EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 044/2017
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017
Tipo Menor Preço

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN** torna público aos interessados que estará reunido no dia, hora e local abaixo discriminados, a fim de receber, abrir e examinar documentação e propostas de empresas que pretendam participar do Pregão Presencial nº 032/2017, do tipo **MENOR PREÇO TOTAL POR ITEM**, regido pela **Resolução Senac nº 958/2012**, legislação correlata e demais exigências deste Edital.

Os envelopes contendo as Propostas de Preços e os Documentos de Habilitação deverão ser entregues à Comissão de Licitação, reunida em sessão pública no local, data e horário abaixo definidos:

LOCAL DA ABERTURA: Sede do SENAC/RN, localizada na Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59.025-030.

DATA DA ABERTURA: 08 DE DEZEMBRO DE 2017 ÀS 09 HORAS E 00 MINUTOS.

1. OBJETO.

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação e treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte para o *Call Center* do Senac/RN.

2. VALOR MÁXIMO DA CONTRATAÇÃO.

2.1 O valor máximo para a contratação do objeto desta licitação é de R$ 114.576,00 (cento e quatorze mil quinhentos e setenta e seis reais) anual.

3. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL, ESCLARECIMENTOS E AVISOS.

3.1 Até o **3º (terceiro) dia útil** anterior à data fixada para recebimento das propostas (considerando-se horas e dias úteis das 08hs às 17hs, de segunda-feira a sexta-feira), qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar o ato convocatório do presente pregão através de correspondência endereçada à Comissão de Licitação do Senac ou via e-mail.

3.2 Os pedidos de esclarecimento ou impugnações referentes ao presente procedimento deverão ser enviados por escrito: via e-mail: cpl@rn.senac.br, correios ou entregues pessoalmente à Comissão de Licitação, localizada na Administração Regional do Senac/RN: Rua São Tomé, 444, Cidade Alta, CEP 59025-030, Natal/RN.

3.3 Caberá à Comissão de Licitação do Senac, auxiliada pelo setor responsável pela elaboração deste Edital e pela área técnica, decidir sobre a petição no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados de seu protocolo e recebimento (considerando-se horas e dias úteis das 08hs às 17hs, de segunda-feira a sexta-feira).

3.4 Acolhida a petição contra o ato convocatório, constatando-se que as alterações afetarão a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame, mediante comunicação no site http://www.rn.senac.br/licitacoes.

3.5 Não sendo formulados esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida para o recebimento e abertura dos envelopes, pressupõe-se que todos os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a perfeita apresentação da Proposta de Preços e dos Documentos de Habilitação, não cabendo, portanto, às licitantes, o direito de qualquer reclamação posterior, tal como alegação de desconhecimento e/ou dúvida sobre detalhamentos do objeto licitado, implicando na plena aceitação das condições estabelecidas neste Edital.

3.6 As questões formuladas, bem como seus esclarecimentos, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição. Petições apresentadas fora do prazo serão desconsideradas.

4. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.

4.1 A presente licitação será regida pela Resolução Senac nº 958, de 18 de setembro de 2012, disponível para consulta no site do Senac: http://www.rn.senac.br/serviços/downloads.

4.2 Poderão participar deste certame todas as pessoas jurídicas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto desta licitação e que atendam a todas as exigências deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação.

4.3 Não poderão concorrer neste certame:

4.3.1 Consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

4.3.2 Pessoas Físicas ou Jurídicas que estejam suspensas de participar em licitação realizada pelo Senac/RN;

4.3.3 Pessoas Físicas ou Jurídicas que estejam suspensas temporariamente de participação em licitação ou impedidas de contratar com a Administração Pública;

4.3.4 Pessoas Físicas ou Jurídicas que estejam inidôneas perante a Administração Pública;

4.3.5 Pessoas Jurídicas que se encontrem sob falência, concordata, dissolução ou liquidação;

4.3.6 Pessoas Jurídicas que tenham sócios, gerentes ou administradores que sejam empregados ou dirigentes do Senac/RN.

4.4 Caso a empresa licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e se verifique em face da presente licitação a ocorrência de condições impeditivas e/ou vedações para o seu enquadramento como tal, em especial os previstos nos artigos 17 e § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2000, a mesma deverá considerar em sua proposta as condições tributárias oriundas de seu desenquadramento, com vistas à celebração do futuro Contrato.

4.5 Não serão aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato fundamentados na alteração de regime tributário, decorrente de mudança de enquadramento, devendo o Contratado arcar com eventuais custos inerentes a esta alteração.

4.6 Serão aplicadas uma das sanções previstas neste Edital e seus anexos à(s) microempresa(s) e empresa(s) de pequeno porte que utilizar (em) falsamente do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar n° 123/2000, tanto na licitação como na execução do contrato, sem prejuízo do encaminhamento de representação ao Ministério Público para apuração de eventual prática de crime.

4.7 A empresa que fizer falsamente as declarações mencionadas para participação nesta Licitação incorrerá no crime de falsidade ideológica e estará sujeita às penas previstas no art. 299 do Código Penal, sem prejuízo das demais sanções penais, civis e administrativas cabíveis.

5. ENTREGA DOS ENVELOPES.

5.1 Os envelopes “Proposta” e “Documentação” deverão ser entregues no local definido no preâmbulo deste Edital, até a data e o horário estabelecidos, quando então encerrar-se-á a fase de recebimento dos envelopes.

5.2 Será permitido o encaminhamento dos envelopes por via postal, desde que respeitados o recebimento no local, a data e a horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital.

5.3 Os envelopes deverão ser separados, fechados e rubricados no fecho, contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, além da razão social e do CNPJ do licitante, os seguintes dizeres:

PROPOSTA – ENVELOPE Nº 1

PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
À COMISSÃO DE LICITAÇÃO

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE, E-MAIL E O CNPJ.

DOCUMENTAÇÃO – ENVELOPE Nº 2

PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
À COMISSÃO DE LICITAÇÃO

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE. E-MAIL E O CNPJ.

6. CREDENCIAMENTO.

6.1 A sessão pública, que terá início na hora, data e local definidos no Edital, será iniciada com o credenciamento dos participantes, que deverão apresentar a documentação solicitada.

6.2 As empresas interessadas em participar do certame deverão estar representadas por credenciados com poderes específicos para a prática de todos os atos inerentes ao certame.

6.3 Para o credenciamento, **devem ser entregues os seguintes documentos**:

6.3.1 **Tratando-se de representante legal da empresa**, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrados na junta Comercial ou, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, **os quais deverão estar autenticados**;

6.3.2 **Tratando-se de procurador**, a procuração por instrumento público ou particular, da qual constem poderes específicos para formular lances, negociar preço, firmar declarações, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao presente certame, conforme modelo de credenciamento **(Anexo III)**, acompanhada do correspondente documento, dentre os indicados no item anterior, que comprove os poderes do mandatário para a outorga, **em original ou devidamente autenticada**.

6.3.3 O representante legal da empresa e o procurador deverão identificar-se, **exibindo** documento oficial que contenha foto.

6.4 Será admitido apenas um representante para cada licitante credenciada e cada um deles poderá representar apenas uma empresa.

6.5 A não apresentação ou incorreção dos documentos de credenciamento acarretará o não reconhecimento do representante da licitante, ficando o mesmo impedido de atuar nos procedimentos do presente certame, embora não seja negado à empresa o direito de participar da licitação.

6.6 As **microempresas ou empresas de pequeno porte** que se encontrarem nas condições de usufruir dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2000 deverão apresentar a Declaração constante do **Anexo V, Documento 4**, juntamente com os documentos relativos ao credenciamento.

6.7 Na ausência da Declaração e para fins de comprovação da condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, será aceito o documento de constituição da empresa quando o mesmo informar a referida condição ou, ainda, declaração preenchida de próprio punho, elaborada e assinada pelo representante legal ou o procurador presente na sessão.

7. SESSÃO DE ABERTURA

7.1 Encerrada a fase de credenciamento, será iniciada a entrega dos envelopes contendo propostas comerciais, documentos de habilitação, que estarão fechados e separados, conforme especificações contidas neste instrumento.

7.2 Caso algum licitante, por qualquer motivo, esteja impossibilitado de fazer a entrega presencial dos envelopes através de seus empregados ou representante credenciado ou por meio de mensageiro, poderá fazê-la via Correios, com registro, devendo, nesta situação, chegarem ao destino até o dia, horário e local fixados no preâmbulo deste Edital.

7.3 A Comissão de Licitação não se responsabiliza por envelopes que não constem o endereçamento correto e que, por isso, sejam destinados e/ou entregues em outros setores, mesmo que no SENAC – AR/RN, bem como pelos que chegarem após a data e hora de abertura do certame.

7.4 Aberto o primeiro envelope de proposta, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

7.5 Se não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes de HABILITAÇÃO em um único momento, em face do exame das Propostas de Preço apresentadas com os requisitos do ato convocatório, os envelopes não abertos ficarão em poder da Comissão de Licitação até a data e horário marcados para prosseguimento dos trabalhos.

8. PROPOSTAS DE PREÇOS: ENVELOPE 1.

8.1 Na presença dos proponentes presentes serão abertas e examinadas as propostas de preços.

8.2 A proposta de preços (**Anexo II**) deverá ser apresentada impressa, **em 2 (duas) vias**, em língua portuguesa, em papel timbrado da empresa, sem rasuras e entrelinhas, devidamente datada e assinada pelo titular da licitante ou por seu representante legalmente habilitado. A Proposta deverá conter:

8.2.1 A razão social do Proponente, endereço completo, telefone, CNPJ e "*e-mail" e,* deverá ainda, fazer menção do número do certame;

8.2.2 Indicação do preço **total** do item, em reais, expressos em **algarismo**, sem dupla alternativa ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, sendo que o mesmo não poderá ultrapassar o valor máximo de referência estabelecido neste Edital, sob pena de desclassificação.

8.2.3 Especificação do item com descrição indicada no Termo de Referência;

8.2.4 Indicação do **prazo de validade da proposta** não inferior a **60 (sessenta) dias**, contados da data da abertura do envelope de proposta.

8.3 Na proposta de preço apresentada deverão estar embutidos todos os custos administrativos, impostos e demais despesas diretas e indiretas resultantes da execução do objeto, inclusive quanto à incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal e previdenciária, e, ainda, custos referentes à implantação, se for o caso, como: alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação e hospedagem.

8.4 A apresentação de proposta será considerada como evidência de que o Licitante:

8.4.1 Examinou e tem pleno conhecimento do presente Edital e dos seus anexos, inclusive quanto as descrições e observações constantes no Termo de Referência;

8.4.2 Aceita as cláusulas e condições deste Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares;

8.4.3 Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto contratual pelo valor, prazos e especificações constantes da proposta de preço.

9. HABILITAÇÃO: ENVELOPE 2.

9.1 O envelope destinado à Habilitação deverá conter:

9.1.1 **Habilitação Jurídica:**

9.1.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;

9.1.1.2 Ato constitutivo, estatuto, contrato social em vigor devidamente registrado (cuja atividade da empresa seja compatível com o que é exigido no objeto licitado) ou contrato social consolidado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de eleição de seus administradores. **Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;**

9.1.1.3 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

9.1.2 **Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

9.1.2.1 Prova de inscrição do licitante no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

9.1.2.2 Certidão Negativa de Débitos – CND, para com a Seguridade Social – INSS (ou Certidão Unificada, conforme Portaria MF 358, de 02/10/2014);

9.1.2.3 Certificado de Regularidade de Situação – CRS para o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

9.1.2.4 Prova de Regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, sendo:

a) Fazenda Federal – Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Receita Federal do Brasil – RFB (ou Certidão Unificada, conforme Portaria MF 358, de 02/10/2014);

b) Fazenda Estadual – Certidão de Regularidade de Débito de Tributos Estaduais, do Estado onde o licitante mantém sua sede, podendo ser apresentados certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma especifica desde que seja contemplado o referido tributo;

c) Fazenda Municipal – Certidão de Regularidade de Tributos Municipais do domicilio ou sede do licitante que comprove a inexistência de débito com ISSQN, podendo ser apresentadas certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma especifica desde que seja contemplado o referido tributo.

9.1.2.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do o Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.1.3 **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.1.3.1 **Certidão Negativa de Falência ou Concordata**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, compreendendo o período de pesquisa dos últimos 02 (dois) anos.

9.1.4 **Qualificação Técnica:**

9.1.4.1 No mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação.

9.1.5 **Outros Documentos Necessários à Habilitação:**

9.1.5.1 Declaração de menores, em cumprimento do disposto no inciso III do art. 7º da Constituição Federal (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito

anos e de qualquer trabalho a menores de quatorze anos, salvo na condição de aprendiz), conforme modelo **Anexo V, Documento 1;**

9.1.5.2 Declaração de inexistência de fato impeditivo de participação, nos termos do **Anexo V, Documento 2**;

9.1.5.3 Declaração de Sustentabilidade, nos termos do **Anexo V, Documento 3**;

9.2 **Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:**

9.2.1 Em nome do **licitante** e, conforme o caso, com o número do CNPJ da pessoa jurídica ou outro número de registro público oficial.

9.2.1.1 Se o **licitante** for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

9.2.1.2 Se o **licitante** for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

9.2.1.3 Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos em nome da matriz.

9.3 As **Certidões** apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao prazo de validade. Caso a mesma não esteja expressa no documento, será considerado o **prazo de validade de 90 (noventa) dias** contados da data de sua emissão.

9.4 As microempresas ou empresas de pequeno porte por ocasião da participação em certames licitatórios deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.

9.5 No que tange à disposição do item anterior, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do Senac, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.6 A não regularização da documentação a que se refere o **item 9.5** implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes para a assinatura do Contrato ou revogar a licitação.

10. PROCEDIMENTO DO PREGÃO.

10.1 Em dia, hora e local designados neste Edital, na presença dos representantes das empresas interessadas, a Comissão de Licitação receberá os envelopes referentes às propostas de preços e aos documentos de habilitação das licitantes concorrentes, bem como a prova da representação do

proponente ou instrumento de procuração que autorize seu preposto a participar do Pregão com poderes para negociação.

10.2 A Comissão Permanente de Licitação verificará os documentos relativos ao credenciamento dos representantes legais das licitantes. Após exame e rubrica da documentação, a Comissão disponibilizará os documentos citados aos presentes para análise e rubrica, registrando-se em ata as anotações solicitadas.

10.3 Após o anúncio dos nomes das licitantes participantes do presente certame, a Comissão realizará a abertura dos envelopes contendo as propostas de preços escritas, passando a fazer sua análise e posterior julgamento, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão.

10.4 Será verificado, nas propostas, o atendimento das condições definidas neste Edital, sendo desclassificadas pela Comissão de Licitação aquelas que não obedecerem ao presente Instrumento Convocatório.

10.5 As propostas que não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, também serão consideradas **desclassificadas do presente Certame**.

10.6 Da desclassificação das propostas de preço, somente caberá pedido de reconsideração à Comissão de Licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida.
10.7 A Comissão de Licitação analisará e decidirá de imediato o recurso de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública.

10.8 Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

10.9 Será **classificada** para a fase de lances verbais a proposta escrita de menor preço e aquelas que não excedam a **15% (quinze por cento)** de seu valor.

10.10 Quando não forem classificadas, no mínimo, três propostas de preços nas condições do subitem acima, serão classificadas, sempre que atendam as condições definidas neste Edital, a proposta de menor preço e as duas melhores propostas de preço subsequentes, para participação na etapa de lances verbais.

10.11 O valor da disputa para a fase de lances verbais será representado pelo menor preço da proposta (MENOR PREÇO TOTAL POR ITEM).

10.12 A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabiliza a realização da fase de lances verbais. No mesmo sentido, a validade do Pregão não será comprometida se for inviabilizada a fase de lances em virtude da apresentação e/ou classificação de apenas uma proposta escrita.

10.13 Em continuação, o Pregoeiro dará início à fase de lances verbais, quando na oportunidade fará uma rodada de lances convidando o representante da licitante que ofereceu a proposta escrita de MAIOR PREÇO, a fazer o seu lance e, em seguida, os representantes das demais empresas selecionadas na ordem decrescente de preço, e assim sucessivamente até que se obtenha a proposta de MENOR PREÇO.

10.14 **Só serão aceitos lances inferiores ao último MENOR PREÇO obtido.**

10.15 O licitante que não apresentar lance em uma rodada não ficará impedido de participar de nova rodada, caso ocorra, desde que não tenha expressamente declarado que encerrou seus lances.

10.16 Em não havendo mais lances em uma rodada completa, o Pregoeiro encerrará a etapa competitiva e ordenará os lances em ordem crescente de preço.

10.17 Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

10.18 ENCERRADA A ETAPA DE LANCES, caso as propostas apresentadas por Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam em até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço, lhes será assegurada preferência de contratação, situação denominada por empate ficto, conforme disposto na LC nº 123/2000, e suas alterações.

10.19 Ocorrendo o empate ficto, será adotado o seguinte procedimento:

10.19.1 O Pregoeiro fará uma ordem classificatória dos lances das licitantes microempresa e empresa de pequeno porte com direito de preferência e dentro da margem dos 5% (cinco por cento), e outra ordem classificatória com os lances das demais licitantes que não se enquadrem nessa situação.

10.19.2 Logo após, será concedida à microempresa ou empresa de pequeno porte com direito de preferência mais bem classificada e dentro do empate ficto, a possibilidade de ofertar um lance inferior àquela de menor preço.

10.19.3 No caso de empate dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem na situação de empate ficto, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar proposta melhor;

10.19.4 Não sendo habilitada a microempresa ou empresa de pequeno porte beneficiada pela regra do empate ficto, na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes, observada a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

10.19.5 Na hipótese de empate ficto, a microempresa ou empresa de pequeno porte convocada para apresentar nova proposta terá prazo máximo de 05 (cinco) minutos para fazê-lo, sob pena de preclusão;

10.19.6 Os dispositivos legais atinentes ao empate ficto somente serão aplicáveis quando a melhor oferta final não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.20 Em todos os casos, é facultado ao Pregoeiro negociar diretamente com a licitante que apresentar a proposta ou lance de menor valor.

10.21 Finalizadas as fases de CLASSIFICAÇÃO (propostas escritas e lances verbais) e de NEGOCIAÇÃO, se houver, proceder-se-á a abertura do Envelope 02 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO da licitante mais bem classificada. Os documentos ali contidos serão examinados e rubricados pelos participantes presentes e pela Comissão de Licitação.

10.22 A Comissão de Licitação após abertura, exame da documentação e registro em ata, poderá, se assim achar necessário, suspender a reunião a fim de que tenha melhores condições de analisar os documentos apresentados, procedendo às diligências que achar necessárias.

10.23 Os licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos no envelope "Documentação", ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste Edital, ou, ainda, os apresentarem com irregularidades, serão inabilitados, não se admitindo complementação posterior, com exceção dos documentos que por sua natureza declaratória puderem ser firmados na própria sessão por representante legal da Licitante, com poderes pré-estabelecidos.

10.24 Caso a Comissão de Licitação verifique o não cumprimento dos requisitos de habilitação da licitante mais bem classificada, proceder-se-á da forma descrita a partir do subitem 10.20 em diante. Após, será aberto o envelope de habilitação da licitante que ofertou a melhor proposta e assim sucessivamente até que o seguinte classificado preencha as condições de habilitação exigidas.

10.25 Atestando-se o cumprimento dos requisitos de habilitação pela empresa mais bem classificada, a Comissão de Licitação declarar-lhe-á vencedora do presente certame, circunstanciando em ata todos os atos realizados na sessão, onde fará constar a assinatura dos presentes, notificando os licitantes ausentes acerca do resultado, após a adjudicação e homologação.

10.26 Na hipótese de não contratação de microempresa ou empresa de pequeno porte, o objeto da licitação será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

11. CRITÉRIOS DE ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS.

11.1 A proposta deverá atender plenamente ao exigido neste Edital, sob pena de desclassificação.

11.2 O critério de julgamento adotado nesta licitação será o de **MENOR PREÇO TOTAL POR ITEM**, observadas as especificações constantes no presente Edital e seus Anexos, bem como as demais disposições normativas vigentes.

