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO SEBRAE/RS.

| Item | Descrição | Quant. Anual | Valor Total/Anual (R\$) | |
|------|--|--------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <p>Atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de Contact Center, Solidus eCare, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a Central de Relacionamento do Sebrae/RS. Contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de hardware e software para suportar a versão atualizada; • Fornecer Central Telefônica (appliance) para suportar a versão atualizada do Solidus eCare e demais aplicações; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a interligação e conexão da Central Telefônica que será fornecida ao atual equipamento (PABX) utilizado no Sebrae/RS; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a conexão da Central Telefônica a operadora do 0800; • Migração do histórico de dados, atualmente utilizada na Central de Atendimento do Sebrae/RS para a versão atualizada do Solidus eCare; • Realizar a atualização e configuração do software para o sistema de gravação; • Serviço de instalação e configuração de toda a solução. <p>Necessário atender, também, a todos os itens descrito na especificação.</p> | 1 | | |
| Item | Descrição | Quant. Anual | Valor Mensal (R\$) | Valor Total/Anual (R\$) |
| 2 | <p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos os equipamentos, recursos e softwares adquiridos e atualizados neste processo; | 1 | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Todos os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7; ○ Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235. <p>Deverá ser realizado, durante a vigência do contrato, a substituição de peças ou equipamentos quando necessário, sem ônus para o Sebrae/RS; O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados; O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana; O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p> | | <p style="text-align: center;">**</p> <p style="text-align: center;">1,4% do total do item 1</p> | |
| Total do LOTE 01 (valor anual dos itens 01 + 02) – R\$(informar o valor por extenso) | | | | |

** O valor a ser pago mensalmente no item 2 não poderá ser superior a 1,4% do valor do item 1.

Informações da Conta bancária (banco, agência e conta) – se for o caso.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.
Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)



ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-201X

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE/RS**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2016** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de *Contact Center, Solidus Ecare*, destinada ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a central de relacionamento do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2016 e seus Anexos, no Anexo do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços após a assinatura do contrato;
- b) Observar todas as condições e requisitos constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2016 e seus Anexos;
- c) Respeitar as normas e políticas de segurança do **CONTRATANTE**;
- d) Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste instrumento;
- e) Garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante a execução dos serviços;
- f) Designar preposto para realização das tratativas contratuais e tomada de decisões, informando ao **CONTRATANTE**, após a assinatura do presente instrumento, nome do contato, telefones fixo e móvel, e-mail principal e alternativo;
- g) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento objeto deste contrato;
- h) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre os serviços objeto deste contrato;
- i) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- j) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- k) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto do presente contrato;
- b) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;

c) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de qualquer irregularidade.

CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE:**

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao fornecimento objeto deste contrato;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução do fornecimento objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade do fornecimento objeto deste contrato, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- d) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

DOS VALORES

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores expressos na Tabela constante do Anexo II do presente instrumento, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: O pagamento referente ao item 02 será realizado, no mês subsequente ao da prestação dos serviços, através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, até o 20º (vigésimo) dia após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

- I. Item 1 - 50% do valor, mediante a entrega dos serviços, equipamentos, testes e aceitação do treinamento. O restante do valor será pago após instalação da solução.
- II. Item 2 – Será pago de forma mensal à **CONTRATADA**.

§ 2º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 3º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto à Receita Federal (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 4º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ, número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, o período de execução da prestação do serviço e/ou a data que ocorreu a entrega do bem, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

§ 5º: A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo xml deverá ser enviado para o e-mail protocologeral@sebrae-rs.com.br.

A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 6º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

§ 7º: Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão ultrapassar o montante de **R\$ XXXXXXX** na vigência do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA: No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com fornecimento, suporte técnico, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

CLÁUSULA SEXTA: Decorrido o período de 12 (doze) meses o valor dos serviços poderá ser atualizado com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

DAS RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA SÉTIMA: A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.

CLÁUSULA OITAVA: Na execução deste instrumento as partes obrigam-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao Gestor do Contrato, funcionário ou dirigente do **CONTRATANTE**, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/ 2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

CLÁUSULA NONA: A **CONTRATADA** fica ainda obrigada a não frustrar ou fraudar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar quaisquer os atos lesivos ao previstos na Lei nº 12.846/ 2013.

CLÁUSULA DÉCIMA: No caso do **CONTRATANTE** suspeitar ou verificar a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções previstas no presente contrato e na legislação pertinente.

DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O presente contrato entra em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo período de **12 (doze)** meses.

DOS ADITAMENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

DA DENÚNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Havendo atraso ou descumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de **Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.**

Parágrafo Único: As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

Parágrafo Único: Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: As situações definidas abaixo não terão a penalização referida na Cláusula anterior, mas específicas, conforme segue, podendo ser aplicadas cumulativamente com as gerais e sem limitação:

§ 1º: O prazo de atendimento deverá ser o definido na tabela abaixo, a contar da data e hora de realização do chamado técnico pelo **CONTRATANTE**:

| Descrição | | | Prazos |
|--|--------|-------------|----------------------------|
| Manutenção Preventiva | | | Trimestral (periodicidade) |
| Manutenção Corretiva | Remota | Normal | Em até 8 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| | Local | Normal | Em até 16 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| Reprogramações (PABX e/ou Software): 10 (dez) solicitações /mês | | | Em até 16 hs (úteis) |

§ 2º: Se a **CONTRATADA** não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido na tabela constante do § 1º, a **CONTRATADA** deverá conceder um desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura mensal.

§ 3º: Caso um chamado não seja solucionado, a **CONTRATADA** deverá conceder um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura mensal, estando a **CONTRATADA** sujeita as penalidades expressas no presente instrumento, sem prejuízo da rescisão unilateralmente do instrumento pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Caso haja a desistência da **CONTRATADA** no fornecimento objeto deste instrumento, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

§ 1º: As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

§ 2º: A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e as demais previstas no instrumento convocatório, será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos do **CONTRATANTE**, através de seu funcionário **LAHOR BORQUES VAZ FILHO**, Gestor do Contrato, o qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta deste funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DA CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Qualquer informação ou material que o **CONTRATANTE** disponibilize ou entregue à **CONTRATADA** para possibilitar a execução do serviço terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela **CONTRATADA**, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a **CONTRATADA** a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

Parágrafo Único: O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste contrato, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, atendendo a disposição legal.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto incoerente vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

CONTRATADA

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

ANEXO I (DA MINUTA DO CONTRATO)**24. Objeto**

24.1. A prestação de serviços de atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de *Contact Center, Solidus Ecare*, destinada ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a central de relacionamento do **CONTRATANTE**, contemplando:

- 24.1.1. Fornecimento de hardware e software para suportar a versão atualizada;
- 24.1.2. Fornecer Central Telefônica (appliance) para suportar a versão atualizada do Solidus eCare e demais aplicações;
- 24.1.3. Fornecer todos os equipamentos e recursos para a interligação e conexão da Central Telefônica que será fornecida ao atual equipamento (PABX) utilizado no **CONTRATANTE**;
- 24.1.4. Fornecer todos os equipamentos e recursos para a conexão da Central Telefônica a operadora do 0800;
- 24.1.5. Migração do histórico de dados, atualmente utilizada na Central de Atendimento do Sebrae/RS para a versão atualizada do Solidus eCare;
- 24.1.6. Realizar a atualização e configuração do software para o sistema de gravação;
- 24.1.7. Serviço de instalação e configuração de toda a solução;
- 24.1.8. Serviço de suporte técnico para todos os equipamentos, recursos e softwares que serão fornecidos e atualizados;
- 24.1.9. Serviço de suporte técnico para os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do **CONTRATANTE**, como:
 - 24.1.9.1. Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - 24.1.9.2. Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235.

25. Descrição Geral

25.1. Atualização da versão da solução de Contact Center atualmente utilizada pelo **CONTRATANTE**, Solidus eCare versão 7.4 para a versão 9 ou superior, mantendo as licenças atualmente existentes, que deverá ser conectada à nova central telefônica Mitel MXOne.

25.1.1. Licenças atuais do software de Contact Center – Solidus eCare v7.4 utilizada pelo **CONTRATANTE**:

| Item | Descrição | Qtde. |
|------|--------------------------------|-------|
| 1 | Licenças Desktop Manager | 30 |
| 2 | Licenças Configuration Manager | 2 |
| 3 | Licenças Report Manager | 2 |
| 4 | Licenças Information Manager | 2 |
| 5 | Licenças de URA (canal) | 8 |
| 6 | Licenças e-mail Agent | 2 |
| 7 | Sec Soft Phone | 36 |
| 8 | Sec Supervisor | 2 |

25.1.2. Necessidade de ampliação de licenças para o Solidus eCare:

| Item | Descrição | Qtde. |
|------|------------------------------|-------|
| | Licenças Desktop Manager | 2 |
| | Licenças Report Manager | 1 |
| | Licenças Information Manager | 1 |
| | Licenças de TTS (canal) | 5 |
| | Licenças de ramais IP | 50 |

25.2. Adequação do sistema de voz do novo MXOne para a nova capacidade do Solidus eCare;

- 25.3. Fornecimento do hardware da Central Telefônica e o(s) gateway(s) de voz;
- 25.4. Neste projeto deverá estar incluído 3 (três) anos de atualização e/ou substituição de software gratuita, para novas versões disponibilizadas pelo fabricante, incluindo todos os serviços de programação, configuração e treinamento;
- 25.5. Fornecer o serviço e a atualização do software para o Sistema de Gravação. Contemplando todo o licenciamento;
- 25.6. Certificação:
- 25.6.1. O sistema de comunicação de voz, deverá obedecer, em especial o que estabelece as práticas ANATEL/TELEBRÁS. Todos os equipamentos e serviços associados ao Sistema de Comunicação de voz, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento devem obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos competentes e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. O certificado deve ser apresentado com a proposta técnica.
- 25.7. Configuração:
- 25.7.1. A configuração do Sistema de Comunicação de voz ofertado é considerada mínima e deverá ser atendida na íntegra, observando a capacidade final para ampliação futura pela simples ampliação de recursos de hardware e software, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos cotados por outros de maior porte.
- 25.8. O Sistema de Comunicação de Voz deverá estar interligado com a Central Telefônica atualmente instalada no Sebrae/RS através 1 (um) Gateway. O Gateway deverá possibilitar até 30 canais simultâneos de voz. Será de responsabilidade da Contratada fornecer o equipamento, realizar a interligação e a configuração para permitir a comunicação entre as Centrais Telefônicas;
- 25.9. A nova Central Telefônica e o Gateway deverão permitir a expansão futura da quantidade de canais de voz simultâneos referente a conexão entre as Centrais Telefônicas;
- 25.10. Abaixo a topologia da nova configuração do serviço:



- 25.11. Infraestrutura da Central Telefônica, Gateways e Sistema de Gravação:
- 25.11.1. A Contratada deverá incluir no fornecimento, os licenciamentos dos sistemas operacionais, hardware, software e quaisquer outros produtos que sejam necessários para o bom funcionamento do sistema.