11.3 O julgamento das propostas de preços será feito pela Comissão de Licitação, que poderá ser assessorada por profissionais do quadro do Senac ou externos, conforme necessidade.

11.4 Será vencedora desta licitação a licitante que apresentar o **MENOR PREÇO TOTAL POR ITEM**.

11.5 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo o Comissão de Licitação questionar junto a proponente e requerer a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos no prazo de **até 24 (vinte e quatro) horas**, prorrogáveis por mais 24 (vinte e quatro) horas, se necessário.

11.6 Não se admitirá proposta que apresente preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os valores dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que este Edital não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

11.7 No caso de empate entre duas ou mais propostas, será efetuado sorteio em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.

12. RECURSOS.

12.1 Da decisão que declarar o licitante vencedor caberá recurso fundamentado, escrito, no prazo improrrogável de 02 (dois) dias úteis, contados da data de disponibilização da decisão no *site* do Senac ou da intimação feita na própria sessão pública, nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante, julgamento das propostas, anulação ou revogação da licitação, ficando as demais participantes intimadas desde logo para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.2 Caberá à Comissão de Licitação receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra suas decisões e encaminhá-los à autoridade competente, para decisão final sobre os mesmos.

12.3 Interpostos recursos, o processo licitatório será suspenso para o devido julgamento a ser realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição, pela autoridade competente, e o resultado será divulgado a todos os participantes, por correspondência, e-mail ou outro meio disponível.

12.4 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO.

13.1 Inexistindo manifestação recursal, a Autoridade Competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor e, em seguida, homologará os procedimentos do resultado do certame.

13.2 Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

13.3 Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade das propostas, ou seja, **60 (sessenta) dias,** e caso persista o interesse da Contratante, poderá ser solicitada a prorrogação geral da validade referida a todos os licitantes, por igual prazo, no mínimo.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

14.1 **Das sanções relativas à Licitação:**

14.1.1As licitantes que desatenderem quaisquer exigências do Edital e seus Anexos, garantida a prévia defesa e, de acordo com a conduta reprovável (infração), estarão sujeitas às sanções administrativas previstas neste Edital, conforme abaixo:

14.1.1.1 Multa compensatória, cuja base de cálculo será o valor estimado desta licitação; e,

14.1.1.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAC, por prazo não superior a 2 (dois) anos, conforme detalhamento abaixo:

GRAU	MULTA	SUSPENSÃO DO DIREITO DE LICITAR E CONTRATAR COM O SENAC
	COMPENSATÓRIA	PRAZO
1	**De 0,05% a 0,2%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **1** mês Máximo: **1** ano
2	**De 0,3% a 0,6%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **1** mês Máximo: **1** ano
3	**De 0,7% a 0,9%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **6** meses Máximo: **2** anos
4	**De 1% a 2%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **6** meses Máximo: **2** anos

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
1	Deixar de entregar a documentação exigida na licitação no prazo estipulado.	1
2	Cometer atos protelatórios, durante os procedimentos licitatórios, com intuito de adiamento dos prazos da licitação.	1
3	Interpor recursos sem motivação fundamentada, ou com motivação descabida, ou com motivação genérica, prejudicando a condução da licitação.	1
4	Não assinar o Contrato no prazo de convocação, durante a vigência de sua proposta, sem justificativa aceita pelo Senac/RN.	2
5	Apresentar documentação falsa.	2
6	Fazer declaração falsa ou omitir informações.	2

7	Cometer fraude fiscal.	**3**
8	Não manter a proposta durante o prazo de validade da mesma.	**4**
9	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer mais de uma das faltas previstas nos subitens anteriores.	**4**

14.1.2O valor das multas aplicadas deverá ser depositado **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da notificação, conforme orientações fornecidas na mesma. **Se o valor da multa não for depositado, será cobrado administrativamente ou judicialmente.**

14.1.3As sanções previstas nas alíneas 14.1.1.1 e 14.1.1.2 poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.1.4No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

14.1.5A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo quanto ao pagamento das sanções de multa, que só será realizado após a análise do mesmo.

14.2 A aplicação das penalidades previstas neste Instrumento é de competência da Direção Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN.

15. SUBCONTRATAÇÃO.

15.1 É vedada a subcontratação do objeto desta Licitação.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS.

16.1 O Presidente do Conselho Regional do Senac poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

16.2 A anulação da Licitação induz à do Contrato.

16.3 Os licitantes **não terão direito à indenização** em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

16.4 É facultado à Comissão de Licitação ou à autoridade superior, em qualquer fase deste certame, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documento que deveria constar originariamente da proposta.

16.5 Os documentos retirados da *internet* poderão ter sua validade verificada, ficando estabelecido que, havendo discordância entre o apresentado e a verificação na *internet*, prevalecerá o que for retirado da *internet* na hora do certame.

16.6 **Os documentos necessários ao credenciamento e à habilitação deverão ser apresentados em original, autenticados por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou mediante publicação em órgão da imprensa oficial ou outro órgão competente, bem como por conferência feita por membro da Comissão ou Equipe de Apoio.**

16.7 A Comissão de Licitação reserva-se ao direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

16.8 A Comissão de Licitação poderá promover a conferência de cópias com os originais dos documentos de habilitação, dando-lhes autenticidade, e, para tanto, o interessado deverá se dirigir ao prédio da Unidade Senac Centro, localizado na Rua São Tomé, nº 444, Sala 405-A, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59.025-030, no horário das 08h às 11h e das 13h às 16h, onde deverá apresentar as cópias dos documentos acompanhados de seus respectivos originais ou cópias autenticadas em cartório.

16.9 Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos com a apresentação da proposta, para efeito de julgamento deste certame.

16.10 Em caso de divergência entre as disposições constantes do Termo de Referência e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

16.11 Este certame poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do Senac.

16.12 As decisões relativas a este instrumento convocatório serão divulgadas no site do Senac (www.rn.senac.br), onde os interessados deverão fazer o devido cadastro e efetuar o *login* no endereço: www.rn.senac.br/licitacoes.

16.13 A Comissão de Licitação poderá, subsidiariamente, encaminhar as cópias das decisões/atas de forma eletrônica/digitalizadas aos e-mails indicados nos documentos apresentados pelas licitantes.

16.14 A Comissão de Licitação não se responsabiliza por e-mails que não forem recebidos em virtude de problemas no servidor ou navegador do Senac/RN e/ou do emissor.

16.15 A critério da Administração do Senac, quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, poderá ser fixado o prazo de 8 (oito) dias para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas que obedeçam aos ditames deste Edital e seus anexos.

17. ANEXOS.

17.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

- Termo de Referência – Anexo I.
- Modelo de Apresentação da Proposta de Preços – Anexo II.
- Modelo de Credenciamento – Anexo III.
- Minuta do Contrato – Anexo IV.
- Modelo de Outros Documentos – Anexo V.

18. FORO.

18.1 As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Comum, no Foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Natal, RN, 29 de novembro de 2017.

FERNANDO VIRGILIO DE MACEDO SILVA
DIRETOR REGIONAL DO SENAC/RN

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

1. OBJETO.

1.1 Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação, treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do *software* e suporte, para o Call Center do Senac/RN.

2. HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

2.1. Os serviços objeto desta contratação devem ser executados durante o horário de funcionamento do Call Center do Senac/RN, devendo os serviços de suporte técnico serem executados de acordo com a necessidade e em comum acordo com o Senac/RN;

2.2. O horário de funcionamento do Call Center do Senac/RN é de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 07:00 às 20:00 com flexibilidade nos horários dos turnos;

2.3. Os serviços serão prestados no Centro de Educação Profissional Senac Centro, Rua São Tomé, 444, Centro – Natal/RN.

3. JUSTIFICATIVA E ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

3.1. O Call Center do Senac/RN exerce atividades de Telemarketing Ativo e Receptivo, envio de e-mail marketing, comunicação com clientes através do canal “Fale Conosco”, como também apoio aos Centros de Educação Profissional e outros setores internos, atuando como importante fonte de informações para a instituição;

3.2. O público que procura os serviços do Senac/RN, através do Call Center, tem crescido a cada ano e também tem demandado cada vez mais informações e orientações técnicas qualificadas, exigindo um nível de prestação de serviços especializado;

3.3. Para fazer frente a este desafio, o Senac/RN visa a melhoria da infraestrutura tecnológica, processos e pessoas a fim de contribuir com sua missão com mais eficiência e qualidade;

3.4. Os dados colhidos por meio do Telemarketing Receptivo e Ativo precisam ser eficientemente organizados, em base informatizada, de maneira que possam subsidiar a formulação de sugestões, o aprimoramento e a tomada de decisões estratégicas do Senac/RN;

3.5. Assim, com o objetivo de possibilitar a gestão do setor, bem como potencializar seus resultados, se faz necessária a **locação de um sistema de gestão de Call Center;**

3.6. A empresa a ser CONTRATADA deve dispor ao Senac/RN os recursos de Locação de Sistema de Gestão de Call Center contendo equipamentos e software conforme descrito abaixo nos itens 04 e 05;

3.7. O sistema deve permitir a emissão de relatórios estatísticos (qualitativos e quantitativos), tanto das chamadas receptivas como ativas e gráficos dos indicadores descritos nos itens: 4.3.4, 4.4.6, 4.5.6 e 4.6.4;

3.8. O sistema deve emitir sinal de toque no telefone e também apresentar alertas na tela, quando do recebimento de chamadas e de chamadas em fila;

3.9. O sistema deve informar o registro de motivos de pausa do agente, gerando um relatório contendo a duração das pausas e o tempo médio de cada sessão, visando atender à NR17, além de bloquear o recebimento de chamadas durante as pausas;

3.10. O Sistema de Call Center, deverá ser capaz de receber cargas periódicas de informações via arquivo texto, webservice ou outra tecnologia, referente aos cadastros dos clientes como nome, telefone e outras informações que componham o conjunto de dados referente ao cliente dentro dos sistemas do SENAC, para que o mesmo, seja capaz de apresentar estas informações dos clientes que ligarem, através do identificador de chamadas ou tecnologia semelhante. O sistema também deve permitir carga de informações referentes a outros módulos integrantes do mesmo (modulo de produtos, etc) segundo os mesmos padrões já citados anteriormente, bem como gerar massas de dados em csv, txt ou outro formato, com layout específico, para promover integração nos sistemas da CONTRATANTE.

3.11. O Sistema deve fornecer ferramentas de gerenciamento da qualidade das operações, como gravação e armazenamento das ligações, que possam ser acessadas pela equipe do Senac/RN em tempo real via WEB. Deverá também apresentar campo específico para registro das monitorias, por atendente, além de armazenar o histórico de monitorias, independente de mudança de célula de atendimento/atividade e possibilitar a extração de relatórios definidos pelo Senac/RN. Deverá permitir a monitoria interativa (possibilidade de o supervisor orientar o atendente durante a ligação, sem ser ouvido pelo cliente). Além disso, é necessário disponibilizar uma pesquisa de satisfação do atendimento por parte dos clientes, com emissão de relatório periódico de toda equipe e de cada agente;

3.12. No decorrer do contrato, poderão ser solicitados pelo Senac/RN a implantação de novos relatórios de acompanhamento ou inclusão de novos itens ou indicadores, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.

3.13. O sistema deverá gerar um número de atendimento denominado “protocolo de atendimento”.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Características Gerais.

4.1.1. Deverão ser fornecidos 2 (dois) Sistemas de Comunicação idênticos configurados em redundância com arquitetura ativo/passivo ou ativo/ativo;

4.1.2. Em caso de falha do sistema principal, o sistema redundante deverá assumir o lugar do sistema principal sem perda de dados, configurações, performance ou de funcionalidades e sem a necessidade de intervenção humana em até 10 minutos;

4.1.3. A plataforma deverá possuir interface de administração única, via web, a partir da qual todos os módulos podem ser configurados, inclusive o sistema redundante;

4.1.4. O acesso à interface de administração de sistema via web deverá ser seguro. O sistema deverá garantir privacidade da comunicação com mecanismos tais como HTTPS, via rede LAN/WAN, assim como possuir autenticação, autorização e registro dos acessos;

4.1.5. Todos os softwares, drivers, conectores e acessórios necessários ao perfeito funcionamento do sistema devem ser fornecidos;

4.1.6. Ter a capacidade de implementar protocolo de criptografia entre central e aparelhos telefônicos terminais IP utilizando SRTP de forma a encriptar todo o tráfego de comunicação entre o servidor e os ramais;

4.1.7. Cada servidor/equipamento deve ter gabinete padrão Rack 19" e não ultrapassar 3 Unidades de Rack de espaço vertical;

4.1.8. Deve possuir fontes redundantes automáticas com "hot swap" e consumo inferior a 400w/h por fonte;

4.1.9. Deverá possuir pelo menos 4 Portas de rede Ethernet 10/100/1000;

4.1.10. Deve suportar monitoramento via SNMP de pelo menos: CPU, memória, ocupação de HD, status dos servidores principal e redundante;

4.1.11. Deve possuir recurso para consulta do histórico destes dados de monitoramento SNMP com ajuste de período;

4.1.12. Possuir suporte a SNMPv2c e SNMPv3, incluindo a geração de traps com suporte a MIB II, conforme RFC 1213.

4.2. **Concentrador de Interface para Telefonia IP.**

4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer 01 (um) concentrador de interfaces E1 compatível com solução de telefonia VOIP;

4.2.2. O equipamento deve ser novo e estar em linha de fabricação;

4.2.3. O equipamento deve permitir fixação em rack 19", com altura máxima de 1U, acompanhar acessórios de: fixação em rack, fonte de alimentação interna operando de 100 a 240 VAC com 60Hz, cabo de alimentação com tomada 2P+T; não serão aceitos, em hipótese alguma, produtos baseados em placas de PC;

4.2.4. Havendo a necessidade de instalar software ou drive para o funcionamento ele deve ser fornecido com cada equipamento;

4.2.5. O concentrador de interface deverá possuir certificado de homologação da ANATEL; a CONTRATADA deverá anexar o certificado do concentrador à sua resposta;

4.2.6. O equipamento deve fornecer interfaces para integração com agente SNMP, manutenção, diagnostico e administração; possuir interface E1 com conectores BNC de 75 Ohms; não será permitido o uso de baluns externos para conversão de impedância; interface LAN RJ45 compatível com IEEE 802.3 e IEEE 802.3u, padrão 10BaseT/100BaseTX, autosensing e com redundância;

4.2.7. O equipamento deve ter comunicação através de endereço IP com servidor VOIP;

4.2.8. Ser capaz de transmitir todos os detalhes da sinalização R2 e ISDN incluindo o desligamento da chamada; o trafego de áudio via protocolo RTP (Real Time Protocol) deve ser gerenciado exclusivamente pelo servidor VOIP; a comunicação pelo protocolo SIP ou outro protocolo não deve possuir latência de pacotes superior a 5ms, entre o servidor VOIP e o concentrador; deve permitir áudio de baixa latência, com pacotes de no máximo 5ms, entre a comunicação do servidor VOIP e o concentrador;

4.2.9. Ter compatibilidade com os protocolos ISDN PRI, R2D/MFC; possuir interface E1 funcional com uma rede privada de telefonia (PABX) utilizando o protocolo de sinalização da prestadora da CONTRATANTE; possuir cancelamento de eco de no mínimo 64ms (512 TAPS) por canal; compatível com as normas ITUT G.165 e G.168; deve atuar em vários canais simultaneamente, independente do uso de outros recursos do concentrador; possuir detecção de sinais de discagem do tipo DTMF;

4.2.10. As gerações de tons de controle de chamadas e controle de ligações a cobrar devem ser programadas pelo plano de discagem do servidor VOIP; O tratamento de sinalização acústica deve ser feito pelo hardware, através do DSP; permitir 60 canais de voz de 64kbps em link de E1 sendo capaz de efetuar ou receber chamadas em todos os canais simultaneamente, sem a perda de ligações;

4.3 PABX

4.3.1 **Gerenciamento PABX.**

4.3.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

4.3.1.2 Essa interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Módulo PABX;

4.3.1.3 A interface de administração do Módulo PABX deverá ser totalmente em Português do Brasil;

4.3.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo PABX.

4.3.2 **Funcionalidades PABX**

4.3.2.1. Para todas as chamadas encaminhadas através do servidor VOIP da CONTRATANTE deverão utilizar o CODEC G.729;

4.3.2.2. A solução deve ter capacidade de processamento de, no mínimo, 200 ramais e/ou troncos, e não deve possuir limitação quanto a quantidade de ramais que podem ser criados.

4.3.2.3. A solução deverá suportar pelo menos 10 (dez) conferências simultâneas com até 10 (dez) participantes em cada conferência;

4.3.2.4. Deverá permitir o provisionamento automático dos Aparelhos IP utilizando arquivos de configuração armazenados no servidor do PABX via HTTP ou TFTP;

4.3.2.5. Sempre que um Aparelho IP for resetado para configurações de fábrica ele deve ter suas configurações originais de número do ramal, conta SIP, CODECS e demais configurações restauradas através de provisionamento automático baseado no cadastro do endereço MAC do aparelho na interface de administração. Desta forma, não será aceito que os aparelhos precisem ser configurados individualmente de forma manual;

4.3.2.6. Deve ser possível configurar DDR (Discagem Direto à Ramal) de forma que cada ramal possa ter um ou mais números diretos;

4.3.2.7. Deverá possuir funcionalidade de grupo de busca (ring group) no qual se configura um número que faz tocar todos os ramais deste grupo;

4.3.2.8. A funcionalidade de grupo de busca (ring group) deve possuir pelo menos as seguintes opções de funcionamento: circular, linear e ao simultâneo;

4.3.2.9. Deverá possuir funcionalidade de música de espera para todos os ramais licenciados, a ser aprovada pelo contratante;

4.3.2.10. Deve ser possível realizar transferência das chamadas de entrada e saída, inclusive para números externos;

4.3.2.11. Deve ser possível configurar a funcionalidade de Siga-me (redirecionamento da chamada para outro destino) em todos os ramais com pelo menos as seguintes opções: Siga-me incondicional, Sigam-me em caso de ocupado e Siga-me após timeout/não atende;

4.3.2.12. Deve ser possível realizar a captura de chamadas que estejam tocando em outros ramais através de uma combinação de teclas do aparelho;

4.3.2.13. A captura deverá ser possível de ser feita por qualquer ramal que esteja no mesmo grupo do ramal que está tocando;

4.3.2.14. Possuir a funcionalidade de regra de discagem que permita definir a rota de saída de acordo com os números que foram discados;

4.3.2.15. Possibilitar a configuração de usuários e grupos para utilizar tais regras de discagem de forma que seja possível definir exatamente para quais tipos de destino o usuário ou grupo podem discar;

4.3.2.16. Possuir configuração de ramais que permitam o bloqueio do ramal fazendo com que possam apenas efetuar chamadas internas (entre os ramais da própria central);

4.3.2.17. O sistema deve ter a possibilidade de fazer a seleção de rota de menor custo para chamadas de longa distância, sem a necessidade de o usuário digitar os prefixos das operadoras de telefonia, a ser configurado com regras pré-definidas pelo contratante;

4.3.2.18. Deve ser possível configurar o custo das chamadas para cada rota de saída de forma que o relatório de bilhetagem calcule o custo das chamadas de forma precisa;

4.3.2.19. Deve ser possível configurar um código pessoal para cada ramal para funcionalidades que exijam privilégio para serem realizados através dos ramais;

4.3.2.20. Deve ser possível utilizar um ramal qualquer com as permissões de outro usuário através do uso de seu código pessoal. Isto permitirá que, independentemente de onde estiver, possa o usuário desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui, mesmo através de outros ramais. Tal facilidade deverá funcionar também para sistemas integrados em rede corporativa, desde que o ramal pertença a Central;

4.3.2.21. A tarifação do ramal que estiver sendo usado por outro usuário diferente do habitual, deverá entender que estão sendo utilizados privilégios de outro usuário e, portanto, deverá gerar os bilhetes e relatórios em nome deste usuário que está usando seus privilégios e não do ramal que está sendo utilizado no momento.

4.3.3 **Gravação das chamadas de PABX**

4.3.3.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no PABX não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

4.3.3.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

4.3.3.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução, com interface para busca por data, número de origem e número de destino;

4.3.3.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação e com possibilidade de backup;

4.3.3.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

4.3.3.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

4.3.3.7 As gravações das ligações deverão ficar disponíveis por um período de no mínimo 200 dias ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

4.3.3.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

4.3.3.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

4.3.3.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

4.3.3.11 Deve ser possível configurar um ramal para que suas ligações não sejam gravadas.

4.3.4 **Relatórios de PABX**

4.3.4.1 Os relatórios de PABX devem permitir pelo menos os seguintes filtros: agente, número de origem, número de destino, data e horário;

4.3.4.2 Deve possuir relatório com registro detalhado das chamadas que mostre pelo menos as seguintes informações de cada chamada: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, rota de saída utilizada e operador que realizou a chamada;

4.3.4.3 Deve possuir relatório de bilhetagem que mostre pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, rota de saída utilizada, custo da ligação.

4.4 CHAMADAS – RECEPTIVO

4.4.1 **Gerenciamento Receptivo**

4.4.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web compatível com os navegadores Chrome e/ou Firefox e sistemas operacionais Windows (7, 8 e 10), Linux e MacOS;

4.4.1.2 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Chamadas Receptivo;

4.4.1.3 A interface de administração do Módulo de Chamadas Receptivo deverá ser totalmente em Português do Brasil;

4.4.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo Receptivo.

4.4.2 **Funcionalidades – Receptivo**

4.4.2.1 Quando um cliente requisitar atendimento humano e não houver um atendente disponível, os softwares da plataforma deverão posicioná-lo em fila de espera, ouvindo a música ou mensagens previamente gravadas e devidamente configuradas por autorização da contratante;

4.4.2.2 Permitir que todas as chamadas de entrada sejam atendidas e transferidas automaticamente para atendentes, efetuando então funções de um Distribuidor Automático de Chamadas, de acordo com parâmetros de fila previamente definidos;

4.4.2.3 No caso de todos os ramais estarem ocupados, deverá rastrear a fila e em intervalos pré-definidos, informar ao cliente sua posição atual na fila, através de URA previamente autorizada pela contratante;

4.4.2.4 Possibilitar a Configuração de Times e Grupos de Atendimento;

4.4.2.5 Ser permitida a criação de mais de um grupo de atendentes, divididos em especialização por atendimento ou grupos de atendimento ou campanhas;

4.4.2.6 Direcionar o roteamento de chamadas para atendentes que estejam há mais tempo livres ou com prioridade para usuários especiais;

4.4.2.7 Tratamento de fila de espera onde o sistema deve possuir gerenciamento de filas de espera inteligente (primeiro na fila é o primeiro a ser atendido). A distribuição da chamada deve verificar qual o atendente que está livre a mais tempo;

4.4.2.8 Possibilitar roteamento de chamadas em diferentes níveis de prioridade;

4.4.2.9 Conter opções de algoritmos de distribuição de chamadas baseados em

operador a mais tempo livre, operador com menos tempo de conversação e round-robin (principio onde cada pessoa compartilha equalitariamente uma determinada tarefa);

4.4.2.10 Devem existir tipos de pausas configurados, disponíveis para serem utilizados pelos operadores;

4.4.2.11 Deve ser possível definir pelo menos as seguintes informações sobre as pausas: nome, duração limite, classificação da pausa como produtiva ou não produtiva;

4.4.2.12 Deve ser possível cadastrar pelo menos 15 tipos de pausas diferentes;

4.4.2.13 Deverá ser possível configurar por fila quais as possíveis classificações de chamada a serem utilizadas pelos operadores durante e após o atendimento;

4.4.2.14 Deverá possuir funcionalidade de Callback, que ofereça a possibilidade do usuário desligar a chamada, e continuar na fila. Quando chegar sua vez, o Distribuidor Automático de Chamadas deverá realizar uma ligação ativa para este usuário conectando-o ao agente livre da vez;

4.4.2.15 Deve poder operar no modo Blended ou de Agente Hibrido no qual um mesmo operador do Receptivo também fique disponível para receber chamadas do Discador; de modo que o sistema possa detectar momentos com poucas chamadas receptivas e direcionar o agente para trabalhar com as ligações ativas, otimizando o tempo do Call Center;

4.4.2.16 Quando um operador estiver no modo Blended/ agente hibrido e estiver recebendo chamadas do Discador, o Distribuidor Automático de Chamadas Receptivo deverá respeitar a ocupação do operador e não enviar chamadas para o mesmo;

4.4.2.17 Deverá possuir Web Services que possibilitem extração de dados, métricas e eventos do Distribuidor Automático de Chamadas, facilitando integração com outras soluções e sistemas.

4.4.3 **Tela do Operador – Receptivo**

4.4.3.1 Deve possuir tela do operador web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

4.4.3.2 A tela do operador deve fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

4.4.3.3 O acesso à tela do operador web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada operador;

4.4.3.4 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 20 operadores;

4.4.3.5 Ao receber uma chamada, identificar na tela o número chamador;

4.4.3.6 Possibilitar que o operador classifique a chamada de acordo com categorias

pré cadastradas na configuração da fila;

4.4.3.7 Possibilitar que o operador pause o estado de sua PA escolhendo dentre os motivos configurados para as filas em que atua;

4.4.3.8 Ao entrar em pausa, identificar na tela a pausa e o tempo corrido, assim como a excesso de tempo pelo operador;

4.4.3.9 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador;

4.4.3.10 Possibilitar que o operador saia da pausa;

4.4.3.11 Mostrar estatísticas de produtividade diária para o operador, no mínimo com informações sobre a quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA";

4.4.3.12 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas, por período.

4.4.4 **Telas para Supervisão – Receptivo**

4.4.4.1 As telas de supervisão devem fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

4.4.4.2 O acesso às telas de supervisão deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada supervisor;

4.4.4.3 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 3 supervisores;

4.4.4.4 Disponibilizar status em tempo real de atendentes e grupos/campanhas: (quantidade de agente disponíveis, em pausa produtiva e improdutiva e quantidade de chamadas em fila, sem a necessidade de “refresh” (recarregar) a página no browser, não sendo aceita a programação automática de “refresh”;

4.4.4.5 Apresentar estatística de controle de produtividade por atendentes e grupos/campanhas de atendimento;

4.4.4.6 Apresentar tela de supervisão com tempo de não atendimento para cada atendente logado no sistema, por ausência, ocupado ou livre e com cores distintas conforme status sem necessidade de “refresh” (recarregar) a página no browser, não sendo aceito programação automática de “refresh”;

4.4.4.7 Apresentar na tela de supervisão a qual grupo/campanha cada atendente está logado, bem como nome do atendente, ou seu login, e número do telefone associado;

4.4.4.8 Apresentar na tela de supervisão total de ligações atendidas, abandonadas,

recusadas e totalizador para ligações de saída, bem como ligações na fila aguardando atendentes livres para encaminhamento de ligações;

4.4.4.9 Permitir configuração de alertas visuais para chamadas acima dos tempos médios estabelecidos por grupos/campanhas;

4.4.4.10 Permitir configuração de alertas visuais para pausas acima dos tempos máximos estabelecidos;

4.4.4.11 As telas de atendimento dos supervisores deverão ser interativas e funcionar com o Português falado no Brasil. Devem permitir a visualização do seu grupo ou todos os grupos, obtendo informações sobre atendentes ativos, seu “status”, seus tempos de atendimento médio e máximo, ligações atendidas e abandonadas;

4.4.4.12 Permitir a ativação de display afixado em parede, onde poderá se visualizar, no mínimo: total de agentes presentes, porcentagem de posições ocupadas (versus posições livres), total de ligações abandonadas, total de ligações perdidas, etc;

4.4.4.13 Deverá possuir recurso de monitoria interativa, no qual o supervisor consegue monitorar e interagir na chamada em curso de qualquer operador, sem que o cliente o ouça;

4.4.4.14 Mostrar estatísticas do trabalho, de um período determinado pelo supervisor de todos os operadores ou de apenas um operador específico, contendo no mínimo: "quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA, quantidade de chamadas não atendidas";

4.4.4.15 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas de todos os operadores ou de um operador específico.

4.4.5 **Gravação de Chamadas – Receptivo**

4.4.5.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no sistema não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

4.4.5.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

4.4.5.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução;

4.4.5.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação. A Contratada deve fornecer um backup bimestral e um completo anualmente;

4.4.5.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução

Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

4.4.5.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

4.4.5.7 As gravações devem ficar disponíveis pelo período máximo que a capacidade para armazenar permita ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

4.4.5.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

4.4.5.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

4.4.5.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

4.4.5.11 Deve ser possível configurar uma PA para que suas ligações não sejam gravadas.

4.4.6 **Relatórios - Receptivo**

4.4.6.1 Os relatórios devem estar disponíveis através da interface Web do módulo Receptivo;

4.4.6.2 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlada através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo Receptivo;

4.4.6.3 Os relatórios de receptivo devem permitir pelo menos os seguintes filtros: número de chamadas atendidas (geral e por agente), número de origem, data e horário, fila (quando aplicável), operador (quando aplicável);

4.4.6.4 Deve possuir relatórios de tráfego;

4.4.6.5 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas recebidas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador, operador ou transferência), para qual ramal foi transferido;

4.4.6.6 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas transbordadas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador ou operador);

4.4.6.7 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas

abandonadas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, o motivo do abandono/desistência, se o cliente desistiu ou se o operador não atendeu;

4.4.6.8 Deverá possuir relatório que mostre as classificações das chamadas feitas pelos operadores;

4.4.6.9 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Médio de Atendimento das chamadas, total e por agente;

4.4.6.10 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Médio de Espera das chamadas, total e por agente;

4.4.6.11 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Mínimo e Máximo de duração das chamadas;

4.4.6.12 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Mínimo e Máximo de espera para atendimento das chamadas (total e por agente);

4.4.6.13 Deve possuir relatório que mostre o Tempo médio de espera antes do abandono;

4.4.6.14 Deve possuir relatório que mostre a posição na fila no momento da desconexão;

4.4.6.15 Deve possuir relatório de produtividade que mostre, no mínimo, as seguintes informações dos operadores: % de Ocupação, Total de horas logado, Total de horas pausado e Total de chamadas recebidas, TMA de chamadas recebidas;

4.4.6.16 Deve possuir relatório de logins com as seguintes informações sobre os logins dos operadores: data e hora do login, data e hora de logout, e login do operador;

4.4.6.17 Deve possuir relatório de pausas com as seguintes informações sobre as pausas dos operadores: data e hora de início da pausa, data e hora do fim da pausa, duração da pausa e login do operador;

4.4.6.18 Deve apresentar relatório quantitativo das chamadas dentro do período pré-escolhido pelo supervisor, relacionado a toda a equipe ou relacionado a um único agente;

4.4.6.19 Deve apresentar relatório qualitativo das chamadas, classificadas pelos clientes atendidos através de Pesquisa da Qualidade no Atendimento, relacionado a toda a equipe ou relacionado a um único agente.

4.5 CHAMADAS – ATIVO

4.5.1 **Gerenciamento - Ativo**

4.5.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

4.5.1.2 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Discador de chamadas - Ativo;

4.5.1.3 A interface de administração deverá ser totalmente em Português do Brasil;

4.5.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao Discador de Chamadas – Ativo.

4.5.2 **Funcionalidades – Ativo**

4.5.2.1 Permitir a implementação de Discador Automático, onde o servidor de chamadas é o responsável por efetuar ligações automáticas a partir das listagens geradas pelo sistema, onde a próxima ligação agendada será executada quando o agente concluir a que está em andamento, independente de ação do agente;

4.5.2.2 Quando uma chamada for encaminhada para o operador, na tela do operador deverão aparecer, no mínimo, as seguintes informações sobre a chamada: número de destino e texto com script da campanha (*motivo do ativo – venda, não haverá aula, convite, etc..*). Todas as informações que foram carregadas no mailing deverão também estar disponíveis para serem utilizadas no texto de script da campanha (*motivo da ligação – venda, não haverá aula, convite, etc..*) através de marcadores que determinem um texto descritivo dentro do próprio formulário, melhorando a experiência do usuário e agilizando a leitura, através da separação de linhas e colunas no script do operador;

4.5.2.3 Permitir funcionalidade de URA Reversa/Ura ativa na qual o sistema entrega a chamada de ativo para uma URA com capacidade de interagir com usuário e coletar as opções que ele digitou;

4.5.2.4 O Áudio da URA Reversa deve poder ser gerado de forma automatizada através de TTS, de acordo seção "4.6.3 - TTS", ou ainda ser gravado em estúdio e configurado no sistema para ser utilizado;

4.5.2.5 Deve permitir cadastro de classificação da chamada quanto ao resultado do ativo;

4.5.2.6 Os possíveis resultados devem ter pelo menos as seguintes informações: nome do resultado, classificação se este resultado significa sucesso para o ativo ou não;

4.5.2.7 Deve ser possível configurar formas de priorização do Mailing que será trabalhado no ativo;

4.5.2.8 Deve ser possível configurar quais operadores vão trabalhar em qual tipo de ativo;

4.5.2.9 Deve ser possível configurar o horário de funcionamento do ativo, de forma que fora deste horário de funcionamento nenhuma chamada seja discada;

4.5.2.10 Deve poder operar uma mesma PA tanto no ativo quanto no receptivo;

4.5.2.11 Quando um operador estiver com uma chamada em curso, o discador automático deverá respeitar a ocupação do operador e não enviar chamadas para o mesmo.

4.5.3 **Tela do Operador – Ativo**

4.5.3.1 Deve possuir tela do operador web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

4.5.3.2 A tela do operador deve fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

4.5.3.3 O acesso à tela do operador web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada operador;

4.5.3.4 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 20 operadores;

4.5.3.5 Ao receber uma chamada, identificar na tela o número chamador;

4.5.3.6 Possibilitar que o operador classifique a chamada de acordo com categorias pré-cadastradas na configuração da fila;

4.5.3.7 Possibilitar que o operador pause o estado de sua PA escolhendo dentre os motivos configurados para as campanhas em que atua;

4.5.3.8 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador a partir do módulo Receptivo;

4.5.3.9 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador a partir do módulo Discador;

4.5.3.10 Possibilitar que o operador saia da pausa;

4.5.3.11 Mostrar estatísticas de produtividade diária para o operador com, no mínimo as informações de quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA;

4.5.3.12 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas do dia.

4.5.4 **Supervisão das Campanhas - Ativo**

4.5.4.1 Deve possuir painel que mostre pelo menos as seguintes informações: as campanhas que estão sendo executadas no momento, as porcentagens de progresso de cada uma, as porcentagens de sucesso de cada uma e o tempo médio de espera que os operadores estão tendo para receber chamadas;

4.5.5 **Gravação - Ativo**

4.5.5.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no sistema, não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

4.5.5.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

4.5.5.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução;

4.5.5.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação. A Contratada deve fornecer um backup bimestral e um completo anualmente;

4.5.5.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

4.5.5.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

4.5.5.7 As gravações devem ficar disponíveis pelo período máximo que a capacidade para armazenar permita ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

4.5.5.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

4.5.5.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

4.5.5.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

4.5.5.11 Deve ser possível configurar uma PA para que suas ligações não sejam gravadas.

4.5.6 **Relatórios - Ativo**

4.5.6.1 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas realizadas pelo discador com pelo menos as seguintes informações: mailing de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador ou operador);

4.5.6.2 Deve possuir relatório que mostre a porcentagem de sucesso da campanha de acordo com a classificação das chamadas feitas pelos operadores;

4.5.6.3 Deve possuir relatório que mostre as opções escolhidas pelos usuários no caso de uso da funcionalidade URA Reversa/ URA Ativa.

4.6 URA (Unidade de Resposta Audível)

4.6.1 Gravações de Áudios para URA

4.6.1.1 A URA deverá ser fornecida com as mensagens previamente gravadas;

4.6.1.2 Ser fornecidas pelo menos 50 mensagens pré-gravadas;

4.6.1.3 O texto das frases para as mensagens será fornecido pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato;

4.6.1.4 O texto e gravação ficará a critério da CONTRATANTE que deverá escolher a voz dentre pelo menos 4 opções (2 masculinas e 2 femininas);

4.6.1.5 O texto e gravação deverá ser feito preferencialmente em voz feminina, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha do uso de voz masculina se a mesma entender necessário.

4.6.2 Recursos da URA

4.6.2.1 Ser implementado internamente à central, não sendo permitido uso de equipamento externo;

4.6.2.2 Possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

4.6.2.3 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas;

4.6.2.4 A URA deve permitir o atendimento de 60 (sessenta) usuários simultaneamente;

4.6.2.5 Vocalizar datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;

4.6.2.6 Vocalizar numerais e valores em moeda, nacional e estrangeira, concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares, etc, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;

4.6.2.7 Reconhecer sinalização multifrequencial (DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency);

4.6.2.8 Detectar e reconhecer ANI - Identificação automática do número e DNIS - Serviço que discou o número;

4.6.2.9 Permitir armazenar arquivos de áudio digitais em formato de alta qualidade ADPCM, PCM ou WAVE;

4.6.2.10 Ter capacidade de efetuar comparações de numerais tanto inteiros como decimais e moedas;

4.6.2.11 Possuir características multitarefa (múltiplas tarefas executadas simultaneamente) e multiusuário (múltiplos usuários acessando simultaneamente);

4.6.2.12 Permitir transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano e do atendimento humano para a URA em pontos pré-determinados da aplicação;

4.6.2.13 Repetir os dígitos à medida que forem sendo digitados e, no caso de senhas, emitir um bip sinalizando a recepção do DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency;

4.6.2.14 Possuir o recurso de “Cut-thru”, também conhecido como barge-in, no qual pode-se interromper a URA a qualquer momento dando entrada com dados para interagir com o sistema seja via voz ou DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency;

4.6.2.15 Possuir o recurso “Force-play”, onde o usuário é obrigado a ouvir toda a mensagem até o seu final;

4.6.2.16 Ser compatível com os protocolos CAS/R2, ISDN e SIP;

4.6.2.17 A solução da URA deve ser flexível e escalável de acordo com a demanda;

4.6.2.18 Possuir suporte aos seguintes codecs de áudio: G.711 μ-law e G711 a-law, G722, G.723.1 e G.729A;

4.6.2.19 Permitir ao cliente gerar sua própria árvore de navegação através da web;

4.6.2.20 Permitir alteração durante a navegação (on the fly) do script do serviço;

4.6.2.21 Possuir recursos para integração com os principais Bancos de Dados do mercado (SQL Server, Oracle, MySQL e PostgreSQL) para execução de query SQL, permitindo a

leitura e escrita de registros no Banco de Dados;

4.6.2.22 Possuir recursos para integração com sistemas de terceiros através de socket;

4.6.2.23 Permitir a recepção de informações discadas, tipo CPF, CNPJ, nº de matrícula, etc, e retenção destas informações para uso nos menus posteriores, não necessitando digitá-los novamente;

4.6.2.24 A URA deverá implementar um sistema anti-trote, que a chamada recebida daquele número foi um trote. A URA, ao receber a chamada, deverá verificar se o número está marcado na lista de trotes e antes de transferir para o atendimento humano, deverá ser tocada uma mensagem a ser fornecida pela CONTRATANTE e em seguida realizar a transferência da chamada. O número deverá ficar nesta lista negra por um tempo configurável através do sistema;

4.6.2.25 Permitir o roteamento de ligações com consulta on line à Portabilidade para determinação da operadora de destino correspondente das prestadoras do Serviço de Telecomunicações Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP). A contratação de um serviço de consulta à portabilidade será de responsabilidade da CONTRATANTE;

4.6.2.26 Permitir integração entre a URA e sistemas legados, através de “Web Services”;

4.6.2.27 Ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, através de mensagem de voz e em caso de senhas, através de bips ou eco;

4.6.2.28 URA deve ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção de árvore de voz online, sem interrupção da sua operação normal;

4.6.2.29 Permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade, podendo ser criada editada e enviada para teste ou produção, após aceite por parte da contratante;

4.6.2.30 Permitir inserção de novas mensagens, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico;

4.6.2.31 A URA deve permitir a configuração de Timeout Inter digito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;

4.6.2.32 A URA deve possuir o recurso de TTS (Text to Speech), de acordo com o tópico 4.6.3.

4.6.3 **URA com TTS (Text to Speech)**

4.6.3.1 Deve possuir recurso de conversão de texto para voz - Text to Speech (TTS);

4.6.3.2 O recurso de TTS deve possuir voz natural;

4.6.3.3 O recurso de TTS deve possuir suporte a vozes masculinas e femininas;

4.6.4 **Relatórios da URA**

4.6.4.1 Os relatórios de URA devem permitir pelo menos os seguintes filtros: data e horário;

4.6.4.2 Possuir relatório que mostre a quantidade de chamadas atendidas na URA agrupadas por opção;

4.6.4.3 Possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas que foram transferidas para o atendimento humano com pelo menos as seguintes informações de cada chamada: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, opções da URA escolhidas.