26. Conectividade

- 26.1. O Sistema de Comunicação de Voz ofertado deverá suportar Gateways E1 através das seguintes conexões:
- 26.1.1. **Conexão Rede Pública (0800 – ligações de Entrada Central de Relacionamento)**
- 26.1.1.1. Esta Rede Pública é utilizada por todos os clientes do Sebrae/RS para as ligações telefônicas destinadas a Central de Relacionamento do Sebrae/RS;
- 26.1.1.2. A Contratada deverá fornecer Gateway E1 para a conexão da nova Central Telefônica com Modem fornecido pela atual Operadora e também qualquer outro equipamento ou recurso necessário para esta conexão;
- 26.1.1.3. A Contratada deverá realizar todas as configurações necessária para a conexão da Central Telefônica e o Modem da Operadora;
- 26.1.1.4. Será de responsabilidade da Contratada realizar vistoria para identificar as tecnologias, equipamentos e recursos necessários para a realização da conexão.
- 26.1.2. **Conexão Central Telefônica MXOne (atual equipamento utilizado no Sebrae/RS)**
- 26.1.2.1. A Central Telefônica MXOne da Contratante é utilizada para:
- 26.1.2.1.1. Ligações de entrada e saída realizadas pelos colaboradores do Sebrae/RS;
- 26.1.2.1.2. Ligações internas entre os colaboradores (entre ramais);
- 26.1.2.1.3. Para realizar as ligações externas de entrada e saída o Sebrae/RS utiliza 2 (dois) modems bidirecionais fornecidos pela atual Operadora que estão conectados a Central Telefônica MXOne existente;

- 26.1.2.2.A Contratada deverá fornecer o Gateway E1 para a conexão da nova de Central Telefônica com a Central Telefônica MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS e também qualquer outro equipamento e recurso necessário para esta conexão;
- 26.1.2.3.A nova Central Telefônica deverá ser instalada no Data Center do Sebrae/RS que fica localizado no 5º andar na parte da frente do prédio da Sede, e a Central Telefônica já utilizada pelo Sebrae/RS fica localizada no 5º andar na parte de trás do prédio. Portanto, a Contratada deverá prever toda a infraestrutura, equipamentos e recursos para realizar a conexão entre as Centrais Telefônicas;
- 26.1.2.4.A Contratada deverá realizar todas as configurações necessária para a conexão da nova Central Telefônica com a Central Telefônica já utilizada pelo Sebrae/RS;
- 26.1.2.5.A Contratada deverá realizar todas as configurações para que os ramais da nova Central Telefônica possam:
 - 26.1.2.5.1. Realizar e receber ligações internas dos ramais da Central MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS;
 - 26.1.2.5.2. Realizar e receber ligações públicas através dos modems conectados na Central MXOne já utilizada pelo Sebrae/RS;
- 26.1.2.6.Será de responsabilidade da Contratada realizar vistoria para identificar as tecnologias, equipamentos e recursos necessários para a realização da conexão.
- 26.1.3. Conexão Redes Privadas:
 - 26.1.3.1.Interface “Fast Ethernet” ou “Ethernet” e protocolo TCP/IP.
 - 26.1.3.1.1.Através da conexão de rede deverá ser fornecido e funcionar:
 - 26.1.3.1.1.1. Voz sobre IP (VoIP);
 - 26.1.3.1.1.2. Conexão da solução com a rede interna do Sebrae/RS.
- 26.1.4. Terminais:
 - 26.1.4.1.O sistema de comunicação de voz deve suportar:
 - 26.1.4.1.1. Telefones IP;
 - 26.1.4.1.2. Softfones.
- 26.2. O Sistema de Comunicação de Voz deverá suportar tecnologia de entroncamento SIP para futuras conexões.

27. Central Telefônica (PABX) – Sistema de Comunicação de Voz

- 27.1. O Sistema de Comunicação de Voz deve obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico – operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável;
- 27.2. O Software deve ser do mais novo “release” existente disponível no Brasil;
- 27.3. O Hardware para instalação dos gateways E1 e demais equipamentos para a conexão e funcionamento da solução serão disponibilizados pela Contratada:
 - 27.3.1. A nova solução deverá ser interligada a atual Central Telefônica MXOne utilizada no Sebrae/RS, ou seja, possibilitar a ligação e transferências entre ramais destas soluções, e qualquer outro recurso disponível no ambiente;
 - 27.3.2. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os equipamentos, recursos para a interligação deste ambiente;
 - 27.3.3. Será de responsabilidade da Contratada a realização de toda a configuração do seu Sistema de Comunicação para a interligação deste ambiente.
- 27.4. A Contratada deve apresentar em sua proposta a marca e modelo do Sistema de Comunicação de Voz ofertado;
- 27.5. O Sistema de Comunicação de Voz deve permitir a análise de cifras possibilitando a tomada de decisões no que se refere ao destino das chamadas geradas, ou seja, no momento da geração de uma chamada o sistema deve ser capaz de decidir se a chamada será externa à rede de voz (STFC) ou trata-se de uma chamada para ramal (DDR) dentro desta rede. O sistema deve permitir a avaliação do número discado (número de “B”) e possibilitar a análise de até 16 cifras;
- 27.6. O Sistema de Comunicação de Voz deve empregar tecnologia digital;
- 27.7. O Sistema de Comunicação de Voz deve assegurar acessibilidade plena, ou seja, todos os ramais poderão se conectar entre si e com qualquer tronco de saída ou entrada, desde que não seja configurado bloqueio pelo administrador do sistema;
- 27.8. O Sistema de Comunicação de Voz deve possuir uma integração completa com a rede LAN existente, permitindo uma associação entre os ramais e os endereços IP’s da rede, através de uma tabela de associação. Esta informação será utilizada por aplicativos, quando solicitados, a serem instalados nos microcomputadores dos usuários que necessitem de informações oriundas

- das Centrais Telefônicas, tais como identificação do número chamador (#A), status dos ramais, dentre outras;
- 27.9. Possuir conexão com a LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação do Sistema de Comunicação de Voz de qualquer ponto desta rede;
- 27.10. O Sistema de Comunicação de Voz deve possibilitar a conversão do feixe digital E1 (2Mbps) R2D-MFC/5C para ISDN-PRI e vice-versa por simples modificação ou complementação do "software", sem necessidade de substituição de hardware ou dos equipamentos já instalados;
- 27.11. O sistema de Comunicação de Voz deve permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicação de voz e dados;
- 27.12. Programação de dados (configurações) através da interface de configuração do sistema;
- 27.13. O sistema deve permitir o acesso remoto, possibilitando assim realizar programações, diagnósticos, manutenções e atualizações de software;
- 27.14. A Contratada deve apresentar em sua proposta as seguintes características gerais do sistema:
- 27.14.1. Descrição técnica contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados;
- 27.14.2. Características do hardware a ser fornecido pela Contratada para instalação do Sistema de Comunicação de Voz.
- 27.15. O sistema deve permitir recarga (restore de backup) automática dos programas e dados, quando necessário;
- 27.16. O plano de numeração dos ramais deve ser fechado, composto por até 08 oito dígitos;
- 27.17. O Sistema de Comunicação de Voz deve possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais;
- 27.18. Não serão aceitas soluções baseadas em arquitetura Open Source;
- 27.19. Funcionalidades relativas a ramais administrativos:
- 27.19.1. Deverá ser ofertado ramais (conforme solicitado) destinados às áreas administrativas, gerenciais e controles.
- 27.19.2. Estes Ramais deverão possuir as seguintes funcionalidades:
- 27.19.2.1. Bloqueios: permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do DDD, DDI, permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 27.19.2.2. Busca em Grupo: possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo;
- 27.19.2.3. Cadeado Eletrônico: permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 27.19.2.4. Captura de chamadas: permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específicos ou qualquer), ou de outros grupos;
- 27.19.2.5. Código de Autorização: permitir a qualquer usuário poder utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha). Que poderá ser constituído de, pelo menos, 4 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 27.19.2.6. Conferência Interna/Externa: permitir a conversação de, no mínimo 3 (três) grupos com 6 (seis) participantes;
- 27.19.2.7. Consulta Normal/Interna/Externa: permitir que durante uma conversação, o ramal efetue consulta a outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação;
- 27.19.2.8. Desvio de Chamadas: possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;
- 27.19.2.9. Discagem Abreviada: com 04 (quatro) dígitos, de modo que todos os ramais possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais, conforme as categorias;
- 27.19.2.10. Função Chefe-Secretária: permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números internos ou externos, os quais ao ramal do chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela;
- 27.19.2.11. Hot Line: permite ao Usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo;