5. INFORMAÇÕES E REQUISITOS DE TECNOLOGIA.

5.1 A contratação do serviço será de no mínimo 15 PAs e, no máximo, 20 PAs, sendo que o Senac/RN só terá ônus sobre os custos do número de PAs em utilização;

5.2 O servidor deverá ser integrado à infraestrutura tecnológica do SENAC RN, fazendo o transbordo das ligações que não forem para o Call Center para o servidor de telefonia do SENAC, este transbordo deverá ser através do protocolo IAX ou SIP;

5.3 O equipamento (Central Privada de Comutação Telefônica, com controle por programa armazenado, matriz de computação temporal (TDM) e modulação por código de pulsos (PCM), denominada doravante de CPCT) deverá ter compatibilidade para trabalhar em comutação puramente IP, e devendo utilizar o protocolo IP-SIP (Internet Protocol, – Session Iniciaton Protocol);

5.4 Todas as necessidades de infraestrutura para instalação da CPCT, devem ser levantados em visita técnica, a proponente deverá incluir em seu custo para elaboração do preço final de sua proposta, caso não ocorra à proponente deve arcar com os custos das adaptações. O SENAC RN oferecerá às condições básicas necessárias para o pleno funcionamento do serviço;

5.5 A CPCT deve permitir conexão com mais de um link E1(R2D/MFC-5C e ISDN-PRI), link digital a 2Mbps (G.703 e G.704);

5.6 O sistema deverá ter capacidade de gravação de 100% das chamadas de ativo e receptivo, com capacidade de armazenamento de 10.000 (Dez Mil) horas. A contratada deverá fornecer backup bimestral e um backup anual completo;

5.7 A CPCT deve permitir gerenciamento/manutenção remota;

5.8 A CPCT deverá possibilitar a compressão de voz sobre IP utilizando codecs de compressão G729, G726 e G723, e comunicação com outras centrais IP através do protocolo SIP (Session Initiaton Protocol) ou IAX (Inter Asterisk eXchange);

5.9 A CPCT deve permitir a conectividade para mais de um link E1, e fazer transbordo para um gateway GSM VOIP quando as ligações forem direcionadas para telefones móveis;

5.10 A CONTRATADA deve manter todos os equipamentos contidos na solução atualizados, tanto em software como em hardware, sem qualquer ônus para o SENAC;

5.11 A CPCT deve ter suporte a QoS para garantia qualidade de áudio;

5.12 A solução apresentada deve incluir todas as licenças necessárias para a comunicação entre as CPCTs sem custos adicionais;

5.13 A CPCT deve se comunicar com qualquer tipo de aparelho IP com suporte a protocolo SIP, e os CODECS G711, G723, G726 ou G729, sem restrição por fabricante, e possuir todas as licenças necessárias;

5.14 Os equipamentos deverão ser novos, sem uso, em linha de fabricação e em sua última versão de hardware e software;

5.15 Os softwares envolvidos na solução deverão ser compatíveis com a plataforma Windows da Microsoft;

5.16 Os softwares envolvidos na solução quando acessados via browsers, deverão ser compatíveis com o Google Chrome e Firefox;

5.17 A CPCT deverá atualizar automaticamente e diariamente a hora, baseada na hora oficial do Brasil, inclusive com a capacidade de identificar mudanças nos períodos conhecidos como Horário de Verão;

5.18 O (s) Servidor (es) da solução deverão ser instalados em racks apropriados fornecidos pelo SENAC RN.

5.19 **Aparelho Telefone IP (18 unidades)**

5.19.1 Ser totalmente aderente ao Protocolo SIP;

5.19.2 Suportar os Codecs G.711 μ-law e G711 a-law, G722, G.723.1 e G.729A;

5.19.3 Suportar DTMF em conformidade com a RFC 2833;

5.19.4 Suportar a configuração de até 02 (duas) linhas (ramal IP) e o atendimento de até 03 chamadas simultâneas;

5.19.5 Possibilitar áudio-conferência entre 03 (três) ramais;

5.19.6 Possuir agenda interna, com capacidade para pré-armazenamento de até 20 (vinte) números telefônicos;

5.19.7 Possuir resolução de pelo menos 128x64 pixels no display LCD;

5.19.8 Possibilitar a indicação de chamadas perdidas no display;

5.19.9 Disponibilizar menus em Português (Brasil);

5.19.10 Possibilitar a visualização do registro das 10 (dez) últimas chamadas de cada tipo: efetuadas, não atendidas e recebidas, todas com indicação de horário;

5.19.11 Possuir suporte à função de Identificador de Chamadas (apresentada no display);

5.19.12 Possuir teclado numérico para geração de chamadas;

5.19.13 Possuir teclas para a execução das seguintes funções:

5.19.13.1 Controle de Volume – com a capacidade para ajustar separadamente os níveis de volume do monofone, do viva-voz e da campainha;

5.19.13.2 Ter acesso ao Menu – para configurações, opções e ajustes;

5.19.13.3 Ter acesso ao correio de voz;

5.19.13.4 Mute;

5.19.13.5 Alternar para Viva-voz;

5.19.13.6 Alternar para Fone de Ouvido;

5.19.13.7 Hold – para colocar a chamada em espera;

5.19.14 Ter recurso de Viva-voz duplex;

5.19.15 Ter Interface de administração Web compatível com o protocolo HTTP;

5.19.16 Suportar aos protocolos IPv4: DNS, DHCP Client e SNTP/NTP;

5.19.17 Ter capacidade para obter endereço IP através de implementações padrão de DHCP e também de forma manual;

5.19.18 Possuir pelo menos 02 (duas) portas RJ-45 switched 10/100 Base-T Ethernet para funcionamento em bridge com o computador;

5.19.19 Suportar a VLAN (Virtual Local Area Network) compatível com IEEE 802.1Q;

5.19.20 Disponibilizar interfaces para fone de ouvido RJ-9 (x1) e fonte de Alimentação Externa 110 / 220V;

5.19.21 Ter Mídias Manuais e mídias com drivers de configuração;

5.19.22 Possuir recurso de provisionamento de firmware e configurações gerais do aparelho;

5.19.23 Ter Provisionamento por TFTP, FTP;

5.19.24 PLC (ocultação de perda de pacotes);

5.19.25 AEC (possuir cancelamento acústico de eco);

5.19.26 AJB (possuir reserva de jitter adaptativa);

5.19.27 AGC (possuir controle de ganho automárico);

5.19.28 CNG (possuir gerador de conforto de ruído);

5.19.29 Deve ser fornecido kit completo para instalação: fonte de alimentação bivolt 110/220V, cabo telefônico, cabo de rede UTP e demais acessórios para o pleno funcionamento;

5.19.30 Possuir homologação/certificação ANATEL;

5.19.31 Ter a opção de linguagem em Português (Brasil).

5.20 **Headset (20 Unidades)**

5.20.1 Devem ser fornecidos headsets que atendam à norma NR-17;

5.20.2 Ser compatíveis com os Telefones IP fornecidos;

5.20.3 Ser monoauricular;

5.20.4 Possuir tiara ajustável em aço inox;

5.20.5 Possuir apoio lateral em borracha atóxica;

5.20.6 Possuir protetor auricular em material antialérgico;

5.20.7 Possuir espuma protetora para boca ou ser do modelo de tubo removível;

5.20.8 Possuir microfones com cancelador de ruídos;

5.20.9 Possuir hastes de microfone flexíveis para regulagem;

5.20.10 Possuir cordão de ligação com a base tipo liso;

5.20.11 Cordão de ligação com a base deverão ter pelo menos 1,5m de comprimento;

5.20.12 A responsabilidade de uso dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA na conformidade com a NR-17 será da CONTRATANTE.

6. SUPORTE REMOTO, NÍVEL DE SERVIÇO E GARANTIA.

6.1 O Senac/RN exige que a CONTRATADA seja especialista em operações de Sistemas de Gestão de Call Center;

6.2 O Nível de Serviço, estará diretamente relacionado aos indicadores de desempenho determinadas pelo Senac/RN, e poderá ser alterado, dependendo da sazonalidade e da definição dos indicadores do Senac/RN;

6.3 O Senac/RN estabelece SLA´s (Acordo de Níveis de Serviço) relacionados aos indicadores de desempenho do setor, e padrões de qualidade que deverão ser cumpridos pela empresa prestadora de serviço que vier a ser CONTRATADA, com o claro reconhecimento dos públicos com os quais se relaciona;

6.4 O acordo de nível de serviço (SLA) visa garantir que os serviços contratados sejam prestados pela CONTRATADA, em grau mínimo de eficiência e qualidade exigido pelo Senac/RN;

6.5 A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pelo Senac/RN durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;

6.6 As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da Contratante, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcionais ao tempo de sua não prestação. Inclui-se como indisponibilidade do serviço, não só o recebimento e geração de chamadas, mas também o acesso às gravações e aos relatórios gerados, arquivados ou em tempo real;

6.7 O Índice de Disponibilidade será de, no mínimo, 99,50% (noventa e nove vírgula cinco por cento) mensal;

6.8 O serviço deverá estar disponível 12 horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h00. Desta maneira a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço;

6.8.1 O atendimento aos chamados deverá ser ofertado sem ônus adicionais para a CONTRATANTE e deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de Criticidade:

<table>
<tr><th>Nível de Criticidade</th><th>Tempo de Atendimento</th><th>Tempo de Solução / Medida de Contorno</th></tr>
<tr><td rowspan="2">1) Altíssima – situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.</td><td>Máximo de 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE.</td><td>Máximo de 4 (quatro) horas após o início do atendimento do chamado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2) Alta – situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.</td><td>Máximo de 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE.</td><td>Máximo de 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.
Os chamados deste nível, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Criticidade 1, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível.</td></tr>
</table>

3) Média – situações de baixo impacto ou para problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Máximo de 4 (quatro) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 10 (dez) horas após o início do atendimento do chamado.
	Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, a CONTRATADA deverá colocar à disposição da CONTRATANTE, um especialista devidamente habilitado pela empresa ou pela fabricante e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA. Os chamados deste nível, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Criticidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível.	
4) Baixa – chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.
	Os chamados deste nível serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h00min às 18h00min, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília/DF. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de chamados para níveis superiores de criticidade. Os prazos dos chamados escalados passarão a contar novamente do início.	

6.8.2 Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento;

6.8.3 Nos casos de recorrência de um mesmo incidente, num intervalo de até 6 horas, contadas a partir do fechamento do chamado técnico anterior, para efeitos de apuração dos Níveis de Serviços o Tempo de Recuperação Operacional, será contado como um novo período único desde o primeiro chamado aberto que se enquadre nesta regra;

6.8.4 Os Acordos de Níveis de Serviços detalhados neste item serão mensurados a partir do Tempo de Recuperação Operacional;

6.8.5 O Tempo de Recuperação Operacional consiste no indicador de qualidade para acompanhamento do tempo de recuperação do serviço em caso de incidentes. Sua métrica estabelece o tempo máximo tolerado pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA restabeleça a normalidade do serviço. A medição do Tempo de Recuperação Operacional será desde o momento da abertura do chamado técnico até o seu fechamento com validação pela CONTRATANTE;

6.9 A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação, em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento;

6.10 A disponibilidade do serviço será calculada, para um período de 01 (um) mês, através da seguinte fórmula:

$$D = \frac{To - Ti}{To} \times 100$$

Onde:
D = disponibilidade;
To = período de operação (1 mês), em minutos;
Ti = tempo total de indisponibilidade do circuito de acesso, ocorrida no período de operação (1 mês), em minutos.

6.11 No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade do Senac/RN;

6.12 A central de atendimento da CONTRATADA deverá estar disponível para o contato do Senac/RN que se dará através de número local fixo, de segunda a sexta, no horário das 7h às 20h;

6.13 A CONTRATADA deverá realizar atividades de suporte à conectividade relacionado com a solução em um regime de 13 horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h;

6.14 A ocorrência de interrupção no serviço deverá ser comunicada imediatamente ao Senac/RN, através de um sistema de notificação automática a ser implantado pela CONTRATADA, utilizando simultaneamente os seguintes meios: telefone (fixo e móvel), SMS e e-mail;

6.15 Cabe à CONTRATADA fornecer uma dinâmica de comunicação com os colaboradores do Senac/RN que contemple no mínimo uma ferramenta (sistema informatizado de help desk para acompanhamento de chamadas para resolução de problemas);

6.16 Em caso de falhas ou interrupção do serviço, a resolução do problema por parte da CONTRADADA, deverá ocorrer em até 02 (duas) horas a partir da comunicação do problema pelo Senac/RN;

6.17 Em caso de ligações picotando, mudas e /ou que caem durante a conversação, caso o problema seja ocasionado pela solução contratada, a resolução deverá ocorrer em até 02 (duas) horas após realizada a comunicação do problema pelo Senac/RN;

6.18 A CONTRATADA deverá fornecer 02 (dois) headsets de reserva caso haja dano ou quebra;

6.19 Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva da solução, a CONTRATADA deverá formalizar via e-mail, ao Senac/RN, com no mínimo 03 (três) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço, a qual deverá ser autorizada pelo Senac/RN;

6.20 Em caso de falha a CONTRATADA deverá apresentar relatório analítico contendo as seguintes informações:

a) Relação de todas as reclamações havidas no período (com hora de início e fim da inoperância) juntamente com minutos excedentes ao prazo máximo para reparo;
b) Tempo total das falhas;
c) Causas dos defeitos e a soluções adotadas para sua recuperação;
d) Cálculo da disponibilidade no período.

6.21 Os funcionários de atendimento da CONTRATADA devem conhecer todos os serviços contratados e relacionados com a solução, objeto deste instrumento;

6.22 É de responsabilidade da CONTRATADA a garantia de toda a solução ofertada em sua proposta;

6.23 A aferição da qualidade do serviço prestado deverá ser acompanhada pela CONTRATADA e pelo Senac/RN e analisada através de relatórios mensais, entre as equipes do Senac/RN e da CONTRATADA.

7. INSTALAÇÃO.

7.1 A Instalação será realizada pela CONTRATADA, se necessário com auxílio de técnico da CONTRATANTE;

7.2 Os equipamentos a serem instalados no Senac/RN deverão ser acomodados em racks apropriados, fornecidos pelo Senac/RN**;**

7.3 Os equipamentos relacionados com a solução deverão ser instalados e mantidos operacionais, com todos os seus acessórios e documentações necessárias;

7.4 O prazo final da entrega dos equipamentos deverá ser de até 30 (trinta) dias contatos a partir da data da assinatura do contrato;

7.4.1 A entrega deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE localizada na Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, CEP 59.025-030 em Natal/RN;

7.4.2 A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos em embalagens originais, lacradas e protegidas contra danos de transporte e manuseio;

7.4.3 A CONTRATADA entregará os equipamentos juntamente com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, incluindo cabos, conectores, interfaces e suportes em plena compatibilidade com as especificações técnicas descritas;

7.4.4 Juntamente com os equipamentos, a CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica original, completa e atualizada, contendo os manuais e guias de utilização em formato digital PDF;

7.4.5 É responsabilidade da CONTRATADA arcar com todos os custos de transporte dos equipamentos;

7.5 A instalação de toda a solução de Call Center prevista compreende três fases distintas: Ativação/Testes Funcionais (FASE I), Testes Operacionais (FASE II) e Entrega da Solução (FASE III). A etapa de instalação deverá estar concluída, conforme tabela abaixo, que estabelece os prazos em função da quantidade de dias:

7.5.1 **Etapa de Instalação/Implantação**

a) Fase I: Duração – de 02 a 03 dias úteis;
b) Fase II: Duração – de 04 a 05 dias úteis após a conclusão da Fase I;
c) Fase III: Duração – de 04 a 05 dias úteis após a conclusão da Fase II.

7.6 Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer defeito de operação dos equipamentos durante esta etapa fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério do Senac/RN, a substituição do equipamento, em até 72 (setenta e duas) horas úteis, contadas a partir da notificação da ocorrência por parte do Senac/RN, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas no Edital;

7.7 Os serviços de instalação/Implantação não serão considerados concluídos até que, após realizados testes de funcionamento, o Senac/RN reconheça formalmente sua conclusão;

7.8 Concluída a instalação da totalidade dos equipamentos entregues e não tendo sido verificadas anormalidades e caso todos os problemas detectados tenham sido sanados, o Senac/RN emitirá o Termo de Aceitação, iniciando-se a partir dessa data, a contagem dos prazos de pagamento e garantia dos equipamentos instalados;

7.9 Correrá por conta da CONTRATADA toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de instalação/implementação aqui mencionados, bem como os custos relacionados aos equipamentos a serem disponibilizados em comodato (item 8.2) e instalados para o integral funcionamento dos serviços.

8. SUPORTE E MANUTENÇÃO DOS SOFTWARES DA SOLUÇÃO.

8.1 A CONTRATADA deverá fornecer garantia e manutenção mínima de 36 (trinta e seis) meses para os itens ofertados, contada a partir da data de assinatura do contrato;

8.2 Entende-se por hardware os seguintes componentes da solução:

8.2.1 Gateways TDM/SIP;
8.2.2 Servidores e seus componentes;
8.2.3 Telefones IPs;
8.2.4 Headsets;

8.3 Durante o período de garantia, em caso de defeito nos equipamentos fornecidos, a CONTRATADA executará a manutenção corretiva sempre que formalmente comunicada desta necessidade pelo CONTRATANTE, durante os 5 (cinco) dias da semana, 12 (doze) horas por dia, em horário comercial;

8.4 A CONTRATADA disporá de serviço de abertura de chamado técnico por telefone e por e-mail por todo o período de garantia dos equipamentos;

8.5 Independentemente do fato de ser ou não fabricante dos equipamentos fornecidos e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a CONTRATADA obriga-se a efetuar, sem ônus para o CONTRATANTE, a substituição de qualquer equipamento, componente ou periférico por outro novo, de primeiro uso, com características idênticas ou superiores, nos seguintes casos:

8.5.1 Se apresentar divergência com as especificações descritas na proposta apresentada;

8.5.2 Se no período de 15 (quinze) dias corridos, contados após a abertura do chamado técnico, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de peças e componentes mecânicos ou eletrônicos;

8.6 A CONTRATADA substituirá, sempre que se fizer necessário, peças do equipamento em garantia que se encontrem quebradas, com defeitos por outras oriundas de seu próprio estoque, novas e de primeiro uso, sem que isso acarrete ônus adicionais para a CONTRATANTE;

8.7 A CONTRATADA arcará com as despesas de retirada, deslocamento e reinstalação de componentes a serem mantidos ou substituídos;

8.8 A CONTRATADA gerará ordem de serviço ou documento similar relatando as substituições de peças e/ou componentes, contendo, no mínimo, o número do chamado, data, hora do início e do término do atendimento;

8.9 Durante o período de garantia, deverão ser prestados pela CONTRATADA serviços de assistência técnica no local de instalação dos equipamentos, sem que isso acarrete ônus adicionais

para a CONTRATANTE;

8.10 Caso seja necessária a reposição de peças ou partes dos equipamentos, estas deverão ser novas, de primeiro uso e do mesmo fabricante do equipamento a ser reparado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

8.11 Não sendo possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados, fica a CONTRATADA obrigada a substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro com características técnicas iguais ou superiores, novo e de primeiro uso, quando então, a partir de seu efetivo funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de reparo;

8.12 A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado;

8.13 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades deste contrato ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas;

8.14 Toda e qualquer substituição de peças ou componentes deverá ser acompanhada por funcionário da CONTRATANTE, que autorizará a substituição por itens novos e originais.