- 27.19.2.12. Identificação do Número Chamador (#A): permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo;
- 27.19.2.13. Intercalação: o sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados;
- 27.19.2.14. Pêndulo: permitir o atendimento alternado de 2 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversa, o ramal deve receber uma sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada pode ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;
- 27.19.2.15. Rechamada Automática: permitir a rechamada automática, para ramais internos;
- 27.19.2.16. Redirecionamento Automático: possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX;
- 27.19.2.17. Serviço Noturno: permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante a noite, sábados, domingos e feriados, para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
- 27.19.2.18. Siga-me: o sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática;
- 27.19.2.19. Sinalização Acústica: sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 27.19.2.20. Transferência Automática: permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX;
- 27.19.2.21. Transferência Externa/Interna: permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;
- 27.19.2.22. Deverá ser possível a transferência de chamadas a partir de uma posição de operação para qualquer ramal administrativo do ambiente;
- 27.19.2.23. Interface de Telefonia Pessoal: o sistema deve dispor de uma interface que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), cadeado Eletrônico, chamada em espera, despertador automático e Não Perturbe.
- 27.19.2.24. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário: o sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

28. Unidade de Resposta Audível (URA)

28.1. Editor de URA:

- 28.1.1. A Contratada deve fornecer uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à Contratante criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse;
- 28.1.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante;
- 28.1.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema;
- 28.1.4. A solução deve permitir à Contratante executar, no mínimo, as funções abaixo:
 - 28.1.4.1. Modificar a árvore de menus;
 - 28.1.4.2. Ativar ou desativar opções;
 - 28.1.4.3. Modificar o horário de atendimento ou disponibilizar consulta por meio de inteligência externa;
 - 28.1.4.4. Marcar datas de feriado e finais de semana;
 - 28.1.4.5. A criação e inserção de mensagens (avisos) aos clientes em qualquer momento da navegação na URA.

- 28.1.5. A Contratante será responsável pelas informações e organização dos menus de navegação da URA e a Contratada pelo desenvolvimento e configuração na solução. Será necessário a consulta a base ou banco de dados com as informações dos clientes do Sebrae/RS, a Contratada será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação/integração;
 - 28.1.6. Ao atender a uma ligação deverá encaminhar o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
 - 28.1.7. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
 - 28.1.8. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
 - 28.1.9. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
 - 28.1.10. A URA deve permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
 - 28.1.11. Não será permitido o fornecimento de URA externa ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado.
- 28.2. Editor de Mensagem de Áudio:
- 28.2.1. A URA deverá ser fornecida com recurso de conversão texto-fala (text to speech). A divulgação deverá fazer uso de voz feminina ou masculina, em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo as características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto—voz, sendo então destinadas à divulgação.
- 28.3. Integração Sistema de Terceiros:
- 28.3.1. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados MS SQL SERVER. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando o protocolo TCP/IP.
- 28.4. Gerenciador de URA:
- 28.4.1. O sistema deve apresentar relatórios de acompanhamento de entrada de ligações, horários e rastreamento, visualização de ponto de saída ou abandono da URA e facilidade de análise dos tempos utilizados em cada etapa da URA.
 - 28.4.2. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 28.4.2.1. Quantidade de ligações recebidas;
 - 28.4.2.2. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - 28.4.2.3. Tempo médio de navegação.

29. Sistema de Contact Center

- 29.1. Características Técnicas:
- 29.1.1. A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de Contact Center, a seguir denominada de SISTEMA, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
 - 29.1.2. A Contratada deve fornecer um sistema Contact Center integrado com o Sistema de Comunicação de Voz ofertado;
 - 29.1.3. O SISTEMA deverá ter suas interfaces acionadas por menu em Português;
 - 29.1.4. O SISTEMA deverá permitir a criação de grupos (equipes) diferentes de atendimento, por exemplo, equipe de relacionamento que atenderá pelo 0800 e equipe de Helpdesk de TI que atenderá por um outro número telefônico;
 - 29.1.5. Os dados do Sistema de Contact Center devem ser compatíveis para armazenamento em banco de dados MS SQL Server versões 2005 e superiores. O banco de dados será disponibilizado pela Contratante;
 - 29.1.6. A Contratada deverá realizar a migração dos dados de forma presencial na sede do Sebrae/RS. O Sebrae/RS disponibilizará somente do ambiente atual para migração dos dados, caso seja necessária uma versão intermediária do Solidus eCare para migração de

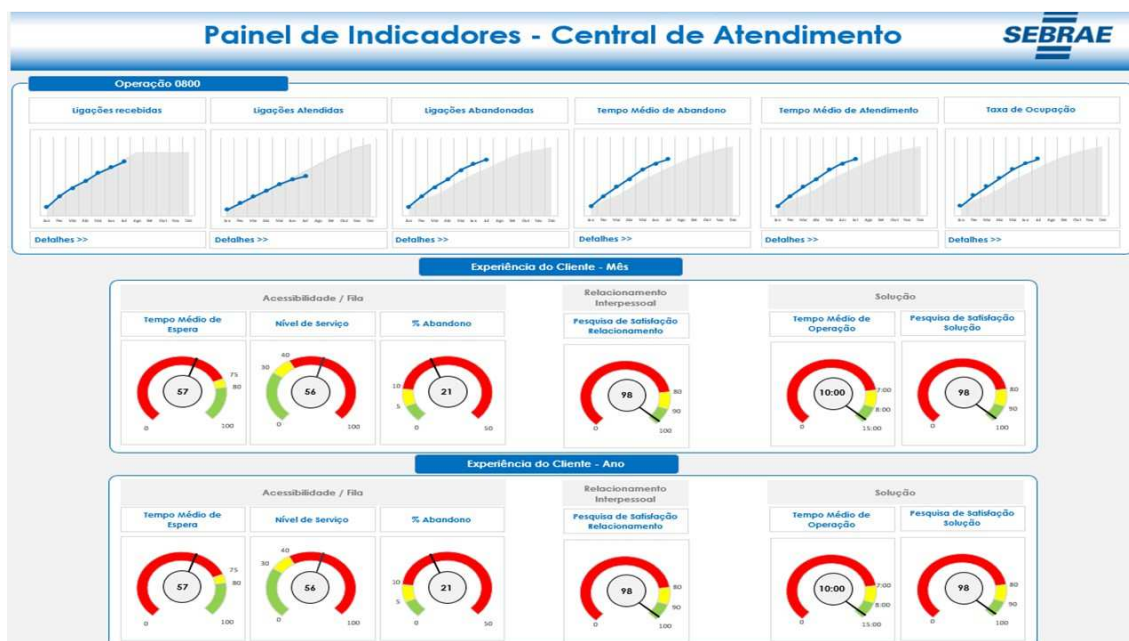
sua base de dados para a nova versão adquirida, a empresa Contratada deverá fornecer hardware e softwares necessários para esta atividade;

- 29.1.6.1. Os dados hoje existentes no atual banco de dados do SQL Server utilizados na versão Solidus eCare v7.4 deverão ser migrados para a nova versão do Solidus eCare v9 ou superior. Os dados devem estar disponíveis na versão 9 ou superior em até 1 dia útil após a migração.
- 29.1.7. O Sistema de Contact Center poderá ser virtualizado na plataforma da VMWare;
- 29.1.7.1. A Contratante fornecerá a infraestrutura virtual (ambiente VMWare) para a instalação do sistema de Contact Center quanto aos recursos de armazenamento, processamento e memória e sistema operacional Windows Server 2008 R2 (64bit), Windows Server 2012 R2 (64bit) ou superior.
- 29.2. Agente:
- 29.2.1. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, e-mail e, futuramente, chat;
- 29.2.2. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz; e-mail; chat (futuramente);
- 29.2.3. Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento em cada SISTEMA, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila;
- 29.2.4. Cada Sistema deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, e-mail e /ou chat, a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados para este SISTEMA, agrupando as informações de todas as mídias;
- 29.2.5. Para cada SISTEMA deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas, podendo ser:
- 29.2.5.1. Agente com maior tempo livre;
- 29.2.5.2. Agente com o menor tempo de ocupação;
- 29.2.5.3. Agente mais qualificado;
- 29.2.5.4. Melhor Agente possível.
- 29.2.6. Implementar roteamento de chamadas baseado no melhor atendimento possível. O sistema deverá comparar as opções de roteamento de chamadas comparando tempo de atendimento e grupo, e entregar a chamada visando o melhor atendimento;
- 29.2.7. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanho e tempo de fila;
- 29.2.8. Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
- 29.2.9. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia;
- 29.2.10. Deverá ser possível definir a programação dos horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir e agendar previamente listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias;
- 29.2.11. Deverá ser possível definir classificações de chamadas, permitindo que o Agente informe, de acordo com definição pré-configurada pela supervisão, do que se trata aquela chamada específica. Exemplos de opções de classificação: Trote, elogio, sugestão, orientação, reclamação. Assim, a supervisão pode gerar relatórios de classificação e verificar quais os motivos que mais geram chamadas no Contact Center;
- 29.2.12. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente;
- 29.2.13. O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os coordenadores e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento;
- 29.2.14. Deve implementar uma operação distribuída do Contact Center, uma vez que os agentes/supervisores podem utilizar softphones e também conectarem-se na rede corporativa em escritórios remotos ou via VPN (por exemplo, em suas residências);