8.15 A CONTRATADA deverá substituir, obrigatoriamente, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, os equipamentos entregues que venham a apresentar defeito de fabricação durante o período de garantia;

8.16 A CONTRATADA deverá fornecer suporte e manutenção dos softwares da solução pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses para os itens ofertados, contada a partir da data de Assinatura do Contrato;

8.17 Entende-se por serviços de suporte e manutenção dos softwares da solução as seguintes atividades:

8.17.1 Monitoramento da solução;

8.17.2 Correção de problemas;

8.17.3 Aplicação de patches de segurança;

8.18 Suporte no uso das ferramentas da solução.

8.19 Durante o período de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE a disponibilidade de novas versões e “releases” dos softwares envolvidos na solução, reservando-se a este o direito de exigir a instalação das atualizações, sem ônus adicional;

8.20 A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato;

8.21 As atualizações e correções (patches) do software deverão estar disponibilizadas via WEB, quando dessa forma forem solicitadas pela CONTRATANTE ou não for possível obtê-las de outra maneira;

8.22 A CONTRATADA disporá de serviço de abertura de chamado técnico por telefone ou através de portal na Internet, por todo o período de suporte e manutenção dos softwares da solução.

9. DO TREINAMENTO, ATUALIZAÇÕES E RECICLAGENS.

9.1 É de responsabilidade da CONTRATADA todo o treinamento relacionado à utilização do Sistema de Gestão de Call Center;

9.2 Os treinamentos serão ministrados nas dependências da CONTRATANTE;

9.3 Os treinamentos deverão ser feitos previamente à implantação da solução e contemplar toda a equipe na utilização de todos os recursos, básicos e avançados, de todos os componentes da solução ofertada;

9.4 Os treinamentos deverão ser ministrados de acordo com o público alvo necessariamente atendendo pelo menos aos seguintes três tipos de colaboradores: Gestor do Call Center, Operador do Call Center e Analista de Infraestrutura/TI;

9.5 A CONTRATADA poderá sugerir outros tipos de treinamento em comum acordo com a CONTRATANTE para melhorar a capacitação dos usuários da solução;

9.6 A CONTRATADA apresentará para conhecimento, análise e aprovação prévia, um Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais para utilização do Sistema de Gestão de Call Center, na assinatura do contrato. Necessário especificar os seguintes dados:

a) Quantidade de horas/aula, a ser ministrada;
b) Metodologia a ser empregada;
c) Conteúdo a ser aplicado;
d) Recursos didáticos a serem utilizados;
e) Cronograma de execução de treinamento e implantação do sistema;
f) Listagem de colaboradores envolvidos no treinamento contendo Nome, Telefone, Email e Cargo;

9.7 O referido Plano de Treinamento e Capacitação deve prever ainda, a realização obrigatória de reciclagens, quando houver alteração ou atualização de versão do sistema. Sempre que houver atualização de qualquer natureza na versão do sistema, cabe à CONTRATADA informar ao Senac/RN;

9.8 A execução do treinamento e implantação do sistema deverá ocorrer em até 30 dias após a assinatura do contrato;

9.9 A CONTRATADA treinará e capacitará, inicialmente, em torno de 30 colaboradores a serem alocados na prestação dos serviços contratados, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do Senac/RN;

9.10 Os treinamentos deverão ocorrer, no mínimo em 02 turmas, nos contra turnos de cada operação do Call Center;

9.11 Os treinamentos deverão ter carga horária mínima de 4 (quatro) horas por turma;

9.12 A CONTRATADA deve fornecer uma cartilha contendo noções básicas e programações para utilização das facilidades da central.

10. CESSÃO DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES.

10.1 A CONTRATADA não poderá, no todo ou em parte, ceder, subcontratar ou transferir as obrigações do contrato que vier a ser firmado entre as partes.

11. TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE.

11.1. Quaisquer informação ou material que o Senac/RN coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratado como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação dos mesmos 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);

11.2. A CONTRATADA se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do Senac/RN, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos;

11.3. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

11.4. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do Senac/RN, para qualquer uso por parte da CONTRATADA ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da CONTRATADA, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo Senac/RN, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a CONTRATADA responderá perante o Senac/RN pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando ao Senac/RN de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

12.1. Disponibilizar para a CONTRATANTE um sistema de cadastramento de usuário que utilizarão os telefones IP. O sistema deve ser disponibilizado via HTTPS e ter controle de acesso através de usuário e senha a ser fornecido no momento da instalação da solução.

12.2. Todo o pessoal da CONTRATADA deverá estar devidamente munido da identificação funcional, constando:

12.2.1. Nome da empresa;
12.2.2. Nome e cargo do colaborador;
12.2.3. Fotografia do colaborador.

13. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO.

13.1 O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente;

13.2 O pagamento será realizado em até 15 (quinze) dias úteis (após o recebimento definitivo da Nota Fiscal), através de depósito em conta corrente a ser informada pela Contratada ou, ainda, por meio de boleto bancário, mediante a apresentação dos documentos de regularidade fiscal da empresa;

13.3 Caso a nota fiscal/Fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à Contratada e o prazo de pagamento só será iniciado a partir da entrega do título corrigido, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

14. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO.

14.1 A unidade responsável pela fiscalização e acompanhamento do objeto ora contratado, será, impreterivelmente, a Gerência de Relacionamento e Comunicação do SENAC/RN.

Natal, RN, 05 de outubro de 2017.

Teresa Keila Ferreira Gomes Silva
Gerente de Relacionamento e Comunicação

ANEXO II
MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

Prezados Senhores.

Apresentamos nossa proposta para prestação de serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação e treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte para o Call Center do Senac/RN.

Item	Descrição	Valor Total
1		R$
VALOR TOTAL DO ITEM R$:		

O valor total de nossa proposta é de R$ ..... (valor por extenso), sendo a forma de pagamento de acordo com o Edital do **Pregão Presencial nº 032/2017** e seus Anexos.

Nos preços apresentados estão inclusos todos e quaisquer custos – diretos e indiretos – e encargos decorrentes do fornecimento do objeto, inclusive referentes a alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação, frete e hospedagem, se for o caso.

Nossa proposta tem validade mínima de **60 (sessenta) dias corridos**. Caso este prazo se encerre sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, o mesmo ficará automaticamente prorrogado, exceto se houver manifestação contrária formal da nossa parte, por meio do e-mail: cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando nosso declínio em continuar na licitação.

Local/UF, ____ de _____ de 2017.

_____
Assinatura do Responsável

Razão Social:
CNPJ/MF:
Endereço:
Pessoa para Contato:
Telefone / fax:
Banco e Conta Corrente:

E-mail de Contato da empresa: _____.

OBSERVAÇÕES:

- Informar, preferencialmente, caso sagre-se vencedora, quem será o responsável para assinar o contrato, sendo que se não for um dos sócios que integram a empresa licitante, conforme relacionados no Contrato Social, e sim o detentor de procuração, tal procuração, para ser aceita pelo Senac/RN, deverá constar expressamente a outorga de poderes para assiná-lo. Indicar o Banco (preferencialmente Banco do Brasil), agência e conta para depósito dos valores contratados.

- Elaborar e apresentar na proposta todas as condições solicitadas no Edital, mesmo as que, porventura, não figurem neste modelo de proposta, mas que a licitante deve, segundo o Edital, informar.

- Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal.

ANEXO III
MODELO DE CREDENCIAMENTO

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 00/2017-SENAC/RN

CREDENCIAMENTO

Em atendimento ao disposto no Edital do Pregão Presencial nº 032/2017 – SENAC-AR/RN, credenciamos o Sr. ....., portador da Cédula de Identidade nº ..... e CPF/MF sob o nº ....., para que represente nossa empresa nesta licitação, com poderes plenos para prestar esclarecimentos, interpor recursos ou renunciar ao direito de interpô-los, *(se o outorgado puder assinar o contrato, se vencedora, favor determinar tal poder neste documento)* e praticar tudo mais que seja necessário à participação de nossa empresa na licitação.

Local/UF, _____ de _____ de 2017.

_____
Nome e assinatura do responsável pela empresa

OBSERVAÇÃO:

Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal.

ANEXO IV
MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

CONTRATO Nº /2017

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de dois mil e dezessete, o **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Administração Regional no Rio Grande do Norte - SENAC-AR/RN**, inscrito no CNPJ 03.640.285/0001-13, com sede na Rua São Tomé, 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59025-030, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Fernando Virgilio de Macedo Silva, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, residente e domiciliado nesta Capital, no uso de suas atribuições, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, em face do Pregão Presencial nº 032/2017, e, do outro lado, a empresa _____, CNPJ/MF nº _____, com sede na Rua _____, nº ___, bairro: _____ – CEP _____, Local/UF, Fone: _____ E-mail: _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sr._____, CPF/MF sob o nº _____, residente e domiciliado em _____, celebram entre si o seguinte Contrato para prestação de serviços de Sistema de Gestão de *Call Center*, visando a implantação e treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte para o Call Center do Senac/RN, sujeitando-se às determinações da RESOLUÇÃO SENAC nº 958/2012, que se regerá pelas cláusulas e condições adiante expostas.

CLÁUSULA PRIMEIRA
OBJETO.

1.1 Prestação de serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação e treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte para o Call Center do Senac/RN.

CLÁUSULA SEGUNDA
VALOR

2.1 O valor total do presente contrato é de R$ _____, considerando-se o valor anual do serviço constante do item 1.1 da Cláusula Primeira.

CLÁUSULA TERCEIRA
VIGÊNCIA.

3.1 O prazo de vigência do presente Contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, justificativa e considerando os termos da Resolução Senac nº 958/2012.

CLÁUSULA QUARTA
OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

4.1 Os serviços objeto desta contratação devem ser executados durante o horário de funcionamento do Call Center do Senac/RN, devendo os serviços de suporte técnico serem executados de acordo com a necessidade e em comum acordo com o Senac/RN;

4.2 O serviço deverá estar disponível 12 horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h00. Desta maneira a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço.

4.3 A Contratada deve dispor ao Senac/RN os recursos de Locação de Sistema de Gestão de Call Center contendo equipamentos e software conforme estabelecido no Termo de Referência;

4.4 Responsabilizar-se pela supervisão de todos os serviços, assim como pelos danos, indenizações e custos com eventuais prejuízos e/ou acidentes causados ao Contratante e/ou a terceiros, mesmo que imprevistos e involuntários, assumindo responsabilidade por possíveis danos e isentando desde já o SENAC e a sua Administração Regional de todas e quaisquer reclamações que possam surgir;

4.5 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

4.6 Entregar os serviços mediante nota fiscal correta e descrição do serviço;

4.7 Pagar ao SENAC toda e qualquer multa oriunda de penalidades legalmente aplicadas em conformidade com o contrato de prestação de serviços assinado de comum acordo entre as partes;

4.8 Responder pela qualidade dos serviços, que deverão ser compatíveis com as finalidades a que se destinam, bem como pelos prazos de execução;

4.9 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Contratante, atendendo prontamente a todas as reclamações;

4.10 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto ora contratado, sem prévia e expressa anuência do Contratante;

4.11 Assegurar a execução do objeto deste Contrato, a proteção e conservação dos serviços executados, bem como, na forma da Lei, respeitar rigorosamente as recomendações da ANVISA;

4.12 Dar ciência à fiscalização da ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a execução do objeto deste Contrato em partes ou no todo;

4.13 Não manter, em seu quadro de pessoal, menores de 18 (dezoito) anos em horário noturno de trabalho ou em serviços perigosos ou insalubres, não mantendo, ainda, em qualquer trabalho, menores

de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

4.14 Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

CLÁUSULA QUINTA
OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

5.1 Fiscalizar, receber e atestar os serviços conforme estabelecido no Contrato;

5.2 Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela Contratada, devidamente identificados, aos locais onde devam executar os serviços, quando e se necessário, tomando todas as providências necessárias;

5.3 Prestar todas as informações e os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das atividades;

5.4 Efetuar os pagamentos à Contratada conforme previsto no contrato, após o cumprimento das formalidades legais;

5.5 Exigir, durante a vigência do Contrato, a comprovação da manutenção da regularidade fiscal (Certidões Negativas de Débito Municipal, Estadual, Dívida Ativa da União e Previdenciária, FGTS e Trabalhista);

5.6 Manter arquivado, junto ao processo administrativo ao qual está vinculada a presente contratação, toda a documentação referente ao mesmo.

CLÁUSULA SEXTA
DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1 O sistema deve permitir a emissão de relatórios estatísticos (qualitativos e quantitativos), tanto das chamadas receptivas como ativas e gráficos dos indicadores;

6.2 O sistema deve emitir sinal de toque no telefone e também apresentar alertas na tela, quando do recebimento de chamadas e de chamadas em fila;

6.3 O sistema deve informar o registro de motivos de pausa do agente, gerando um relatório contendo a duração das pausas e o tempo médio de cada sessão, visando atender à NR17, além de bloquear o recebimento de chamadas durante as pausas;

6.4 O Sistema de Call Center, deverá ser capaz de receber cargas periódicas de informações via arquivo texto, webservice ou outra tecnologia, referente aos cadastros dos clientes como nome, telefone e outras informações que componham o conjunto de dados referente ao cliente dentro dos sistemas do SENAC, para que o mesmo, seja capaz de apresentar estas informações dos clientes que ligarem, através do identificador de chamadas ou tecnologia semelhante. O sistema também deve

permitir carga de informações referentes a outros módulos integrantes do mesmo (modulo de produtos, etc) segundo os mesmos padrões já citados anteriormente, bem como gerar massas de dados em csv, txt ou outro formato, com layout específico, para promover integração nos sistemas da Contratante;

6.5 O Sistema deve fornecer ferramentas de gerenciamento da qualidade das operações, como gravação e armazenamento das ligações, que possam ser acessadas pela equipe do Senac/RN em tempo real via WEB. Deverá também apresentar campo específico para registro das monitorias, por atendente, além de armazenar o histórico de monitorias, independente de mudança de célula de atendimento/atividade e possibilitar a extração de relatórios definidos pelo Senac/RN. Deverá permitir a monitoria interativa (possibilidade de o supervisor orientar o atendente durante a ligação, sem ser ouvido pelo cliente). Além disso, é necessário disponibilizar uma pesquisa de satisfação do atendimento por parte dos clientes, com emissão de relatório periódico de toda equipe e de cada agente;

6.6 No decorrer do contrato, poderão ser solicitados pelo Senac/RN a implantação de novos relatórios de acompanhamento ou inclusão de novos itens ou indicadores, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.

6.7 O sistema deverá gerar um número de atendimento denominado “protocolo de atendimento”.

6.8 Disponibilizar para a Contratante um sistema de cadastramento de usuário que utilizarão os telefones IP. O sistema deve ser disponibilizado via HTTPS e ter controle de acesso através de usuário e senha a ser fornecido no momento da instalação da solução.

CLÁUSULA SÉTIMA
DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS

7.1 **Características Gerais**

7.1.1 Deverão ser fornecidos 2 (dois) Sistemas de Comunicação idênticos configurados em redundância com arquitetura ativo/passivo ou ativo/ativo;

7.1.2 Em caso de falha do sistema principal, o sistema redundante deverá assumir o lugar do sistema principal sem perda de dados, configurações, performance ou de funcionalidades e sem a necessidade de intervenção humana em até 10 minutos;

7.1.3 A plataforma deverá possuir interface de administração única, via web, a partir da qual todos os módulos podem ser configurados, inclusive o sistema redundante;

7.1.4 O acesso à interface de administração de sistema via web deverá ser seguro. O sistema deverá garantir privacidade da comunicação com mecanismos tais como HTTPS, via rede LAN/WAN, assim como possuir autenticação, autorização e registro dos acessos;

7.1.5 Todos os softwares, drivers, conectores e acessórios necessários ao perfeito funcionamento do sistema devem ser fornecidos;

7.1.6 Ter a capacidade de implementar protocolo de criptografia entre central e aparelhos telefônicos terminais IP utilizando SRTP de forma a encriptar todo o tráfego de comunicação entre o servidor e os ramais;

7.1.7 Cada servidor/equipamento deve ter gabinete padrão Rack 19" e não ultrapassar 3 Unidades de Rack de espaço vertical;

7.1.8 Deve possuir fontes redundantes automáticas com "hot swap" e consumo inferior a 400w/h por fonte;

7.1.9 Deverá possuir pelo menos 4 Portas de rede Ethernet 10/100/1000;

7.1.10 Deve suportar monitoramento via SNMP de pelo menos: CPU, memória, ocupação de HD, status dos servidores principal e redundante;

7.1.11 Deve possuir recurso para consulta do histórico destes dados de monitoramento SNMP com ajuste de período;

7.1.12 Possuir suporte a SNMPv2c e SNMPv3, incluindo a geração de traps com suporte a MIB II, conforme RFC 1213.

7.2 **Concentrador de Interface para Telefonia IP**

7.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer 01 (um) concentrador de interfaces E1 compatível com solução de telefonia VOIP;

7.2.2 O equipamento deve ser novo e estar em linha de fabricação;

7.2.3 O equipamento deve permitir fixação em rack 19”, com altura máxima de 1U, acompanhar acessórios de: fixação em rack, fonte de alimentação interna operando de 100 a 240 VAC com 60Hz, cabo de alimentação com tomada 2P+T; não serão aceitos, em hipótese alguma, produtos baseados em placas de PC;

7.2.4 Havendo a necessidade de instalar software ou drive para o funcionamento ele deve ser fornecido com cada equipamento;

7.2.5 O concentrador de interface deverá possuir certificado de homologação da ANATEL; a CONTRATADA deverá anexar o certificado do concentrador à sua resposta;

7.2.6 O equipamento deve fornecer interfaces para integração com agente SNMP, manutenção, diagnostico e administração; possuir interface E1 com conectores BNC de 75 Ohms; não será permitido o uso de baluns externos para conversão de impedância; interface LAN RJ45 compatível com IEEE 802.3 e IEEE 802.3u, padrão 10BaseT/100BaseTX, autosensing e com redundância;

7.2.7 O equipamento deve ter comunicação através de endereço IP com servidor VOIP;

7.2.8 Ser capaz de transmitir todos os detalhes da sinalização R2 e ISDN incluindo o desligamento da chamada; o trafego de áudio via protocolo RTP (Real Time Protocol) deve ser gerenciado exclusivamente pelo servidor VOIP; a comunicação pelo protocolo SIP ou outro protocolo não deve possuir latência de pacotes superior a 5ms, entre o servidor VOIP e o concentrador; deve permitir áudio de baixa latência, com pacotes de no máximo 5ms, entre a comunicação do servidor VOIP e o concentrador;

7.2.9 Ter compatibilidade com os protocolos ISDN PRI, R2D/MFC; possuir interface E1 funcional com uma rede privada de telefonia (PABX) utilizando o protocolo de sinalização da prestadora da CONTRATANTE; possuir cancelamento de eco de no mínimo 64ms (512 TAPS) por canal; compatível com as normas ITUT G.165 e G.168; deve atuar em vários canais simultaneamente, independente do uso de outros recursos do concentrador; possuir detecção de sinais de discagem do tipo DTMF;

7.2.10 As gerações de tons de controle de chamadas e controle de ligações a cobrar devem ser programadas pelo plano de discagem do servidor VOIP; O tratamento de sinalização acústica deve ser feito pelo hardware, através do DSP; permitir 60 canais de voz de 64kbps em link de E1 sendo capaz de efetuar ou receber chamadas em todos os canais simultaneamente, sem a perda de ligações;

7.3 **PABX**

7.3.1 **Gerenciamento PABX**

7.3.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

7.3.1.2 Essa interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Módulo PABX;

7.3.1.3 A interface de administração do Módulo PABX deverá ser totalmente em Português do Brasil;

7.3.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo PABX.

7.3.2 **Funcionalidades PABX**

7.3.2.1 Para todas as chamadas encaminhadas através do servidor VOIP da CONTRATANTE deverão utilizar o CODEC G.729;

7.3.2.2 A solução deve ter capacidade de processamento de, no mínimo, 200 ramais e/ou troncos, e não deve possuir limitação quanto a quantidade de ramais que podem ser criados.

7.3.2.3 A solução deverá suportar pelo menos 10 (dez) conferências simultâneas com até 10 (dez) participantes em cada conferência;

7.3.2.4 Deverá permitir o provisionamento automático dos Aparelhos IP utilizando arquivos de configuração armazenados no servidor do PABX via HTTP ou TFTP;

7.3.2.5 Sempre que um Aparelho IP for resetado para configurações de fábrica ele deve ter suas configurações originais de número do ramal, conta SIP, CODECS e demais configurações restauradas através de provisionamento automático baseado no cadastro do endereço MAC do aparelho na interface de administração. Desta forma, não será aceito que os aparelhos precisem ser configurados individualmente de forma manual;

7.3.2.6 Deve ser possível configurar DDR (Discagem Direto à Ramal) de forma que cada ramal possa ter um ou mais números diretos;

7.3.2.7 Deverá possuir funcionalidade de grupo de busca (ring group) no qual se configura um número que faz tocar todos os ramais deste grupo;

7.3.2.8 A funcionalidade de grupo de busca (ring group) deve possuir pelo menos as seguintes opções de funcionamento: circular, linear e ao simultâneo;

7.3.2.9 Deverá possuir funcionalidade de música de espera para todos os ramais licenciados, a ser aprovada pelo contratante;

7.3.2.10 Deve ser possível realizar transferência das chamadas de entrada e saída, inclusive para números externos;

7.3.2.11 Deve ser possível configurar a funcionalidade de Siga-me (redirecionamento da chamada para outro destino) em todos os ramais com pelo menos as seguintes opções: Siga-me incondicional, Sigam-me em caso de ocupado e Siga-me após timeout/não atende;

7.3.2.12 Deve ser possível realizar a captura de chamadas que estejam tocando em outros ramais através de uma combinação de teclas do aparelho;

7.3.2.13 A captura deverá ser possível de ser feita por qualquer ramal que esteja no mesmo grupo do ramal que está tocando;

7.3.2.14 Possuir a funcionalidade de regra de discagem que permita definir a rota de saída de acordo com os números que foram discados;

7.3.2.15 Possibilitar a configuração de usuários e grupos para utilizar tais regras de discagem de forma que seja possível definir exatamente para quais tipos de destino o usuário ou grupo podem discar;

7.3.2.16 Possuir configuração de ramais que permitam o bloqueio do ramal fazendo

com que possam apenas efetuar chamadas internas (entre os ramais da própria central);

7.3.2.17 O sistema deve ter a possibilidade de fazer a seleção de rota de menor custo para chamadas de longa distância, sem a necessidade de o usuário digitar os prefixos das operadoras de telefonia, a ser configurado com regras pré-definidas pelo contratante;

7.3.2.18 Deve ser possível configurar o custo das chamadas para cada rota de saída de forma que o relatório de bilhetagem calcule o custo das chamadas de forma precisa;

7.3.2.19 Deve ser possível configurar um código pessoal para cada ramal para funcionalidades que exijam privilégio para serem realizados através dos ramais;

7.3.2.20 Deve ser possível utilizar um ramal qualquer com as permissões de outro usuário através do uso de seu código pessoal. Isto permitirá que, independentemente de onde estiver, possa o usuário desfrutar dos privilégios que o seu ramal possui, mesmo através de outros ramais. Tal facilidade deverá funcionar também para sistemas integrados em rede corporativa, desde que o ramal pertença a Central;

7.3.2.21 A tarifação do ramal que estiver sendo usado por outro usuário diferente do habitual, deverá entender que estão sendo utilizados privilégios de outro usuário e, portanto, deverá gerar os bilhetes e relatórios em nome deste usuário que está usando seus privilégios e não do ramal que está sendo utilizado no momento.

7.3.3 **Gravação das chamadas de PABX**

7.3.3.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no PABX não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

7.3.3.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

7.3.3.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução, com interface para busca por data, número de origem e número de destino;

7.3.3.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação e com possibilidade de backup;

7.3.3.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

7.3.3.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

7.3.3.7 As gravações das ligações deverão ficar disponíveis por um período de no

mínimo 200 dias ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

7.3.3.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

7.3.3.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

7.3.3.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

7.3.3.11 Deve ser possível configurar um ramal para que suas ligações não sejam gravadas.

7.3.4 **Relatórios de PABX**

7.3.4.1 Os relatórios de PABX devem permitir pelo menos os seguintes filtros: agente, número de origem, número de destino, data e horário;

7.3.4.2 Deve possuir relatório com registro detalhado das chamadas que mostre pelo menos as seguintes informações de cada chamada: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, rota de saída utilizada e operador que realizou a chamada;

7.3.4.3 Deve possuir relatório de bilhetagem que mostre pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, rota de saída utilizada, custo da ligação.

7.4 **Chamadas - Receptivo**

7.4.1 **Gerenciamento Receptivo**

7.4.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web compatível com os navegadores Chrome e/ou Firefox e sistemas operacionais Windows (7, 8 e 10), Linux e MacOS;

7.4.1.2 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Chamadas Receptivo;

7.4.1.3 A interface de administração do Módulo de Chamadas Receptivo deverá ser totalmente em Português do Brasil;

7.4.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo Receptivo.

7.4.2 **Funcionalidades - Receptivo**

7.4.2.1 Quando um cliente requisitar atendimento humano e não houver um atendente disponível, os softwares da plataforma deverão posicioná-lo em fila de espera, ouvindo a música ou mensagens previamente gravadas e devidamente configuradas por autorização da contratante;

7.4.2.2 Permitir que todas as chamadas de entrada sejam atendidas e transferidas automaticamente para atendentes, efetuando então funções de um Distribuidor Automático de Chamadas, de acordo com parâmetros de fila previamente definidos;

7.4.2.3 No caso de todos os ramais estarem ocupados, deverá rastrear a fila e em intervalos pré-definidos, informar ao cliente sua posição atual na fila, através de URA previamente autorizada pela contratante;

7.4.2.4 Possibilitar a Configuração de Times e Grupos de Atendimento;

7.4.2.5 Ser permitida a criação de mais de um grupo de atendentes, divididos em especialização por atendimento ou grupos de atendimento ou campanhas;

7.4.2.6 Direcionar o roteamento de chamadas para atendentes que estejam há mais tempo livres ou com prioridade para usuários especiais;

7.4.2.7 Tratamento de fila de espera onde o sistema deve possuir gerenciamento de filas de espera inteligente (primeiro na fila é o primeiro a ser atendido). A distribuição da chamada deve verificar qual o atendente que está livre a mais tempo;

7.4.2.8 Possibilitar roteamento de chamadas em diferentes níveis de prioridade;

7.4.2.9 Conter opções de algoritmos de distribuição de chamadas baseados em operador a mais tempo livre, operador com menos tempo de conversação e round-robin (principio onde cada pessoa compartilha equalitariamente uma determinada tarefa);

7.4.2.10 Devem existir tipos de pausas configurados, disponíveis para serem utilizados pelos operadores;

7.4.2.11 Deve ser possível definir pelo menos as seguintes informações sobre as pausas: nome, duração limite, classificação da pausa como produtiva ou não produtiva;

7.4.2.12 Deve ser possível cadastrar pelo menos 15 tipos de pausas diferentes;

7.4.2.13 Deverá ser possível configurar por fila quais as possíveis classificações de chamada a serem utilizadas pelos operadores durante e após o atendimento;

7.4.2.14 Deverá possuir funcionalidade de Callback, que ofereça a possibilidade do usuário desligar a chamada, e continuar na fila. Quando chegar sua vez, o Distribuidor Automático de

Chamadas deverá realizar uma ligação ativa para este usuário conectando-o ao agente livre da vez;

7.4.2.15 Deve poder operar no modo Blended ou de Agente Hibrido no qual um mesmo operador do Receptivo também fique disponível para receber chamadas do Discador; de modo que o sistema possa detectar momentos com poucas chamadas receptivas e direcionar o agente para trabalhar com as ligações ativas, otimizando o tempo do Call Center;

7.4.2.16 Quando um operador estiver no modo Blended/ agente hibrido e estiver recebendo chamadas do Discador, o Distribuidor Automático de Chamadas Receptivo deverá respeitar a ocupação do operador e não enviar chamadas para o mesmo;

7.4.2.17 Deverá possuir Web Services que possibilitem extração de dados, métricas e eventos do Distribuidor Automático de Chamadas, facilitando integração com outras soluções e sistemas.

7.4.3 **Tela do Operador - Receptivo**

7.4.3.1 Deve possuir tela do operador web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

7.4.3.2 A tela do operador deve fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

7.4.3.3 O acesso à tela do operador web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada operador;

7.4.3.4 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 20 operadores;

7.4.3.5 Ao receber uma chamada, identificar na tela o número chamador;

7.4.3.6 Possibilitar que o operador classifique a chamada de acordo com categorias pré cadastradas na configuração da fila;

7.4.3.7 Possibilitar que o operador pause o estado de sua PA escolhendo dentre os motivos configurados para as filas em que atua;

7.4.3.8 Ao entrar em pausa, identificar na tela a pausa e o tempo corrido, assim como a excesso de tempo pelo operador;

7.4.3.9 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador;

7.4.3.10 Possibilitar que o operador saia da pausa;

7.4.3.11 Mostrar estatísticas de produtividade diária para o operador, no mínimo com informações sobre a quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA";

7.4.3.12 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas, por período.

7.4.4 **Telas para Supervisão - Receptivo**

7.4.4.1 As telas de supervisão devem fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

7.4.4.2 O acesso às telas de supervisão deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada supervisor;

7.4.4.3 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 3 supervisores;

7.4.4.4 Disponibilizar status em tempo real de atendentes e grupos/campanhas: (quantidade de agente disponíveis, em pausa produtiva e improdutiva e quantidade de chamadas em fila, sem a necessidade de “refresh” (recarregar) a página no browser, não sendo aceita a programação automática de “refresh”;

7.4.4.5 Apresentar estatística de controle de produtividade por atendentes e grupos/campanhas de atendimento;

7.4.4.6 Apresentar tela de supervisão com tempo de não atendimento para cada atendente logado no sistema, por ausência, ocupado ou livre e com cores distintas conforme status sem necessidade de “refresh” (recarregar) a página no browser, não sendo aceito programação automática de “refresh”;

7.4.4.7 Apresentar na tela de supervisão a qual grupo/campanha cada atendente está logado, bem como nome do atendente, ou seu login, e número do telefone associado;

7.4.4.8 Apresentar na tela de supervisão total de ligações atendidas, abandonadas, recusadas e totalizador para ligações de saída, bem como ligações na fila aguardando atendentes livres para encaminhamento de ligações;

7.4.4.9 Permitir configuração de alertas visuais para chamadas acima dos tempos médios estabelecidos por grupos/campanhas;

7.4.4.10 Permitir configuração de alertas visuais para pausas acima dos tempos máximos estabelecidos;

7.4.4.11 As telas de atendimento dos supervisores deverão ser interativas e funcionar com o Português falado no Brasil. Devem permitir a visualização do seu grupo ou todos os grupos, obtendo informações sobre atendentes ativos, seu “status”, seus tempos de atendimento médio e máximo, ligações atendidas e abandonadas;

7.4.4.12 Permitir a ativação de display afixado em parede, onde poderá se visualizar, no mínimo: total de agentes presentes, porcentagem de posições ocupadas (versus posições livres), total de ligações abandonadas, total de ligações perdidas, etc;

7.4.4.13 Deverá possuir recurso de monitoria interativa, no qual o supervisor consegue monitorar e interagir na chamada em curso de qualquer operador, sem que o cliente o ouça;

7.4.4.14 Mostrar estatísticas do trabalho, de um período determinado pelo supervisor de todos os operadores ou de apenas um operador específico, contendo no mínimo: "quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA, quantidade de chamadas não atendidas";

7.4.4.15 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas de todos os operadores ou de um operador específico.

7.4.5 **Gravação de Chamadas - Receptivo**

7.4.5.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no sistema não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

7.4.5.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

7.4.5.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução;

7.4.5.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação. A Contratada deve fornecer um backup bimestral e um completo anualmente;

7.4.5.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

7.4.5.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

7.4.5.7 As gravações devem ficar disponíveis pelo período máximo que a capacidade para armazenar permita ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

7.4.5.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

7.4.5.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

7.4.5.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

7.4.5.11 Deve ser possível configurar uma PA para que suas ligações não sejam gravadas.

7.4.6 **Relatórios - Receptivo**

7.4.6.1 Os relatórios devem estar disponíveis através da interface Web do módulo Receptivo;

7.4.6.2 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlada através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao módulo Receptivo;

7.4.6.3 Os relatórios de receptivo devem permitir pelo menos os seguintes filtros: número de chamadas atendidas (geral e por agente), número de origem, data e horário, fila (quando aplicável), operador (quando aplicável);

7.4.6.4 Deve possuir relatórios de tráfego;

7.4.6.5 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas recebidas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador, operador ou transferência), para qual ramal foi transferido;

7.4.6.6 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas transbordadas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador ou operador);

7.4.6.7 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas abandonadas com pelo menos as seguintes informações: número de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, fila de destino, o motivo do abandono/desistência, se o cliente desistiu ou se o operador não atendeu;

7.4.6.8 Deverá possuir relatório que mostre as classificações das chamadas feitas pelos operadores;

7.4.6.9 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Médio de Atendimento das chamadas, total e por agente;

7.4.6.10 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Médio de Espera das chamadas, total e por agente;

7.4.6.11 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Mínimo e Máximo de duração das

chamadas;

7.4.6.12 Deve possuir relatório que mostre o Tempo Mínimo e Máximo de espera para atendimento das chamadas (total e por agente);

7.4.6.13 Deve possuir relatório que mostre o Tempo médio de espera antes do abandono;

7.4.6.14 Deve possuir relatório que mostre a posição na fila no momento da desconexão;

7.4.6.15 Deve possuir relatório de produtividade que mostre, no mínimo, as seguintes informações dos operadores: % de Ocupação, Total de horas logado, Total de horas pausado e Total de chamadas recebidas, TMA de chamadas recebidas;

7.4.6.16 Deve possuir relatório de logins com as seguintes informações sobre os logins dos operadores: data e hora do login, data e hora de logout, e login do operador;

7.4.6.17 Deve possuir relatório de pausas com as seguintes informações sobre as pausas dos operadores: data e hora de início da pausa, data e hora do fim da pausa, duração da pausa e login do operador;

7.4.6.18 Deve apresentar relatório quantitativo das chamadas dentro do período pré-escolhido pelo supervisor, relacionado a toda a equipe ou relacionado a um único agente;

7.4.6.19 Deve apresentar relatório qualitativo das chamadas, classificadas pelos clientes atendidos através de Pesquisa da Qualidade no Atendimento, relacionado a toda a equipe ou relacionado a um único agente.

7.5 CHAMADAS - ATIVO

7.5.1 Gerenciamento - Ativo

7.5.1.1 Deve possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

7.5.1.2 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Discador de chamadas - Ativo;

7.5.1.3 A interface de administração deverá ser totalmente em Português do Brasil;

7.5.1.4 O acesso à interface de gerenciamento web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso ao Discador de Chamadas – Ativo.

7.5.2 **Funcionalidades – Ativo**

7.5.2.1 Permitir a implementação de Discador Automático, onde o servidor de chamadas é o responsável por efetuar ligações automáticas a partir das listagens geradas pelo sistema, onde a próxima ligação agendada será executada quando o agente concluir a que está em andamento, independente de ação do agente;

7.5.2.2 Quando uma chamada for encaminhada para o operador, na tela do operador deverão aparecer, no mínimo, as seguintes informações sobre a chamada: número de destino e texto com script da campanha (*motivo do ativo – venda, não haverá aula, convite, etc..*). Todas as informações que foram carregadas no mailing deverão também estar disponíveis para serem utilizadas no texto de script da campanha (*motivo da ligação – venda, não haverá aula, convite, etc..*) através de marcadores que determinem um texto descritivo dentro do próprio formulário, melhorando a experiência do usuário e agilizando a leitura, através da separação de linhas e colunas no script do operador;

7.5.2.3 Permitir funcionalidade de URA Reversa/Ura ativa na qual o sistema entrega a chamada de ativo para uma URA com capacidade de interagir com usuário e coletar as opções que ele digitou;

7.5.2.4 O Áudio da URA Reversa deve poder ser gerado de forma automatizada através de TTS, de acordo seção "4.6.3 - TTS", ou ainda ser gravado em estúdio e configurado no sistema para ser utilizado;

7.5.2.5 Deve permitir cadastro de classificação da chamada quanto ao resultado do ativo;

7.5.2.6 Os possíveis resultados devem ter pelo menos as seguintes informações: nome do resultado, classificação se este resultado significa sucesso para o ativo ou não;

7.5.2.7 Deve ser possível configurar formas de priorização do Mailing que será trabalhado no ativo;

7.5.2.8 Deve ser possível configurar quais operadores vão trabalhar em qual tipo de ativo;

7.5.2.9 Deve ser possível configurar o horário de funcionamento do ativo, de forma que fora deste horário de funcionamento nenhuma chamada seja discada;

7.5.2.10 Deve poder operar uma mesma PA tanto no ativo quanto no receptivo;

7.5.2.11 Quando um operador estiver com uma chamada em curso, o discador automático deverá respeitar a ocupação do operador e não enviar chamadas para o mesmo.

7.5.3 **Tela do Operador – Ativo**

7.5.3.1 Deve possuir tela do operador web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

7.5.3.2 A tela do operador deve fazer parte da interface Web do módulo Receptivo;

7.5.3.3 O acesso à tela do operador web deverá ser controlado através de usuário e senha com as devidas permissões de acesso de cada operador;

7.5.3.4 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 20 operadores;

7.5.3.5 Ao receber uma chamada, identificar na tela o número chamador;

7.5.3.6 Possibilitar que o operador classifique a chamada de acordo com categorias pré cadastradas na configuração da fila;

7.5.3.7 Possibilitar que o operador pause o estado de sua PA escolhendo dentre os motivos configurados para as campanhas em que atua;

7.5.3.8 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador a partir do módulo Receptivo;

7.5.3.9 Enquanto o operador estiver pausado, nenhuma chamada deve ser recebida pelo operador a partir do módulo Discador;

7.5.3.10 Possibilitar que o operador saia da pausa;

7.5.3.11 Mostrar estatísticas de produtividade diária para o operador com, no mínimo as informações de quantidade de chamadas recebidas, quantidade de chamadas realizadas, TMA;

7.5.3.12 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas do dia.

7.5.4 **Supervisão das Campanhas - Ativo**

7.5.4.1 Deve possuir painel que mostre pelo menos as seguintes informações: as campanhas que estão sendo executadas no momento, as porcentagens de progresso de cada uma, as porcentagens de sucesso de cada uma e o tempo médio de espera que os operadores estão tendo para receber chamadas;

7.5.5 **Gravação - Ativo**

7.5.5.1 A funcionalidade de gravação deverá estar inclusa no sistema, não sendo aceita solução externa para realização das gravações das chamadas;

7.5.5.2 Todas as chamadas deverão ser gravadas, desde o seu atendimento inicial, passando por transferências e até o encerramento da ligação;

7.5.5.3 Todas as gravações devem estar disponíveis através da interface de administração web da solução;

7.5.5.4 A solução deverá ter capacidade de armazenamento total de, no mínimo, 10.000 horas de gravação. A Contratada deve fornecer um backup bimestral e um completo anualmente;

7.5.5.5 Todas as gravações devem ser mantidas dentro do servidor da Solução Redundante de comunicação IP em pelo menos 2 HD's espelhados (RAID1);

7.5.5.6 Cada gravação deverá ser replicada para o servidor de redundância em até no máximo 10 minutos após o término da gravação;

7.5.5.7 As gravações devem ficar disponíveis pelo período máximo que a capacidade para armazenar permita ou até que o usuário administrador que detêm a conta apague a gravação;

7.5.5.8 Deve ser possível ouvir as gravações pelo próprio browser que acessa a interface de administração web da solução sem a necessidade de instalação de plugins adicionais;

7.5.5.9 Deve ser possível baixar as gravações em formato compatível com o Windows – MP3, WAV e etc.;

7.5.5.10 As gravações devem estar disponíveis apenas mediante autenticação do usuário que tenha a permissão específica de ouvir as gravações em questão;

7.5.5.11 Deve ser possível configurar uma PA para que suas ligações não sejam gravadas.

7.5.6 **Relatórios - Ativo**

7.5.6.1 Deve possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas realizadas pelo discador com pelo menos as seguintes informações: mailing de origem, número de destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, operador que atendeu a chamada, quem desligou a chamada (originador ou operador);

7.5.6.2 Deve possuir relatório que mostre a porcentagem de sucesso da campanha de acordo com a classificação das chamadas feitas pelos operadores;

7.5.6.3 Deve possuir relatório que mostre as opções escolhidas pelos usuários no caso de uso da funcionalidade URA Reversa/ URA Ativa.