- 29.2.15. O SISTEMA deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- 29.2.16. O SISTEMA proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 29.2.17. Sessões de atendimento em tempo real (chat), voz e vídeo (comunicação pela Internet através de conexões de voz e vídeo) para implementação futura;
- 29.2.17.1. Sessões de atendimento por voz através do site;
- 29.2.17.2. Suportar navegação simultânea PA/Usuários;
- 29.2.17.3. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 29.2.18. O sistema deverá permitir pré atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 29.3. Callback:
- 29.3.1. O SISTEMA deverá permitir a solução de Callback, mediante um tempo em fila pré-configurado e opção escolhida pelo cliente, devem ser transbordados para esta aplicação, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário do SISTEMA receptivo (voz) informando o sucesso/falha deste agendamento;
- 29.3.2. A geração de chamada de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack;
- 29.3.3. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar.
- 29.4. Supervisão:
- 29.4.1. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores/administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
- 29.4.2. O SISTEMA proposto deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, permitir as seguintes operações:
- 29.4.2.1. Alterar estado dos agentes;
- 29.4.2.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
- 29.4.2.3. Deslogar agentes;
- 29.4.2.4. Editar configurações dos agentes;
- 29.4.2.5. Monitorar agentes;
- 29.4.2.6. Intercalar agentes;
- 29.4.2.7. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes específicos ou times.
- 29.4.3. Deve ter capacidade de monitoramento de todos os agentes simultâneos;
- 29.4.4. O supervisor deve ser capaz de visualizar relatório de atividades detalhadas de um dado agente;
- 29.4.5. Deve ser possível identificar como o agente está usando o seu tempo não relacionado à Central de Atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões e etc.;
- 29.4.6. Deve conter alarme visual ou sonoro para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);
- 29.4.7. Seleção do motivo de wrap-up (tempo que o agente dispense para finalizar o atendimento após a ligação) através da interface dos agentes. As opções são cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os agentes tenham sempre que cadastrar o motivo de wrap-up ao fim de cada contado obrigatoriamente;
- 29.4.8. Deve permitir a criação de limiares diferentes entre diferentes grupos de atendimento;
- 29.4.9. Divulgar o tempo estimado em fila de grupo: quando uma chamada entrar em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento;
- 29.4.10. As estatísticas devem acompanhar o agente quando este mudar de terminal;
- 29.4.11. Deve permitir que o Supervisor escute a ligação do agente em tempo real;
- 29.4.12. O Supervisor deve ser capaz de visualizar na tela, as chamadas, atividades e status dos agentes por grupos, tais como:
- 29.4.12.1. Chamadas entrantes no DAC (Distribuidor Automático de Chamadas);
- 29.4.12.2. Chamadas em espera;

- 29.4.12.3. Chamada que está a mais tempo na fila aguardando atendimento;
- 29.4.12.4. Chamadas abandonadas;
- 29.4.12.5. Chamadas atendidas;
- 29.4.12.6. Agentes logados;
- 29.4.12.7. Agentes disponíveis;
- 29.4.12.8. Agentes em atendimento;
- 29.4.12.9. Agentes em pausa;
- 29.4.12.10. Percentual de atendimento ao nível de serviço pré-estabelecido.
- 29.4.13. O Supervisor deve ser capaz de rodar outras aplicações em seu terminal enquanto monitora a Central de Atendimento.
- 29.4.14. Relatórios:
 - 29.4.14.1. Deverá possuir ferramentas de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento - PAs). A aplicação para extração de relatórios poderá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
 - 29.4.14.2. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento;
 - 29.4.14.3. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados e enviados por e-mail automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
 - 29.4.14.4. Deve permitir a exportação de dados da base do Contact Center para aplicação de "dashboard" ou "wallboard" com indicadores da operação;
 - 29.4.14.5. Deve ser possível exportar em formato xls (MS-Excel) ou csv (arquivo texto);
 - 29.4.14.6. Poderá possuir ferramenta de acesso à base de dados, que permita que administradores de banco de dados do Sebrae/RS possam obter informações diretamente da base do Sistema Contact Center;
 - 29.4.14.7. Os relatórios devem ser apresentados em formato gráfico e em formato analítico;
 - 29.4.14.8. Deve possibilitar a criação de relatórios customizados ou suportar a implementação de novos modelos de relatórios;
 - 29.4.14.9. O sistema deve possuir interface cliente servidor ou web para acesso aos relatórios em tempo real e históricos do sistema de gerenciamento de chamadas;
 - 29.4.14.10. Obrigação da Contratada em criar relatórios customizados. Devem ser disponibilizados relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento, tais como:
 - 29.4.14.10.1. Chamadas Recebidas: Quantidade de chamadas recebidas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.2. Chamadas Atendidas: Quantidade de chamadas atendidas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.3. Chamadas Abandonadas: Quantidade de chamadas abandonadas e percentual de abandono, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente. O abandono deve ser dividido em: Reproduzindo mensagem da URA, em fila e alertando. Também deverá informar o tempo que o cliente levou para abandonar;
 - 29.4.14.10.4. Tempo Médio de Espera: Quantidade de tempo que o cliente espera para ser atendido, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.5. Nível de Serviço: Possibilidade de verificar o nível de serviço da operação individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.6. Tempo Médio de Atendimento: Possibilidade de verificar o tempo médio de atendimento (Ativo e Receptivo) da operação individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.7. Hold Time: Quantidade de tempo que o cliente fica em espera, colocado pelo agente, enquanto realiza determinada operação ou consulta, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.8. Agent Utilization: Quantidade de tempo em que o agente está atendendo ou realizando chamadas, dividido pelo total de horas trabalhadas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente;
 - 29.4.14.10.9. Taxa de Ocupação: Quantidade de tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (recebimento ou

- realização e chamada), dividido pelo total de horas trabalhadas (excluindo pausas), individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
- 29.4.14.10.10. Agent Workload: Quantidade de tempo em que o agente se dedica, em uma hora, a falar com os contatos do mailing, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.11. Chamadas Rejeitadas: chamadas que são rejeitadas pelo agente, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.12. Chamadas por Agente: Número de ligações realizadas (geradas ou recebidas) pelo agente por hora, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.13. Ligações Realizadas: Chamadas que são feitas pelo agente, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.14. Wrap-Up: Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento (ativo e receptivo) até que inicie o próximo, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.15. Tempo em Pausa: Tempos de afastamento do agente, estratificado pelos motivos, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.16. Talk Time: Tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (ativo e receptivo), dividido pelo total de horas trabalhadas, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.4.14.10.17. Tempo em Logon: Tempo do agente em logon, individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
- 29.4.14.11. A Contratada deverá desenvolver e configurar “Dashboard” ou “Wallboard” customizado com as seguintes informações:



- 29.4.14.12. O modelo de Dashboard ilustrado acima trata-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS;
- 29.4.14.13. A Contratada deve apresentar, também, os relatórios customizados com as seguintes informações:

| NOME | Entrada | | | | | | |
|-------------|------------------|--------------------|-----------|------------|----------------------|------------------------------|-----------|
| | Nível de Serviço | Ligações Recebidas | Atendidas | Rejeitadas | Abandonadas no Ramal | Chamadas por agente por hora | TMA |
| Operador 1 | 80% | 300 | 200 | 3 | 1 | 1 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 66% | 301 | 201 | 2 | 3 | 1 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 63% | 302 | 202 | 4 | 8 | 9 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 41% | 303 | 203 | 7 | 4 | 3 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 26% | 304 | 204 | 2 | 8 | 6 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 74% | 305 | 205 | 1 | 4 | 6 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 36% | 306 | 206 | 6 | 9 | 3 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 95% | 307 | 207 | 5 | 1 | 8 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 87% | 308 | 208 | 3 | 1 | 3 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 14% | 309 | 209 | 0 | 9 | 2 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 25% | 310 | 210 | 2 | 6 | 8 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 80% | 311 | 211 | 4 | 2 | 3 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 86% | 312 | 212 | 0 | 8 | 3 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 96% | 313 | 213 | 9 | 10 | 5 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 52% | 314 | 214 | 2 | 5 | 3 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 60% | 315 | 215 | 3 | 10 | 2 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 98% | 316 | 216 | 1 | 5 | 3 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 99% | 317 | 217 | 4 | 5 | 8 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 74% | 318 | 218 | 2 | 7 | 9 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 85% | 319 | 219 | 1 | 6 | 4 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 66% | 320 | 220 | 8 | 2 | 3 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 76% | 321 | 221 | 1 | 6 | 9 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 96% | 322 | 222 | 4 | 6 | 8 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 86% | 323 | 223 | 6 | 2 | 10 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 77% | 324 | 224 | 4 | 5 | 6 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 99% | 325 | 225 | 1 | 5 | 1 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 68% | 326 | 226 | 3 | 7 | 1 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 85% | 327 | 227 | 1 | 6 | 10 | 14:25:59 |
| Média | 70% | 314 | 214 | 3 | 6 | 6 | 00:55:59 |
| Total | | 8778 | 6978 | 89 | 154 | 138 | 698:07:32 |

Número de ligações atendidas em um determinado período de tempo considerado o aceitável (ex. 80% das ligações devem ser atendidas em até 30 segundos).

Chamadas que são recebidas pelo operador.

Chamadas que são atendidas pelo operador.

Chamadas que são rejeitadas pelo operador.

Chamadas abandonadas pelo cliente durante o toque ou nos primeiros segundos de atendimento.

Número de ligações realizadas (geradas ou atendidas) pelo agente por hora.

Tempo médio de Talk + Wrap, ou seja, o tempo médio que os agentes dispõem falando com o cliente e finalizando o atendimento, dividido pelo número de chamadas.

| NOME | Saída | | | |
|-------------|---------------------|----------------|-----------|-----------|
| | Ligações Realizadas | Agent Workload | TMA | Wrap-Up |
| Operador 1 | 70 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 69 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 36 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 2 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 39 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 68 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 30 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 71 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 65 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 50 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 43 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 23 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 22 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 3 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 43 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 57 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 79 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 54 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 41 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 27 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 87 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 5 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 42 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 80 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 39 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 77 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 17 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Média | 46 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 |
| Total | 1298 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 |

Chamadas que são feitas pelo operador.

Tempo médio em que o agente se dedica, em uma hora, a falar com os contatos do mailing.