7.6 URA (Unidade de Resposta Audível)

7.6.1 Gravações de Áudios para URA

7.6.1.1 A URA deverá ser fornecida com as mensagens previamente gravadas;

7.6.1.2 Ser fornecidas pelo menos 50 mensagens pré-gravadas;

7.6.1.3 O texto das frases para as mensagens será fornecido pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato;

7.6.1.4 O texto e gravação ficará a critério da CONTRATANTE que deverá escolher a voz dentre pelo menos 4 opções (2 masculinas e 2 femininas);

7.6.1.5 O texto e gravação deverá ser feito preferencialmente em voz feminina, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha do uso de voz masculina se a mesma entender necessário.

7.6.2 Recursos da URA

7.6.2.1 Ser implementado internamente à central, não sendo permitido uso de equipamento externo;

7.6.2.2 Possuir interface de gerenciamento web que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;

7.6.2.3 A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas;

7.6.2.4 A URA deve permitir o atendimento de 60 (sessenta) usuários simultaneamente;

7.6.2.5 Vocalizar datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;

7.6.2.6 Vocalizar numerais e valores em moeda, nacional e estrangeira, concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares, etc, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;

7.6.2.7 Reconhecer sinalização multifrequencial (DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency);

7.6.2.8 Detectar e reconhecer ANI - Identificação automática do número e DNIS - Serviço que discou o número;

7.6.2.9 Permitir armazenar arquivos de áudio digitais em formato de alta qualidade ADPCM, PCM ou WAVE;

7.6.2.10 Ter capacidade de efetuar comparações de numerais tanto inteiros como decimais e moedas;

7.6.2.11 Possuir características multitarefa (múltiplas tarefas executadas simultaneamente) e multiusuário (múltiplos usuários acessando simultaneamente);

7.6.2.12 Permitir transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano e do atendimento humano para a URA em pontos pré-determinados da aplicação;

7.6.2.13 Repetir os dígitos à medida que forem sendo digitados e, no caso de senhas, emitir um bip sinalizando a recepção do DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency;

7.6.2.14 Possuir o recurso de “Cut-thru”, também conhecido como barge-in, no qual pode-se interromper a URA a qualquer momento dando entrada com dados para interagir com o sistema seja via voz ou DTMF - Dual-Tone Multi-Frequency;

7.6.2.15 Possuir o recurso “Force-play”, onde o usuário é obrigado a ouvir toda a mensagem até o seu final;

7.6.2.16 Ser compatível com os protocolos CAS/R2, ISDN e SIP;

7.6.2.17 A solução da URA deve ser flexível e escalável de acordo com a demanda;

7.6.2.18 Possuir suporte aos seguintes codecs de áudio: G.711 μ-law e G711 a-law, G722, G.723.1 e G.729A;

7.6.2.19 Permitir ao cliente gerar sua própria árvore de navegação através da web;

7.6.2.20 Permitir alteração durante a navegação (on the fly) do script do serviço;

7.6.2.21 Possuir recursos para integração com os principais Bancos de Dados do mercado (SQL Server, Oracle, MySQL e PostgreSQL) para execução de query SQL, permitindo a leitura e escrita de registros no Banco de Dados;

7.6.2.22 Possuir recursos para integração com sistemas de terceiros através de socket;

7.6.2.23 Permitir a recepção de informações discadas, tipo CPF, CNPJ, nº de matrícula, etc, e retenção destas informações para uso nos menus posteriores, não necessitando digitá-los novamente;

7.6.2.24 A URA deverá implementar um sistema anti-trote, que a chamada recebida daquele número foi um trote. A URA, ao receber a chamada, deverá verificar se o número está marcado na lista de trotes e antes de transferir para o atendimento humano, deverá ser tocada uma mensagem a ser fornecida pela Contratante e em seguida realizar a transferência da chamada. O

número deverá ficar nesta lista negra por um tempo configurável através do sistema;

7.6.2.25 Permitir o roteamento de ligações com consulta on line à Portabilidade para determinação da operadora de destino correspondente das prestadoras do Serviço de Telecomunicações Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP). A contratação de um serviço de consulta à portabilidade será de responsabilidade da Contratante;

7.6.2.26 Permitir integração entre a URA e sistemas legados, através de "Web Services";

7.6.2.27 Ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, através de mensagem de voz e em caso de senhas, através de bips ou eco;

7.6.2.28 URA deve ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção de árvore de voz online, sem interrupção da sua operação normal;

7.6.2.29 Permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade, podendo ser criada editada e enviada para teste ou produção, após aceite por parte da contratante;

7.6.2.30 Permitir inserção de novas mensagens, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico;

7.6.2.31 A URA deve permitir a configuração de Timeout Inter digito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;

7.6.2.32 A URA deve possuir o recurso de TTS (Text to Speech), de acordo com o tópico 4.6.3.

7.6.3 URA com TTS (Text to Speech)

7.6.3.1 Deve possuir recurso de conversão de texto para voz - Text to Speech (TTS);

7.6.3.2 O recurso de TTS deve possuir voz natural;

7.6.3.3 O recurso de TTS deve possuir suporte a vozes masculinas e femininas;

7.6.4 Relatórios da URA

7.6.4.1 Os relatórios de URA devem permitir pelo menos os seguintes filtros: data e horário;

7.6.4.2 Possuir relatório que mostre a quantidade de chamadas atendidas na URA agrupadas por opção;

7.6.4.3 Possuir relatório que mostre o registro detalhado das chamadas que foram transferidas para o atendimento humano com pelo menos as seguintes informações de cada chamada: número de origem, número de destino, DDD destino, data/hora início, data/hora atendimento, data/hora término, opções da URA escolhidas.

CLÁUSULA OITAVA
INFORMAÇÕES E REQUISITOS DE TECNOLOGIA

8.1 A contratação do serviço será de no mínimo 15 PAs e, no máximo, 20 PAs, sendo que o Senac/RN só terá ônus sobre os custos do número de PAs em utilização;

8.2 O servidor deverá ser integrado à infraestrutura tecnológica do SENAC RN, fazendo o transbordo das ligações que não forem para o Call Center para o servidor de telefonia do SENAC, este transbordo deverá ser através do protocolo IAX ou SIP;

8.3 O equipamento (Central Privada de Comutação Telefônica, com controle por programa armazenado, matriz de computação temporal (TDM) e modulação por código de pulsos (PCM), denominada doravante de CPCT) deverá ter compatibilidade para trabalhar em comutação puramente IP, e devendo utilizar o protocolo IP-SIP (Internet Protocol, – Session Iniciaton Protocol);

8.4 Todas as necessidades de infraestrutura para instalação da CPCT, devem ser levantados em visita técnica, a proponente deverá incluir em seu custo para elaboração do preço final de sua proposta, caso não ocorra à proponente deve arcar com os custos das adaptações. O SENAC RN oferecerá às condições básicas necessárias para o pleno funcionamento do serviço;

8.5 A CPCT deve permitir conexão com mais de um link E1(R2D/MFC-5C e ISDN-PRI), link digital a 2Mbps (G.703 e G.704);

8.6 O sistema deverá ter capacidade de gravação de 100% das chamadas de ativo e receptivo, com capacidade de armazenamento de 10.000 (Dez Mil) horas. A contratada deverá fornecer backup bimestral e um backup anual completo;

8.7 A CPCT deve permitir gerenciamento/manutenção remota;

8.8 A CPCT deverá possibilitar a compressão de voz sobre IP utilizando codecs de compressão G729, G726 e G723, e comunicação com outras centrais IP através do protocolo SIP (Session Initiaton Protocol) ou IAX (Inter Asterisk eXchange);

8.9 A CPCT deve permitir a conectividade para mais de um link E1, e fazer transbordo para um gateway GSM VOIP quando as ligações forem direcionadas para telefones móveis;

8.10 A Contratada deve manter todos os equipamentos contidos na solução atualizados, tanto em software como em hardware, sem qualquer ônus para o SENAC;

8.11 A CPCT deve ter suporte a QoS para garantia qualidade de áudio;

8.12 A solução apresentada deve incluir todas as licenças necessárias para a comunicação entre as CPCTs sem custos adicionais;

8.13 A CPCT deve se comunicar com qualquer tipo de aparelho IP com suporte a protocolo SIP, e os CODECS G711, G723, G726 ou G729, sem restrição por fabricante, e possuir todas as licenças necessárias;

8.14 Os equipamentos deverão ser novos, sem uso, em linha de fabricação e em sua última versão de hardware e software;

8.15 Os softwares envolvidos na solução deverão ser compatíveis com a plataforma Windows da Microsoft;

8.16 Os softwares envolvidos na solução quando acessados via browsers, deverão ser compatíveis com o Google Chrome e Firefox;

8.17 A CPCT deverá atualizar automaticamente e diariamente a hora, baseada na hora oficial do Brasil, inclusive com a capacidade de identificar mudanças nos períodos conhecidos como Horário de Verão;

8.18 O (s) Servidor (es) da solução deverão ser instalados em racks apropriados fornecidos pelo SENAC RN.

8.19 Aparelho Telefone IP (18 unidades)

8.19.1 Ser totalmente aderente ao Protocolo SIP;

8.19.2 Suportar os Codecs G.711 μ-law e G711 a-law, G722, G.723.1 e G.729A;

8.19.3 Suportar DTMF em conformidade com a RFC 2833;

8.19.4 Suportar a configuração de até 02 (duas) linhas (ramal IP) e o atendimento de até 03 chamadas simultâneas;

8.19.5 Possibilitar áudio-conferência entre 03 (três) ramais;

8.19.6 Possuir agenda interna, com capacidade para pré-armazenamento de até 20 (vinte) números telefônicos;

8.19.7 Possuir resolução de pelo menos 128x64 pixels no display LCD;

8.19.8 Possibilitar a indicação de chamadas perdidas no display;

8.19.9 Disponibilizar menus em Português (Brasil);

8.19.10 Possibilitar a visualização do registro das 10 (dez) últimas chamadas de cada tipo: efetuadas, não atendidas e recebidas, todas com indicação de horário;

8.19.11 Possuir suporte à função de Identificador de Chamadas (apresentada no display);

8.19.12 Possuir teclado numérico para geração de chamadas;

8.19.13 Possuir teclas para a execução das seguintes funções:

8.19.13.1 Controle de Volume – com a capacidade para ajustar separadamente os níveis de volume do monofone, do viva-voz e da campainha;

8.19.13.2 Ter acesso ao Menu – para configurações, opções e ajustes;

8.19.13.3 Ter acesso ao correio de voz;

8.19.13.4 Mute;

8.19.13.5 Alternar para Viva-voz;

8.19.13.6 Alternar para Fone de Ouvido;

8.19.13.7 Hold – para colocar a chamada em espera;

8.19.13.8 Ter recurso de Viva-voz duplex;

8.19.13.9 Ter Interface de administração Web compatível com o protocolo HTTP;

8.19.13.10 Suportar aos protocolos IPv4: DNS, DHCP Client e SNTP/NTP;

8.19.13.11 Ter capacidade para obter endereço IP através de implementações padrão de DHCP e também de forma manual;

8.19.13.12 Possuir pelo menos 02 (duas) portas RJ-45 switched 10/100 Base-T Ethernet para funcionamento em bridge com o computador;

8.19.13.13 Suportar a VLAN (Virtual Local Area Network) compatível com IEEE 802.1Q;

8.19.13.14 Disponibilizar interfaces para fone de ouvido RJ-9 (x1) e fonte de Alimentação Externa 110 / 220V;

8.19.13.15 Ter Mídias Manuais e mídias com drivers de configuração;

8.19.13.16 Possuir recurso de provisionamento de firmware e configurações gerais do

aparelho;

8.19.13.17 Ter Provisionamento por TFTP, FTP;

8.19.13.18 PLC (ocultação de perda de pacotes);

8.19.13.19 AEC (possuir cancelamento acústico de eco);

8.19.13.20 AJB (possuir reserva de jitter adaptativa);

8.19.13.21 AGC (possuir controle de ganho automárico);

8.19.13.22 CNG (possuir gerador de conforto de ruído);

8.19.13.23 Deve ser fornecido kit completo para instalação: fonte de alimentação bivolt 110/220V, cabo telefônico, cabo de rede UTP e demais acessórios para o pleno funcionamento;

8.19.13.24 Possuir homologação/certificação ANATEL;

8.19.13.25 Ter a opção de linguagem em Português (Brasil).

8.20 Headset (20 Unidades)

8.20.1 Devem ser fornecidos headsets que atendam à norma NR-17;

8.20.2 Ser compatíveis com os Telefones IP fornecidos;

8.20.3 Ser monoauricular;

8.20.4 Possuir tiara ajustável em aço inox;

8.20.5 Possuir apoio lateral em borracha atóxica;

8.20.6 Possuir protetor auricular em material antialérgico;

8.20.7 Possuir espuma protetora para boca ou ser do modelo de tubo removível;

8.20.8 Possuir microfones com cancelador de ruídos;

8.20.9 Possuir hastes de microfone flexíveis para regulagem;

8.20.10 Possuir cordão de ligação com a base tipo liso;

8.20.11 Cordão de ligação com a base deverão ter pelo menos 1,5m de comprimento;

8.20.12 A responsabilidade de uso dos equipamentos fornecidos pela Contratada na conformidade com a NR-17 será da Contratante.

CLÁUSULA NONA
SUPORTE REMOTO, NÍVEL DE SERVIÇO E GARANTIA

9.1 O Senac/RN exige que a Contratada seja especialista em operações de Sistemas de Gestão de Call Center;

9.2 O Nível de Serviço, estará diretamente relacionado aos indicadores de desempenho determinadas pelo Senac/RN, e poderá ser alterado, dependendo da sazonalidade e da definição dos indicadores do Senac/RN;

9.3 O Senac/RN estabelece SLA´s (Acordo de Níveis de Serviço) relacionados aos indicadores de desempenho do setor, e padrões de qualidade que deverão ser cumpridos pela empresa prestadora de serviço que vier a ser Contratada, com o claro reconhecimento dos públicos com os quais se relaciona;

9.4 O acordo de nível de serviço (SLA) visa garantir que os serviços contratados sejam prestados pela Contratada, em grau mínimo de eficiência e qualidade exigido pelo Senac/RN;

9.5 A Contratada será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pelo Senac/RN durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;

9.6 As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da Contratante, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcionais ao tempo de sua não prestação. Inclui-se como indisponibilidade do serviço, não só o recebimento e geração de chamadas, mas também o acesso às gravações e aos relatórios gerados, arquivados ou em tempo real;

9.7 O Índice de Disponibilidade será de, no mínimo, 99,50% (noventa e nove vírgula cinco por cento) mensal;

9.8 O serviço deverá estar disponível 12 horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h00. Desta maneira, a Contratada deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço;

9.8.1 O atendimento aos chamados deverá ser ofertado sem ônus adicionais para a Contratante e deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de Criticidade:

Nível de Criticidade	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução / Medida de Contorno
1) Altíssima – situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	Máximo de 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE.	Máximo de 4 (quatro) horas após o início do atendimento do chamado.
	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	
2) Alta – situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Máximo de 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE.	Máximo de 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.
	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. Os chamados deste nível, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Criticidade 1, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível.	
3) Média – situações de baixo impacto ou para problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de	Máximo de 4 (quatro) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 10 (dez) horas após o início do atendimento do chamado.

<table>
<tr><td>substituição de componente(s) que possua(m) redundância.</td><td colspan="2">Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, a CONTRATADA deverá colocar à disposição da CONTRATANTE, um especialista devidamente habilitado pela empresa ou pela fabricante e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA.
Os chamados deste nível, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Criticidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">4) Baixa – chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.</td><td>Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.</td><td>Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Os chamados deste nível serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h00min às 18h00min, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília/DF. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de chamados para níveis superiores de criticidade. Os prazos dos chamados escalados passarão a contar novamente do início.</td></tr>
</table>

9.8.2 Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento;

9.8.3 Nos casos de recorrência de um mesmo incidente, num intervalo de até 6 horas, contadas a partir do fechamento do chamado técnico anterior, para efeitos de apuração dos Níveis de Serviços o Tempo de Recuperação Operacional, será contado como um novo período único desde o primeiro chamado aberto que se enquadre nesta regra;

9.8.4 Os Acordos de Níveis de Serviços detalhados neste item serão mensurados a partir do Tempo de Recuperação Operacional;

9.8.5 O Tempo de Recuperação Operacional consiste no indicador de qualidade para acompanhamento do tempo de recuperação do serviço em caso de incidentes. Sua métrica estabelece o tempo máximo tolerado pela Contratante para que a Contratada restabeleça a normalidade do serviço. A medição do Tempo de Recuperação Operacional será desde o momento da abertura do chamado técnico até o seu fechamento com validação pela Contratante;

9.9 A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação, em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento;

9.10 A disponibilidade do serviço será calculada, para um período de 01 (um) mês, através da seguinte fórmula:

$$D = \frac{To - Ti}{To} \times 100$$

Onde:
D = disponibilidade;
To = período de operação (1 mês), em minutos;
Ti = tempo total de indisponibilidade do circuito de acesso, ocorrida no período de operação (1 mês), em minutos.

9.11 No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade do Senac/RN;

9.12 A central de atendimento da Contratada deverá estar disponível para o contato do Senac/RN que se dará através de número local fixo, de segunda a sexta, no horário das 7h às 20h;

9.13 A Contratada deverá realizar atividades de suporte à conectividade relacionado com a solução em um regime de 13 horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h;

9.14 A ocorrência de interrupção no serviço deverá ser comunicada imediatamente ao Senac/RN, através de um sistema de notificação automática a ser implantado pela Contratada, utilizando simultaneamente os seguintes meios: telefone (fixo e móvel), SMS e e-mail;

9.15 Cabe à Contratada fornecer uma dinâmica de comunicação com os colaboradores do Senac/RN que contemple no mínimo uma ferramenta (sistema informatizado de help desk para acompanhamento de chamadas para resolução de problemas);

9.16 Em caso de falhas ou interrupção do serviço, a resolução do problema por parte da Contradada, deverá ocorrer em até 02 (duas) horas a partir da comunicação do problema pelo Senac/RN;

9.17 Em caso de ligações picotando, mudas e /ou que caem durante a conversação, caso o problema seja ocasionado pela solução contratada, a resolução deverá ocorrer em até 02 (duas) horas após realizada a comunicação do problema pelo Senac/RN;

9.18 A Contratada deverá fornecer 02 (dois) headsets de reserva caso haja dano ou quebra;

9.19 Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva da solução, a Contratada deverá formalizar via e-mail, ao Senac/RN, com no mínimo 03 (três) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço, a qual deverá ser autorizada pelo Senac/RN;

9.20 Em caso de falha a Contratada deverá apresentar relatório analítico contendo as seguintes informações:

a) Relação de todas as reclamações havidas no período (com hora de início e fim da inoperância) juntamente com minutos excedentes ao prazo máximo para reparo;
b) Tempo total das falhas;
c) Causas dos defeitos e a soluções adotadas para sua recuperação;
d) Cálculo da disponibilidade no período.