Tempo médio de Talk + Wrap, ou seja, o tempo médio que os agentes dispõem falando com o cliente e finalizando o atendimento, dividido pelo número de chamadas.

Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento e até que inicie o próximo.



| NOME | Produtividade | | | | | | |
|-------------|--|---|---|--|--|---|---------------------------|
| | Wrap-Up | Hold Time | Agent Utilization | Tempo em Pausa | Taxa de Ocupação | Talk Time | Duração |
| Operador 1 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 2 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 3 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 4 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Operador 5 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 | 15:25:59 |
| Operador 6 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 | 16:25:59 |
| Operador 7 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 | 17:25:59 |
| Operador 8 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 | 18:25:59 |
| Operador 9 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 | 19:25:59 |
| Operador 10 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 | 20:25:59 |
| Operador 11 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 | 21:25:59 |
| Operador 12 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 | 22:25:59 |
| Operador 13 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 | 23:25:59 |
| Operador 14 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 | 00:25:59 |
| Operador 15 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 | 01:25:59 |
| Operador 16 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 | 02:25:59 |
| Operador 17 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 | 03:25:59 |
| Operador 18 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 | 04:25:59 |
| Operador 19 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 | 05:25:59 |
| Operador 20 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 | 06:25:59 |
| Operador 21 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 | 07:25:59 |
| Operador 22 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 | 08:25:59 |
| Operador 23 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 | 09:25:59 |
| Operador 24 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 | 10:25:59 |
| Operador 25 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 | 11:25:59 |
| Operador 26 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 | 12:25:59 |
| Operador 27 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 | 13:25:59 |
| Operador 28 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 | 14:25:59 |
| Média | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 | 00:55:59 |
| Total | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 | 698:07:32 |
| | Tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento e até que inicie o próximo. | Tempo em que o cliente fica em espera, colocado pelo agente, enquanto realiza determinada operação ou consulta. | Representa o percentual de tempo em que o agente está atendendo ou realizando chamadas, dividido pelo total de horas trabalhadas. | Tempos de afastamento do operador da PA, como treinamento, descanso obrigatório. | Percentual que representa o tempo em que o agente está em atendimento ou pronto para um próximo atendimento (recebimento ou realização de chamada), dividido pelo total de horas trabalhadas (excluindo pausas). | Tempo de conversação do agente com o cliente em uma chamada, desde a saudação até o desligamento. | Tempo do agente em logon. |

- 29.4.14.14. Os modelos de relatórios ilustrados acima tratam-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS;
- 29.4.14.15. A Contrata deverá entregar os Dashboards e os relatórios customizados após 15 (quinze) dias do término da instalação da solução.
- 29.5. Pesquisa de Satisfação:
 - 29.5.1. A Solução deve disponibilizar, através da Unidade de Resposta Audível, recurso de pesquisa de satisfação, para onde a ligação é transferida após o agente finalizar o atendimento sem desligar a chamada. Ao ser transferido para a URA da pesquisa de satisfação, o sistema vocaliza ao usuário os itens de qualidade para o atendimento prestado e reconhece as opções digitadas pelo usuário como notas de avaliação.
 - 29.5.1.1. A edição das mensagens deverá ser realizada com recurso de conversão texto-fala (text to speech). A divulgação deverá fazer uso de voz feminina ou masculina, em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo as características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto/voz, sendo então destinadas à divulgação;
 - 29.5.1.2. Para a Pesquisa de Satisfação o sistema deverá prever, no mínimo, a realização de 4 (quatro) perguntas por áudio;
 - 29.5.1.3. Para as respostas o sistema deverá prever alternativas de acordo com a necessidade do Sebrae/RS, por exemplo:
 - 29.5.1.3.1. “1 — Sim”, “2 — Parcialmente” ou “3 — Não”;
 - 29.5.1.3.2. “1 —Péssimo”, “2 — Ruim”, “3 — Razoável”, “4 — Bom” ou “5 — Ótimo”;
 - 29.5.1.3.3. Nota de “0 até 10”.
 - 29.5.1.4. O sistema também deverá ter a funcionalidade de gravação pelo cliente ao término do atendimento, independente da opção escolhida, ou seja, o cliente poderá deixar uma mensagem de áudio.
 - 29.5.2. Os resultados das avaliações da pesquisa pós-atendimento devem ser apresentados por meio de relatórios gerados com os seguintes dados:
 - 29.5.2.1. Agente;
 - 29.5.2.2. Amostra;



- 29.5.2.3. Somatório e médias das respostas individualmente e por equipe, diariamente, semanalmente e mensalmente, anualmente;
 - 29.5.2.4. Número de origem;
 - 29.5.2.5. Resultado geral incluindo gráficos;
 - 29.5.2.6. Período (datas de início e fim) da pesquisa realizada.
- 29.5.3. A Contratada deve apresentar os relatórios customizados com as seguintes informações:

| Pesquisa de Satisfação | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------|------------|-------------|-------|------|
| NOME | NPS | | | | | | | | | | Responsabilidades | Assessoria | % Qualidade | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | |
| Operador 1 | 159 | 159 | 21 | 159 | 3 | 159 | 159 | 159 | 159 | 159 | 183 | 79,5 | 98,4% | | |
| Operador 2 | 167 | 167 | 17 | 167 | 4 | 167 | 167 | 167 | 167 | 189 | 83,1 | 97,4% | | | |
| Operador 3 | 166 | 166 | 20 | 166 | 3 | 166 | 166 | 166 | 166 | 189 | 82,2 | 98,4% | | | |
| Operador 4 | 142 | 142 | 17 | 142 | 1 | 142 | 142 | 142 | 142 | 160 | 70,0 | 99,4% | | | |
| Operador 5 | 145 | 145 | 21 | 145 | 2 | 145 | 145 | 145 | 145 | 171 | 71,1 | 97,1% | | | |
| Operador 6 | 144 | 144 | 20 | 144 | 2 | 144 | 144 | 144 | 144 | 170 | 70,2 | 96,5% | | | |
| Operador 7 | 165 | 165 | 16 | 165 | 8 | 165 | 165 | 165 | 165 | 190 | 80,1 | 95,3% | | | |
| Operador 8 | 197 | 197 | 27 | 197 | 3 | 197 | 197 | 197 | 197 | 227 | 95,2 | 98,7% | | | |
| Operador 9 | 156 | 156 | 15 | 156 | 1 | 156 | 156 | 156 | 156 | 175 | 75,0 | 97,7% | | | |
| Operador 10 | 149 | 149 | 13 | 149 | 2 | 149 | 149 | 149 | 149 | 165 | 71,3 | 98,2% | | | |
| Operador 11 | 150 | 150 | 12 | 150 | 2 | 150 | 150 | 150 | 150 | 165 | 71,4 | 98,2% | | | |
| Operador 12 | 121 | 121 | 9 | 121 | 0 | 121 | 121 | 121 | 121 | 130 | 57,3 | 100,0% | | | |
| Operador 13 | 76 | 76 | 14 | 76 | 2 | 76 | 76 | 76 | 76 | 92 | 35,8 | 97,8% | | | |
| Operador 14 | 206 | 206 | 27 | 206 | 6 | 206 | 206 | 206 | 206 | 243 | 96,7 | 95,9% | | | |
| Operador 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 100,0% | | | |
| Operador 16 | 98 | 98 | 12 | 98 | 3 | 98 | 98 | 98 | 98 | 113 | 45,6 | 97,3% | | | |
| Operador 17 | 224 | 224 | 21 | 224 | 6 | 224 | 224 | 224 | 224 | 252 | 103,7 | 97,2% | | | |
| Operador 18 | 183 | 183 | 35 | 183 | 1 | 183 | 183 | 183 | 183 | 219 | 84,3 | 99,5% | | | |
| Operador 19 | 125 | 125 | 19 | 125 | 6 | 125 | 125 | 125 | 125 | 152 | 57,3 | 94,7% | | | |
| Operador 20 | 149 | 149 | 21 | 149 | 5 | 149 | 149 | 149 | 149 | 177 | 68,0 | 96,0% | | | |
| Operador 21 | 192 | 192 | 27 | 192 | 2 | 192 | 192 | 192 | 192 | 223 | 87,3 | 98,2% | | | |
| Operador 22 | 81 | 81 | 8 | 81 | 2 | 81 | 81 | 81 | 81 | 91 | 36,7 | 97,8% | | | |
| Operador 23 | 137 | 137 | 14 | 137 | 0 | 137 | 137 | 137 | 137 | 152 | 61,7 | 99,3% | | | |
| Operador 24 | 27 | 27 | 7 | 27 | 1 | 27 | 27 | 27 | 27 | 35 | 12,1 | 97,1% | | | |
| Operador 25 | 78 | 78 | 23 | 78 | 2 | 78 | 78 | 78 | 78 | 103 | 34,8 | 98,1% | | | |
| Operador 26 | 117 | 117 | 8 | 117 | 3 | 117 | 117 | 117 | 117 | 128 | 52,0 | 97,7% | | | |
| Operador 27 | 34 | 34 | 3 | 34 | 1 | 34 | 34 | 34 | 34 | 38 | 15,0 | 97,4% | | | |
| Operador 28 | 113 | 113 | 16 | 113 | 3 | 113 | 113 | 113 | 113 | 133 | 49,8 | 97,0% | | | |
| Média | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 3702 | 62,4 | 97,6% | | | |
| Total | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 12,51% | 2,00% | 0,73% | 115% |

| NOME | Relacionamento | | | | | Responsabilidades | Assessoria | % Qualidade |
|-------------|----------------|---------|-------|--------------|------------|-------------------|------------|-------------|
| | Bom | Regular | Ruim | Desconhecido | Assessoria | | | |
| Operador 1 | 159 | 21 | 3 | 0 | 183 | 79,5 | 98,4% | |
| Operador 2 | 167 | 17 | 4 | 1 | 189 | 83,1 | 97,4% | |
| Operador 3 | 166 | 20 | 3 | 0 | 189 | 82,2 | 98,4% | |
| Operador 4 | 142 | 17 | 1 | 0 | 160 | 70,0 | 99,4% | |
| Operador 5 | 145 | 21 | 2 | 3 | 171 | 71,1 | 97,1% | |
| Operador 6 | 144 | 20 | 2 | 4 | 170 | 70,2 | 96,5% | |
| Operador 7 | 165 | 16 | 8 | 1 | 190 | 80,1 | 95,3% | |
| Operador 8 | 197 | 27 | 3 | 0 | 227 | 95,2 | 98,7% | |
| Operador 9 | 156 | 15 | 1 | 3 | 175 | 75,0 | 97,7% | |
| Operador 10 | 149 | 13 | 2 | 1 | 165 | 71,3 | 98,2% | |
| Operador 11 | 150 | 12 | 2 | 1 | 165 | 71,4 | 98,2% | |
| Operador 12 | 121 | 9 | 0 | 0 | 130 | 57,3 | 100,0% | |
| Operador 13 | 76 | 14 | 2 | 0 | 92 | 35,8 | 97,8% | |
| Operador 14 | 206 | 27 | 6 | 4 | 243 | 96,7 | 95,9% | |
| Operador 15 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 100,0% | |
| Operador 16 | 98 | 12 | 3 | 0 | 113 | 45,6 | 97,3% | |
| Operador 17 | 224 | 21 | 6 | 1 | 252 | 103,7 | 97,2% | |
| Operador 18 | 183 | 35 | 1 | 0 | 219 | 84,3 | 99,5% | |
| Operador 19 | 125 | 19 | 6 | 2 | 152 | 57,3 | 94,7% | |
| Operador 20 | 149 | 21 | 5 | 2 | 177 | 68,0 | 96,0% | |
| Operador 21 | 192 | 27 | 2 | 2 | 223 | 87,3 | 98,2% | |
| Operador 22 | 81 | 8 | 2 | 0 | 91 | 36,7 | 97,8% | |
| Operador 23 | 137 | 14 | 0 | 1 | 152 | 61,7 | 99,3% | |
| Operador 24 | 27 | 7 | 1 | 0 | 35 | 12,1 | 97,1% | |
| Operador 25 | 78 | 23 | 2 | 0 | 103 | 34,8 | 98,1% | |
| Operador 26 | 117 | 8 | 3 | 0 | 128 | 52,0 | 97,7% | |
| Operador 27 | 34 | 3 | 1 | 0 | 38 | 15,0 | 97,4% | |
| Operador 28 | 113 | 16 | 3 | 1 | 133 | 49,8 | 97,0% | |
| Média | 3702 | 463 | 74 | 27 | 4266 | 70,1 | 97,6% | |
| Total | 100,00% | 12,51% | 2,00% | 0,73% | 115% | | | |

| NOME | Solução | | | | Responsabilidades | Assessoria | % Qualidade |
|-------------|---------|---------|-------|--------------|-------------------|------------|-------------|
| | Bom | Regular | Ruim | Desconhecido | | | |
| Operador 1 | 159 | 21 | 3 | 0 | 183 | 91,5 | 98,4% |
| Operador 2 | 167 | 17 | 4 | 1 | 189 | 94,0 | 97,4% |
| Operador 3 | 166 | 20 | 3 | 0 | 189 | 93,6 | 98,4% |
| Operador 4 | 142 | 17 | 1 | 0 | 160 | 78,8 | 99,4% |
| Operador 5 | 145 | 21 | 2 | 3 | 171 | 83,8 | 97,1% |
| Operador 6 | 144 | 20 | 2 | 4 | 170 | 82,9 | 96,5% |
| Operador 7 | 165 | 16 | 8 | 1 | 190 | 92,2 | 95,3% |
| Operador 8 | 197 | 27 | 3 | 0 | 227 | 109,7 | 98,7% |
| Operador 9 | 156 | 15 | 1 | 3 | 175 | 84,1 | 97,7% |
| Operador 10 | 149 | 13 | 2 | 1 | 165 | 78,9 | 98,2% |
| Operador 11 | 150 | 12 | 2 | 1 | 165 | 78,6 | 98,2% |
| Operador 12 | 121 | 9 | 0 | 0 | 130 | 61,6 | 100,0% |
| Operador 13 | 76 | 14 | 2 | 0 | 92 | 43,4 | 97,8% |
| Operador 14 | 206 | 27 | 6 | 4 | 243 | 114,1 | 95,9% |
| Operador 15 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 100,0% |
| Operador 16 | 98 | 12 | 3 | 0 | 113 | 52,6 | 97,3% |
| Operador 17 | 224 | 21 | 6 | 1 | 252 | 116,7 | 97,2% |
| Operador 18 | 183 | 35 | 1 | 0 | 219 | 100,3 | 99,5% |
| Operador 19 | 125 | 19 | 6 | 2 | 152 | 69,7 | 94,7% |
| Operador 20 | 149 | 21 | 5 | 2 | 177 | 80,8 | 96,0% |
| Operador 21 | 192 | 27 | 2 | 2 | 223 | 101,4 | 98,2% |
| Operador 22 | 81 | 8 | 2 | 0 | 91 | 41,2 | 97,8% |
| Operador 23 | 137 | 14 | 0 | 1 | 152 | 68,5 | 99,3% |
| Operador 24 | 27 | 7 | 1 | 0 | 35 | 15,7 | 97,1% |
| Operador 25 | 78 | 23 | 2 | 0 | 103 | 46,0 | 98,1% |
| Operador 26 | 117 | 8 | 3 | 0 | 128 | 56,9 | 97,7% |
| Operador 27 | 34 | 3 | 1 | 0 | 38 | 16,8 | 97,4% |
| Operador 28 | 113 | 16 | 3 | 1 | 133 | 58,6 | 97,0% |
| Média | 3702 | 463 | 74 | 27 | 4266 | 78,9 | 97,6% |
| Total | 100,00% | 12,51% | 2,00% | 0,73% | 115% | | |

29.5.3.1. Os modelos de relatórios ilustrados acima tratam-se de uma referência de utilização que contempla as necessidades do Sebrae/RS.

29.6. Discador

- 29.6.1. O SISTEMA deve possibilitar a automatização da geração de chamadas em campanhas de telemarketing;
- 29.6.2. O SISTEMA deve disponibilizar o método de discagem: Power.
- 29.6.3. O discador deve disponibilizar interface CTI que permita integração com sistemas de terceiros;
- 29.6.4. O SISTEMA deverá ter funcionalidade de Disparo de Voz, para a realização de campanhas de áudio para divulgação de produtos e serviços, através de mensagens previamente gravadas, para envio simples ou de massa, para telefone fixo ou celular. Esta funcionalidade deverá ser contemplada no licenciamento.

29.7. Interface CTI

- 29.7.1. O sistema deverá disponibilizar protocolo CTI que permita realizar integrações de soluções de informática da Contratante com o Contact Center, como agentes e supervisão. O protocolo CTI deve permitir realizar o Sincronismo de tela, onde uma aplicação da Contratante possa apresentar na tela do Agente informações do contato originador da chamada. Esta funcionalidade deverá ser contemplada no licenciamento.

30. Sistema de Gravação

- 30.1. A Contratada deverá realizar a atualização da versão do software do gravador utilizado atualmente no ambiente;
- 30.2. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- 30.3. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento;
- 30.4. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7, Windows 8 ou Windows 10.



- 30.5. O sistema deve estar dimensionado para suportar 12 (doze) meses de gravação de áudio em disco rígido das chamadas telefônicas. As gravações de áudio devem ser armazenadas no formato mp3;
- 30.6. Deve ser possível realizar gravações de áudio integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação);
- 30.7. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 30.8. O sistema de gravação deverá estar integrado ao sistema de Contact Center ou Central Telefônica para a coleta de informações referente aos agentes, ramais ou qualquer outra informação referente a chamada telefônica;
- 30.9. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no disco rígido deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, agente, ramal, descrição, origem ou destino (número de telefone) das chamadas;
- 30.10. Deve ser possível realizar o download das gravações de áudio realizadas para reprodução em software multimídia;
- 30.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação. Com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas;
- 30.12. Deve ser possível anexar dados a gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação do arquivo contendo a gravação;
- 30.13. A solução de gravador deverá prever mecanismo de backup das gravações. O mesmo deverá possibilitar a exportação das gravações para DVD, disco rígido e armazenamento externo (nuvem) de acordo com a necessidade do Sebrae/RS;
- 30.14. A solução deverá prever o gerenciamento e as informações dos backups;
- 30.15. A solução de gravação deverá prever a possibilidade de importação e leitura dos backups realizados para consulta das gravações;
- 30.16. Será de responsabilidade da Contratada fornecer todos os equipamentos, recursos e serviços para o funcionamento do gravador;
- 30.17. Será de responsabilidade da Contratada realizar a configuração do gravador;
- 30.18. Integração Sistema de Terceiros:
 - 30.18.1. O Sistema de Gravação deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de integração com sistemas de terceiros, por exemplo, soluções de monitoria da qualidade.

31. Cronograma de Implantação

- 31.1. Prazo de entrega, instalação e testes do Sistema de Comunicação de Voz deverá ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, após a assinatura do contrato;
- 31.2. As instalações dos equipamentos devem observar as exigências da Agência Reguladora, conforme normas vigentes aplicáveis;
- 31.3. Sistema de Comunicação de Voz deverá ser instalado no Sebrae/RS localizado na Rua Sete de Setembro, 555 – Porto Alegre /RS, conforme projeto de instalação fornecido pela Contratada;
- 31.4. A Contratada será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, recursos e acessórios necessários à instalação do Sistema de Comunicação de Voz, objeto do edital;
- 31.5. O transporte de materiais, equipamentos, pessoal, correrão por conta da Contratada;
- 31.6. As atividades terão início somente após reunião de alinhamento, realizada no Sebrae/RS, para esclarecimentos, orientações, definição de cronograma de execução, sendo a mesma agendada por mensagem eletrônica e com antecedência mínima de 1 (um) dia útil;
- 31.7. O Sebrae/RS realizará, após a instalação e configuração, os testes e aceitação do projeto no prazo de até 5 (cinco) dias após a comunicação formal da Contratada.