9.21 Os funcionários de atendimento da Contratada devem conhecer todos os serviços contratados e relacionados com a solução, objeto deste instrumento;

9.22 É de responsabilidade da Contratada a garantia de toda a solução ofertada em sua proposta;

9.23 A aferição da qualidade do serviço prestado deverá ser acompanhada pela Contratada e pelo Senac/RN e analisada através de relatórios mensais, entre as equipes do Senac/RN e da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA
ENTREGA E INSTALAÇÃO

10.1 A Instalação será realizada pela Contratada, se necessário com auxílio de técnico da Contratante;

10.2 Os equipamentos a serem instalados no Senac/RN deverão ser acomodados em racks apropriados, fornecidos pelo Senac/RN**;**

10.3 Os equipamentos relacionados com a solução deverão ser instalados e mantidos operacionais, com todos os seus acessórios e documentações necessárias;

10.4 O prazo final da entrega dos equipamentos deverá ser de até 30 (trinta) dias contatos a partir da data da assinatura do contrato;

10.5 A entrega deverá ser realizada nas dependências da Contratante localizada na Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, CEP 59.025-030 em Natal/RN;

10.6 A Contratada deverá entregar os equipamentos em embalagens originais, lacradas e protegidas contra danos de transporte e manuseio;

10.7 A Contratada entregará os equipamentos juntamente com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, incluindo cabos, conectores, interfaces e suportes em plena compatibilidade com as especificações técnicas descritas;

10.8 Juntamente com os equipamentos, a Contratada deverá fornecer toda a documentação técnica original, completa e atualizada, contendo os manuais e guias de utilização em formato digital PDF;

10.9 É responsabilidade da Contratada arcar com todos os custos de transporte dos equipamentos;

10.10 A instalação de toda a solução de Call Center prevista compreende três fases distintas: Ativação/Testes Funcionais (FASE I), Testes Operacionais (FASE II) e Entrega da Solução (FASE III). A etapa de instalação deverá estar concluída, conforme tabela abaixo, que estabelece os prazos em função da quantidade de dias:

10.10.1 **Etapa de Instalação/Implantação**

a) Fase I: Duração – de 02 a 03 dias úteis;
b) Fase II: Duração – de 04 a 05 dias úteis após a conclusão da Fase I;
c) Fase III: Duração – de 04 a 05 dias úteis após a conclusão da Fase II.

10.11 Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer defeito de operação dos equipamentos durante esta etapa fica a Contratada obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério do Senac/RN, a substituição do equipamento, em até 72 (setenta e duas) horas úteis, contadas a partir da notificação da ocorrência por parte do Senac/RN, sujeitando-se a Contratada às penalidades previstas no Edital;

10.12 Os serviços de instalação/Implantação não serão considerados concluídos até que, após realizados testes de funcionamento, o Senac/RN reconheça formalmente sua conclusão;

10.13 Concluída a instalação da totalidade dos equipamentos entregues e não tendo sido verificadas anormalidades e caso todos os problemas detectados tenham sido sanados, o Senac/RN emitirá o Termo de Aceitação, iniciando-se a partir dessa data, a contagem dos prazos de pagamento e garantia dos equipamentos instalados;

10.14 Correrá por conta da Contratada toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de instalação/implementação aqui mencionados, bem como os custos relacionados aos equipamentos a serem disponibilizados em comodato e instalados para o integral funcionamento dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
SUPORTE E MANUTENÇÃO DOS SOFTWARES DA SOLUÇÃO

11.1 A Contratada deverá fornecer garantia e manutenção mínima de 36 (trinta e seis) meses para os itens ofertados, contada a partir da data de assinatura do contrato;

11.2 Entende-se por hardware os seguintes componentes da solução:

11.2.1 Gateways TDM/SIP;
11.2.2 Servidores e seus componentes;
11.2.3 Telefones IPs;
11.2.4 Headsets;

11.3 Durante o período de garantia, em caso de defeito nos equipamentos fornecidos, a Contratada executará a manutenção corretiva sempre que formalmente comunicada desta necessidade pelo Contratante, durante os 5 (cinco) dias da semana, 12 (doze) horas por dia, em horário comercial;

11.4 A Contratada disporá de serviço de abertura de chamado técnico por telefone e por e-mail por todo o período de garantia dos equipamentos;

11.5 Independentemente do fato de ser ou não fabricante dos equipamentos fornecidos e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada obriga-se a efetuar, sem ônus para o Contratante, a substituição de qualquer equipamento, componente ou periférico por outro novo, de primeiro uso, com características idênticas ou superiores, nos seguintes casos:

11.5.1 Se apresentar divergência com as especificações descritas na proposta apresentada;

11.5.2 Se no período de 15 (quinze) dias corridos, contados após a abertura do chamado técnico, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de peças e componentes mecânicos ou eletrônicos;

11.6 A Contratada substituirá, sempre que se fizer necessário, peças do equipamento em garantia que se encontrem quebradas, com defeitos por outras oriundas de seu próprio estoque, novas e de primeiro uso, sem que isso acarrete ônus adicionais para a Contratante;

11.7 A Contratada arcará com as despesas de retirada, deslocamento e reinstalação de componentes a serem mantidos ou substituídos;

11.8 A Contratada gerará ordem de serviço ou documento similar relatando as substituições de peças e/ou componentes, contendo, no mínimo, o número do chamado, data, hora do início e do término do atendimento;

11.9 Durante o período de garantia, deverão ser prestados pela Contratada serviços de assistência técnica no local de instalação dos equipamentos, sem que isso acarrete ônus adicionais para a Contratante;

11.10 Caso seja necessária a reposição de peças ou partes dos equipamentos, estas deverão ser novas, de primeiro uso e do mesmo fabricante do equipamento a ser reparado, sem ônus adicional para a Contratante;

11.11 Não sendo possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados, fica a Contratada obrigada a substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro com características técnicas iguais ou superiores, novo e de primeiro uso, quando então, a partir de seu efetivo funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de reparo;

11.12 A Contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado;

11.13 A Contratada deverá se responsabilizar pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades deste contrato ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas;

11.14 Toda e qualquer substituição de peças ou componentes deverá ser acompanhada por funcionário da Contratante, que autorizará a substituição por itens novos e originais.

11.15 A Contratada deverá substituir, obrigatoriamente, sem ônus adicionais para o Contratante, os equipamentos entregues que venham a apresentar defeito de fabricação durante o período de garantia;

11.16 A Contratada deverá fornecer suporte e manutenção dos softwares da solução pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses para os itens ofertados, contada a partir da data de Assinatura do Contrato;

11.17 Entende-se por serviços de suporte e manutenção dos softwares da solução as seguintes atividades:

11.17.1 Monitoramento da solução;

11.17.2 Correção de problemas;

11.17.3 Aplicação de patches de segurança;

11.17.4 Suporte no uso das ferramentas da solução.

11.18 Durante o período de suporte e manutenção, a Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante a disponibilidade de novas versões e “releases” dos softwares envolvidos na solução, reservando-se a este o direito de exigir a instalação das atualizações, sem ônus adicional;

11.19 A Contratada fornecerá e aplicará pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pela Contratante, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato;

11.20 As atualizações e correções (patches) do software deverão estar disponibilizadas via WEB, quando dessa forma forem solicitadas pela Contratante ou não for possível obtê-las de outra maneira;

11.21 A Contratada disporá de serviço de abertura de chamado técnico por telefone ou através de portal na Internet, por todo o período de suporte e manutenção dos softwares da solução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA
DO PAGAMENTO.

12.1 A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente, com o número de inscrição no CNPJ, indicado na proposta de preços e nos documentos de habilitação e conter o detalhamento dos serviços executados.

12.2 O pagamento pela prestação dos serviços será efetuado pelo Contratante mediante a entrega das Notas Fiscais na Gerência de Operações do SENAC/RN, situado na Rua São Tomé, 444, Centro, Administração Regional, juntamente com todos os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista.

12.3 O pagamento deverá ser efetuado em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal, com discriminação dos valores e dos serviços realizados, bem como dos dados bancários completos para crédito em conta corrente ou boleto bancário, após confirmação dos serviços pela Fiscalização.

12.4 Os pagamentos serão efetuados após o término da execução dos serviços, mediante o devido aceite pela Gerência de Operações.

12.5 Havendo qualquer erro ou circunstância que impeçam a liquidação da despesa, a Nota Fiscal será devolvida à Contratada e o pagamento ficará pendente, até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á somente após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal. Em qualquer das hipóteses levantadas, não poderá acarretar qualquer ônus adicional ao Contratante, nem deverá haver prejuízo no fornecimento dos serviços.

12.6 O faturamento deverá ser apresentado conforme segue, de modo a padronizar condições e forma de apresentação:

a) Nota fiscal/ fatura com discriminação resumida dos serviços executados, número da licitação e número do contrato, bem como destaques do valor da alíquota de ISS e outros dados que julgar convenientes, não apresentando rasuras e/ ou entrelinhas e estando certificada pelo fiscal legalmente habilitado e com atribuições específicas;

b) Cópia da guia de recolhimento da Previdência Social – GPS do mês de execução do serviço, devidamente quitada, de conformidade com o relatório SEFIP/ GFIP, com as folhas detalhadas e resumidas da obra, bem como comprovante de transmissão do arquivo para a Caixa Econômica Federal, e cópia da guia de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS do último recolhimento devido, devidamente quitada e autenticada em cartório, de conformidade com o demonstrativo de dados referentes ao FGTS/ INSS, exclusivo para obra;

c) Cópia da folha de pagamento dos empregados do serviço;

d) Certidões de Regularidade Fiscal e Trabalhista.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA
RESCISÃO.

13.1 Constituem motivos para a extinção deste contrato, além de outros que tornem sua execução impossível:

13.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

13.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

13.1.3 A lentidão no cumprimento do contrato, não importando estabelecer se de forma dolosa ou culposa.

13.1.4 A decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação societária, bem como nos casos de insolvência.

13.1.5 A dissolução de sociedade ou falência do Contratado.

13.1.6 A alteração da razão social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo do Contratante, prejudique a execução do contrato.

13.1.7 A suspensão da sua execução, por ordem escrita do Contratante, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

13.1.8 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Contratante, decorrente dos produtos já recebidos e atestados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

13.2 A extinção contratual de que trata o item 9.1 desta Cláusula acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao Contratante, quando o dolo ou culpa couber à Contratada.

13.3 A rescisão deste contrato poderá ser:

13.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados no item 9.1;

13.3.2 Consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo do processo de licitação, desde que haja conveniência para o Contratante;

13.3.3 Judicial, nos termos da Legislação em vigor.

13.4 Caso a Contratada se recuse a fornecer o objeto contratado ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, o Senac/RN poderá, independentemente de qualquer aviso ou notificação, rescindir o contrato e optar pela convocação dos demais Licitantes na ordem de classificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA
SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

14.1 O descumprimento das obrigações oriundas da contratação do objeto deste Instrumento sujeitará a Contratada às seguintes sanções administrativas, respeitados o contraditório a ampla defesa, conforme abaixo:

14.1.1 Advertência, por escrito, pelo descumprimento de quaisquer obrigações contratuais consideradas como faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;

14.1.2 Multas, que poderão ser depositadas em favor do Contratante, seguindo-se as orientações constantes no ato de intimação, ou retidas dos créditos devidos a Contratada:

a) De 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso na entrega do objeto, até o limite de 5% (cinco por cento), salvo se solicitada e aceita a prorrogação do prazo em tempo hábil à Administração;

b) De 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição não especificada neste Instrumento, e aplicada em dobro na reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

c) De 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por recusa injustificada em corrigir ou substituir qualquer produto rejeitado ou com defeito, independentemente das demais sanções cabíveis;

d) De 0,6% (seis décimos por cento) sobre o valor total do Contrato pelo descumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no caso de não regularização no prazo estipulado na notificação;

e) De 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da Contratada, garantida a prévia defesa, independentemente da demais sanções cabíveis;

f) De 0,2% (dois décimos por cento) a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, conforme detalhamento constante no subitem 14.5.

14.1.3 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAC, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

14.2 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados da intimação do ato.

14.3 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo quanto ao pagamento das sanções de multa, que só será realizado após a análise do mesmo.

14.4 A critério do Contratante, as sanções dos subitens 14.1.1 e 14.1.3 poderão ser cumuladas com a pena indicada no subitem 14.1.2.

14.5 Para efeito da aplicação das multas descritas na alínea "f" do subitem 14.1.2, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas I e II;

Tabela I

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% por ocorrência sobre o valor do Contrato
2	0,3% por ocorrência sobre o valor do Contrato
3	0,4% por ocorrência sobre o valor do Contrato
4	0,5% por ocorrência sobre o valor do Contrato

Tabela II

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais (por ocorrência).	4
2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, o fornecimento do objeto.	3
3	Recusar-se a executar o fornecimento determinado pela fiscalização, sem motivo justo.	2

Para os itens a seguir: deixar de:

4	Apresentar documento exigido ou exigível dentro do prazo estipulado (por documento).	1
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	2
6	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, se for o caso.	2
7	Efetuar a substituição dos objetos defeituosos dentro dos prazos estabelecidos.	3

14.5.1 Poderão ser retidas dos pagamentos devidos à Contratada as importâncias concernentes à aplicação das penalidades de multa, observados o contraditório e a ampla defesa.

14.5.2 Após assinado o Contrato, sua inexecução total ou parcial provocada pela Contratada dará ao Senac/RN o direito de rescindi-lo unilateralmente, acarretando nas consequências dispostas neste instrumento, bem como no respectivo Edital.

14.5.3Rescindido o Contrato por culpa da Contratada, o Senac/RN poderá convocar as demais Licitantes, respeitando a ordem de classificação das propostas, para executar o fornecimento nas mesmas condições oferecidas pela vencedora, inclusive quanto ao preço, devidamente corrigido.

14.5.4A aplicação das penalidades previstas neste Instrumento é de competência da Direção Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA
DO TREINAMENTO, ATUALIZAÇÕES E RECICLAGENS

15.1 É de responsabilidade da Contratada todo o treinamento relacionado à utilização do Sistema de Gestão de Call Center;

15.2 Os treinamentos serão ministrados nas dependências da Contratante;

15.3 Os treinamentos deverão ser feitos previamente à implantação da solução e contemplar toda a equipe na utilização de todos os recursos, básicos e avançados, de todos os componentes da solução ofertada;

15.4 Os treinamentos deverão ser ministrados de acordo com o público alvo necessariamente atendendo pelo menos aos seguintes três tipos de colaboradores: Gestor do Call Center, Operador do Call Center e Analista de Infraestrutura/TI;

15.5 A Contratada poderá sugerir outros tipos de treinamento em comum acordo com a Contratante para melhorar a capacitação dos usuários da solução;

15.6 A Contratada apresentará para conhecimento, análise e aprovação prévia, um Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais para utilização do Sistema de Gestão de Call Center, na assinatura do contrato. Necessário especificar os seguintes dados:

a) Quantidade de horas/aula, a ser ministrada;
b) Metodologia a ser empregada;
c) Conteúdo a ser aplicado;
d) Recursos didáticos a serem utilizados;
e) Cronograma de execução de treinamento e implantação do sistema;
f) Listagem de colaboradores envolvidos no treinamento contendo Nome, Telefone, Email e Cargo;

15.7 O referido Plano de Treinamento e Capacitação deve prever ainda, a realização obrigatória de reciclagens, quando houver alteração ou atualização de versão do sistema. Sempre que houver atualização de qualquer natureza na versão do sistema, cabe à CONTRATADA informar ao Senac/RN;

15.8 A execução do treinamento e implantação do sistema deverá ocorrer em até 30 dias após a

assinatura do contrato;

15.9 A CONTRATADA treinará e capacitará, inicialmente, em torno de 30 colaboradores a serem alocados na prestação dos serviços contratados, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do Senac/RN;

15.10 Os treinamentos deverão ocorrer, no mínimo em 02 turmas, nos contra turnos de cada operação do Call Center;

15.11 Os treinamentos deverão ter carga horária mínima de 4 (quatro) horas por turma;

15.12 A Contratada deve fornecer uma cartilha contendo noções básicas e programações para utilização das facilidades da central.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA
DA CONFIDENCIALIDADE

16.1 Quaisquer informação ou material que o Senac/RN coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratado como tal pela Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação dos mesmos 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);

16.2 A Contratada se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do Senac/RN, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos;

16.3 O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

16.4 A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do Senac/RN, para qualquer uso por parte da Contratada ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da Contratada, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo Senac/RN, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a Contratada responderá perante o Senac/RN pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando ao Senac/RN de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA
FORO.

17.1 Fica eleito o foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais

privilegiado que seja.

E por estarem ajustadas e compromissadas, as partes assinam o presente Instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo, para um só efeito legal.

Natal/RN, ____ de _____ de 2017.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN
CONTRATANTE

EMPRESA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 _____ **2**_____
NOME: **NOME:**
CPF: **CPF:**

ANEXO V
MODELOS DE OUTROS DOCUMENTOS

DOCUMENTO 1

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO INCISO III DO ART. 7º DA CF/88

DECLARO, para os devidos fins, que a empresa _____, interessada em participar no processo licitatório em referência, realizado pelo Departamento Regional do Serviço de Aprendizagem Comercial no Rio Grande do Norte – Senac/RN, sob as penas da lei, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de dezesseis em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em cumprimento ao disposto no inciso III do artigo 7º da Constituição Federal.

_____, _____ de _____ de 2017.

_____
Nome do Representante da Empresa

Razão Social da licitante:
CNPJ/MF:
Endereço:
Pessoa para Contato:
Telefone / fax:

ATENÇÃO: Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal.

DOCUMENTO 2

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

À Comissão Permanente de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN
Endereço: Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59025-030.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem: DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da lei, que inexiste qualquer fato impeditivo a sua participação na licitação citada, que não foi declarada inidônea por alguma das esferas da Administração Pública Direta ou Indireta ou por qualquer dos integrantes do Sistema S (Sesc, Sesi, Senai, Senac, Sebrae, etc.), ou suspensa de licitar e/ou contratar com o SENAC, e que se compromete a comunicar a ocorrência de fatos supervenientes. Por ser verdadeiro assina a presente.

_____, _____ de _____ de 2017.

_____
Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

DOCUMENTO 3

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

À Comissão Permanente de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN
Endereço: Rua São Tomé, nº 444, Tirol, Natal/RN, CEP 59025-030.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da lei, que:

(**X**) atende a legislação ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável a 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;

(**X**) promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza dos serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental), no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução;

(**X**) atenderá, sem reservas, aos seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, 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, IV, e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Por ser verdadeiro, assina a presente.

_____, _____ de _____ de 2017.

_____
Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

DOCUMENTO 4

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA

(Obrigatória para Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte)

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, DECLARA, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de Dezembro de 2000, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2000.

Declara, para fins da LC 123/2000 e suas alterações, e sob as penalidades desta, ser:

( ) MICROEMPRESA – Receita bruta anual igual ou inferior a R$ 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE– Receita bruta anual superior a R$ 360.000,00 e igual ou inferior a R$ 4.800.000,00, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2000.

- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, nos termos da LC nº 123/2000, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

_____, _____ de _____ de 2017.

_____
Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

DOCUMENTO 5

PROCESSO Nº 022/2017-SENAC/RN
PREGÃO PRESENCIAL Nº 032/2017-SENAC/RN

MODELO DE ATESTADO (OU DECLARAÇÃO) DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que o órgão (empresa) _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, estabelecida no (a) _____, prestou serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação e treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte para Call Center com características similares ao objeto deste Pregão Presencial nº 032/2017, no período de _____.

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

_____, _____ de _____ de 2017.

_____
Cargo do Atestante
Nome do Responsável da empresa atestante

Pessoa para Contato:
Cargo:
Telefone:
E-mail:

ATENÇÃO: Este atestado (ou declaração) deverá ser emitido em papel que identifique o órgão (ou empresa) emissora. O licitante deverá incluir no Atestado as informações necessárias ao atendimento da Qualificação Técnica exigido no instrumento convocatório.