32. Serviços de Implantação e Instalação (Programação da Central e Demais Equipamentos)

- 32.1. A contratada deve comprovar ter domínio sobre as soluções de central híbrida e solução de atendimento de Contact Center através de atestados técnicos;
- 32.2. Todos os equipamentos de PABX deverão ser instalados pela Contratada e devem contemplar:
 - 32.2.1. Instalação do PABX;
 - 32.2.2. Montagem de todos os cabeamentos e placas necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos e da solução;
 - 32.2.3. Configuração para uso com o link E1 da operadora;
 - 32.2.4. Configuração para uso com a Central Telefônica existente;
 - 32.2.5. Configuração e disponibilização de todas as licenças de uso necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos e dos softwares;
 - 32.2.6. Configuração de todos os ramais;

- 32.2.7. Configuração do sistema de rota de menor custo;
- 32.2.8. Outras configurações que se fizerem necessárias para o funcionamento adequado dos equipamentos e da solução.
- 32.3. Instalação e Atualização do Solidus eCare:
 - 32.3.1. A Contratada será responsável pela completa atualização, instalação e configuração do software;
 - 32.3.2. A Contratada será responsável pela completa instalação e configuração do software nos computadores dos atendentes;
 - 32.3.3. A Contratada será responsável pela migração do histórico de dados existentes na v7.4 para a versão 9 ou superior. Os dados do banco de dados atual devem ser migrados em sua totalidade;
 - 32.3.4. Os manuais e mídias de instalação deverão ser fornecidos, obrigatoriamente em português ou inglês, no momento da implantação;
 - 32.3.5. Fica vedada a subcontratação para este item.
- 32.4. Instalação e adequação da Central Telefônica:
 - 32.4.1. A Contratada deverá fornecer o hardware (appliance) do novo MXOne;
 - 32.4.2. A Contratada será responsável pela completa instalação e configuração de hardware do novo MXOne;
 - 32.4.3. Fica vedada a subcontratação para este item.
- 32.5. Atualização do Sistema de Gravação:
 - 32.5.1. A Contratada será responsável pela atualização, instalação e configuração de hardware e software do sistema de gravação;
 - 32.5.2. Fica autorizado exclusivamente para este item a subcontratação.
- 32.6. Acompanhamento:
 - 32.6.1. A Contratada deverá disponibilizar técnico para acompanhar, presencialmente, as atividades de operação inicial, de toda equipe nos primeiros 2 (dois) dias de funcionamento de toda solução.

33. Testes e Aceitação

- 33.1. A Contratada deverá submeter ao Sebrae/RS todos os procedimentos correspondentes aos testes a serem realizados para aceitação da solução proposta. Os testes serão homologados e aprovados pelo gestor do contrato do Sebrae/RS;
- 33.2. Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a empresa vencedora será acionada para disponibilizar nas dependências da Contratante um ambiente de testes em escala reduzida, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução de URA com recurso de conversão texto fala (text to speech);
- 33.3. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa contratada, deverá comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido no presente edital;
- 33.4. A Contratada deverá fornecer, em meio digital, o catálogo do fabricante contendo a descrição das funcionalidades da solução;
- 33.5. Durante a realização dos testes será utilizado o catálogo como roteiro para validação da ferramenta;
- 33.6. Os procedimentos e aplicação dos testes de aceitação deverão ser planejados pela Contratada, visando:
 - 33.6.1. Comprovar que cada módulo funcione de acordo com as especificações funcionais estabelecidas;
 - 33.6.2. Comprovar a inexistência de falhas de implementação e de funcionamento;
 - 33.6.3. Complementar a documentação fornecida com informações fiéis quanto ao comportamento do sistema;
 - 33.6.4. Fornecer lista de recursos: contendo a relação dos recursos e materiais necessários à execução dos testes;
 - 33.6.5. Fornecer duração: indicar o período de tempo necessário para a realização de cada etapa do teste;
 - 33.6.6. O documento referente ao procedimento do teste deverá ser também utilizado para a formalização da execução e aceitação do respectivo teste;
 - 33.6.7. Os testes de aceitação da solução serão efetuados na presença de representantes da Contratada e do Sebrae/RS, os quais deverão assinar, para cada teste realizado, documento com os procedimentos previamente aprovados pelas partes. Após a análise das planilhas de resultado dos testes, caso haja eventuais pendências, fica a Contratada obrigada a solucioná-las;

33.7. Caso a empresa contratada seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido nesta especificação, o contrato será rescindido e a empresa penalizada, sendo convocando, a empresa subsequente da classificação. Caso a empresa contratada seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento do recurso, conforme exigido nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

34. Treinamento

- 34.1. A Contratada deverá realizar treinamento contemplando todos os recursos e funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- 34.2. Os treinamentos não deverão prever número mínimo de participantes;
- 34.3. O treinamento deverá prever, no mínimo, 2 (duas) turmas, sendo:
- 34.3.1. Supervisores: carga horária, mínima, de 16 (dezesesseis) horas;
 - 34.3.2. Agentes: carga horária, mínima, de 6 (seis) horas.
 - 34.3.3. Os treinamentos deverão contemplar todas as funcionalidades de utilização do Sistema, segmentando os conteúdos por Supervisão e Agente.
- 34.4. A Contratada deverá acompanhar o cliente na operacionalização do sistema, dentro da sua rotina diária, de forma a lhe dirimir o máximo de dúvidas que vierem a surgir decorrentes do uso das ferramentas utilizadas;
- 34.5. O treinamento deverá ser realizado imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação ao cliente, sob pena de comprometer a parte prática do curso;
- 34.6. Local e infraestrutura:
- 34.6.1. O treinamento supracitado deverá ser ministrado nas dependências do Sebrae/RS;
 - 34.6.2. A definição do local ficará a critério da Contratante, observando-se as necessidades básicas de infraestrutura para treinamento, ou seja: uma sala contendo recursos audiovisuais.

35. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware)

- 35.1. A Contratada, durante a vigência do contrato, deverá realizar a manutenção e fornecer suporte técnico com o objetivo da prestação de serviços de atendimento para auxiliar e solucionar eventuais dúvidas operacionais e problemas que venham a ocorrer e ou impeçam o uso dos equipamentos e softwares instalados, inclusive com a substituição de peças ou equipamentos quando necessário, sem ônus para o Sebrae/RS, contemplando:
- 35.1.1. Serviço de suporte técnico para todos os equipamentos, recursos e softwares que serão fornecidos e atualizados pela Contratada;
 - 35.1.2. Serviço de suporte técnico para os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como:
 - 35.1.2.1. Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - 35.1.2.2. Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235.
- 35.2. A Contratada deverá fornecer toda assistência necessária à equipe de colaboradores do Sebrae/RS, sempre que acionada, para esclarecimentos de dúvidas e execução de ajustes nos equipamentos fornecidos pela mesma;
- 35.3. A Contratada deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de suporte técnico;
- 35.4. O acionamento do suporte técnico pelo Sebrae/RS poderá ser feito através de chamada telefônica. O suporte deverá ser prestado por profissionais com certificação do fabricante, e atendimento em Português;
- 35.5. Realizar correções na solução ou execução de quaisquer medidas necessárias para solucionarem falhas de funcionamento e o restabelecimento da solução;
- 35.6. O Sebrae/RS deve possuir serviço de manutenção corretiva com atendimento 24x7, ou seja 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- 35.7. A Contratada deve possuir Central de Atendimento para abertura dos chamados, comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema;
- 35.8. Durante toda a vigência do contrato, as partes ou peças defeituosas, deverão ser substituídas sem ônus para o Sebrae/RS, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos;

- 35.9. Durante toda a vigência do contrato, todas as atualizações dos sistemas, deverão ser realizadas pela Contratada sem ônus para o Sebrae/RS;
- 35.10. Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com intervenção técnica em todos os equipamentos fornecidos e instalados no ambiente;
- 35.11. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração dos equipamentos (hardware) e dos sistemas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 35.12. O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;
- 35.13. O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;
- 35.14. O SLA (acordo de nível de serviço) deverá seguir a tabela abaixo:

| Descrição | | | Prazos |
|--|--------|-------------|----------------------------|
| Manutenção Preventiva | | | Trimestral (periodicidade) |
| Manutenção Corretiva | Remota | Normal | Em até 8 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| | Local | Normal | Em até 16 hs (úteis) |
| | | Emergencial | Em até 4 hs (úteis) |
| Reprogramações (PABX e/ou Software): 10 (dez) solicitações /mês | | | Em até 16 hs (úteis) |

- 35.15. Todas as manutenções preventivas e/ou corretivas serão realizadas, no local onde se encontram instalados os equipamentos e softwares, e serão realizadas pela Contratada, sem ônus para o Sebrae/RS;
- 35.16. A troca de peças dos equipamentos quando identificado um problema serão de responsabilidade da Contratada, sem ônus para o Sebrae/RS;
- 35.17. Disponibilização, pela Contratada, de pelo menos uma unidade de cada item coberto como backup, durante o conserto, a fim de manter a continuidade dos serviços de telefonia;
- 35.18. A Contratada deverá executar trimestralmente manutenção preventiva durante o período de vigência do contrato, sendo a data a ser determinada pelo Sebrae/RS;
- 35.19. A Contratada deverá realizar atendimento técnico para manutenção corretiva quando houver a abertura de um chamado pela equipe técnica designada do Sebrae/RS, ou seja, além das visitas periódicas, serão feitas intervenções técnicas de manutenção corretiva, sempre que necessário;
- 35.20. A Contratada deverá realizar todas as manutenções e intervenções técnicas através de técnicos especializados, instruídos e monitorados pelo Centro de Assistência Técnica da Contratada;
- 35.21. A Contratada deverá realizar as manutenções corretivas conforme solicitação da Contratante, mediante a abertura de chamado;
- 35.22. A contratada deverá realizar manutenção periódica trimestral visando efetuar, no mínimo, as seguintes atividades:
- 35.22.1. Testes e verificações na Central PABX e na Aplicação de Telefonia (Contact Center) e outros recursos que compõe a solução:
- 35.22.1.1. Falar com o responsável pela Central, ou o responsável desse atendimento, verificando se existe reclamações, solucionando os problemas existentes no sistema telefônico;
- 35.22.1.2. Efetuar algumas chamadas internas. Para isso, selecionar um ramal e efetuar chamadas internas para (no mínimo 3) ramais de cada;
- 35.22.1.3. Efetuar algumas chamadas de saída para consulta e transferência. Como no item anterior, logar em um ramal IP e efetuar no mínimo três chamados de saída, efetuando em seguida a consulta e transferência para alguns ramais;
- 35.22.1.4. Através de um terminal, comprovar o recebimento do tom de discar da central pública de, pelo menos, de um dos circuitos do E1, através de acesso individual;
- 35.22.1.5. Observar e comprovar o funcionamento de todas as sinalizações visuais e sonoras existentes;
- 35.22.1.6. Avaliar no LOG de alarmes se constam falhas;
- 35.22.1.7. Verificar se existe conversores emitindo ruídos mecânicos ou zunidos devido a falha de componentes eletrônicos;
- 35.22.1.8. Efetuar o Backup;
- 35.22.1.9. Atualizar também a programação de dados da central em mídia;
- 35.22.1.10. Efetuar testes de acesso remoto ao equipamento.

- 35.23. A Contratada deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para o Sebrae/RS, pelo período de vigência do contrato;
- 35.24. Dentro do escopo de manutenção corretiva não será estipulado um número mínimo ou máximo de chamados a serem emitidos, ou seja, a Contratada deverá atender e executar todos os chamados abertos independentemente da quantidade;
- 35.25. Serviços Suporte Técnico: serão consideradas atividades de suporte Técnico todas aquelas que visam a manutenção e a resolução de um problema existente no ambiente, tais como as atividades principais descritas a seguir:
- 35.25.1. Atualização de firmwares dos equipamentos desde que suportado;
 - 35.25.2. Aplicação de updates e correções nos softwares desde que suportado pelos mesmos;
 - 35.25.3. Verificação rotineira de funcionamento de todas as soluções;
 - 35.25.4. Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem em mudanças de estrutura do ambiente;
 - 35.25.5. Abertura de chamados juntos aos fabricantes para substituição de peças e auxílio na resolução de problemas;
 - 35.25.6. Verificação de erros e alertas;
 - 35.25.7. Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelos software e equipamentos objetos deste escopo;
 - 35.25.8. Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns dos ativos objetos deste escopo;
 - 35.25.9. Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
 - 35.25.10. Alteração de configuração nos equipamentos e softwares;
 - 35.25.11. Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente no ambiente;
- 35.26. Outras atividades que tenham o caráter preventivo e corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

36. Garantia

- 36.1. Oferecer garantia mínima plena, pelo fabricante, de 3 (três) anos para o Sistema de Comunicação de Voz (hardware e software), contada a partir da data de recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 36.2. Os equipamentos ofertados, objeto deste edital, devem estar cobertos pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 36.3. Os serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva) no Sistema de Comunicação de Voz ofertado, objeto deste edital, deverão ser prestados pela própria Contratada ou por empresa credenciada técnica indicada pela mesma;
- 36.4. Caso o problema não seja solucionado a Contratada deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas, por equipamento semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído;
- 36.5. Deverá ser prevista garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos pelo período de vigência do contato;
- 36.6. Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente;
- 36.7. Em casos de defeitos abrangidos pela garantia, dentro do prazo estabelecido acima, em que haja necessidade de troca ou reparo de equipamentos, peças ou acessórios, o transporte até as dependências do Sebrae/RS fica sob a responsabilidade da Contratada, bem como os custos de mão de obra, despesas de viagens e estadia da mesma;
- 36.8. Caso haja necessidade de retirada de algum tipo de equipamento, peças e demais componentes, a Contratada deve substituir o referido equipamento/componente por outro de capacidade igual ou superior aos já fornecidos anteriormente, respeitando sempre os critérios estabelecidos no presente instrumento;
- 36.9. A empresa deverá determinar por RPE – Reincidência de Problema por Equipamento, sendo seu prazo para atendimento em até 30 dias. Caso um equipamento apresente o mesmo problema em até 30 dias, deverá ser substituído de imediato;

- 36.10. Durante os primeiros 3 (três) anos de contrato, devem ser disponibilizadas todas as licenças de atualização do software do Contact Center e PABX, de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação em sua última versão;
- 36.11. Durante o período de vigência da garantia, não será aceita em hipótese alguma a paralisação total do equipamento em função de troca ou reparo;
- 36.12. Durante toda a vigência do contrato, as partes ou peças defeituosas, deverão ser substituídas sem ônus para o Sebrae/RS, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos.

37. Vigência (Prazos, Reajuste e Renovação)

- 37.1. O prazo de vigência do contrato deverá ser de até 12 (doze) meses podendo ser renovado por períodos iguais em até no máximo 5 (cinco) anos;
- 37.2. A prestação deste serviço poderá ser aditada, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência da mesma;
- 37.3. O contrato poderá ser reajustado de acordo com o índice do IPCA.

38. Das Obrigações da Contratada

- 38.1. Durante todo a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar as licenças de atualização do software (Software Assurance) da Central Telefônica (PABX) e demais sistemas de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação, sempre, em sua última versão desde que suportada pelos hardwares;
- 38.2. A Contratada deverá disponibilizar 3 (três) anos as licenças de atualização do software (Software Assurance) do Sistema Solidus eCare e MXOne de maneira a garantir a utilização de facilidades mais modernas e o funcionamento da aplicação, sempre, em sua última versão;
- 38.3. Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação;
- 38.4. Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da Contratada ou de seus colaboradores.

39. Obrigações do Sebrae/RS

- 39.1. Acompanhar o desenvolvimento dos serviços, e disponibilizar à Contratada, eventuais informações necessárias para o bom andamento dos serviços;
- 39.2. Entregar os materiais para análise com condições necessárias para a efetivação do serviço;
- 39.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na prestação do serviço;
- 39.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela Contratada;
- 39.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do fornecimento contratado, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva entrega do objeto contratado e o seu aceite;
- 39.6. Aplicar a Contratada as sanções regulamentares e contratuais;
- 39.7. Permitir o livre e completo acesso do pessoal da Contratada ao local onde estão acondicionados os equipamentos, visando a manutenção e intervenções técnicas;
- 39.8. Colocar os equipamentos à disposição da Contratada, nos horários estabelecidos para manutenção e durante o tempo necessário para conserto e testes;
- 39.9. Colocar à disposição da Contratada um espaço adequado para acondicionamento temporário de instrumentos, manuais e materiais destinados à manutenção;
- 39.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da Contratada, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- 39.11. Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias.

**ANEXO II (da minuta de contrato)
TABELA DE VALORES**

| Item | Descrição | Quant. Anual | Valor Total/Anual (R\$) | |
|--|--|--------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <p>Atualização, reinstalação, configuração e manutenção da versão da solução de Contact Center, Solidus eCare, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia para a Central de Relacionamento do Sebrae/RS. Contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de hardware e software para suportar a versão atualizada; • Fornecer Central Telefônica (appliance) para suportar a versão atualizada do Solidus eCare e demais aplicações; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a interligação e conexão da Central Telefônica que será fornecida ao atual equipamento (PABX) utilizado no Sebrae/RS; • Fornecer todos os equipamentos e recursos para a conexão da Central Telefônica a operadora do 0800; • Migração do histórico de dados, atualmente utilizada na Central de Atendimento do Sebrae/RS para a versão atualizada do Solidus eCare; • Realizar a atualização e configuração do software para o sistema de gravação; • Serviço de instalação e configuração de toda a solução. <p>Necessário atender, também, a todos os itens descrito na especificação.</p> | 1 | | |
| Item | Descrição | Quant. Anual | Valor Mensal (R\$) | Valor Total/Anual (R\$) |
| 2 | <p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos os equipamentos, recursos e softwares adquiridos e atualizados neste processo; • Todos os equipamentos, recursos e softwares existentes na infraestrutura do Sebrae/RS, como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Central Telefônica MXOne Telephony System versão 3.2 SP6 build7; ○ Sistema de Correio de Voz MXOne Messaging Voice versão 7.92 Build 235. <p>Deverá ser realizado, durante a vigência do contrato, a substituição de peças ou equipamentos quando necessário, sem ônus para o Sebrae/RS;</p> <p>O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;</p> <p>O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;</p> <p>O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p> | 1 | | |
| <p>Total do LOTE 01 (valor anual dos itens 01 + 02) – R\$(informar o valor por extenso)</p> | | | | |

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE, TRABALHO FORÇADO, PLENO CONHECIMENTO E
ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresaXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 068/2016:**

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
- c) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXXXXXX de XXXXXXXXXXXX de 201x.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal da Licitante

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS PARA O
PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 068/2016**, que:

Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXX de 201X.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante



ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 068/2016**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 5º (aquisição de bens) e no Art. 6º (contratação de serviços) desta referida instrução;
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).
- d) O modelo ofertado está em conformidade com o padrão RoHS (Restriction of Hazardous Substances), isto é, construído com materiais não agressivos ao meio ambiente.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 201X.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante