

EDITAL Nº 075/2022
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Pregão Eletrônico nº 042/2022		<u>Data de Abertura: 08/12/2022 às 9h</u> no sítio http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp		
Objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Sistema de Gestão de <i>Call Center</i> , visando a implantação, treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do <i>software</i> e suporte, para o <i>Contact Center</i> do Senac/RN.				
Registro de Preços?	Exige Amostra?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
NÃO	NÃO	NÃO	CONTRATO	GLOBAL

Prazo para envio da proposta
Até 02 horas após a convocação realizada pela pregoeira.
Pedidos de Esclarecimentos
O dia 05/12/2022 para o endereço cpl@rn.senac.br

Observações Gerais:
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de R\$ 50,00 (cinquenta reais)

ÍNDICE DO EDITAL <ul style="list-style-type: none">• OBJETO• ESCLARECIMENTOS E AVISOS AO EDITAL• PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO• ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO• ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA• CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS• FORMULAÇÃO DE LANCES• NEGOCIAÇÃO• ACEITABILIDADE DA PROPOSTA• HABILITAÇÃO• INTENÇÃO DE RECORRER E PRAZO RECURSAL• HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO• ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL• SANÇÕES• SUBCONTRATAÇÃO• DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS• ANEXOS• FORO	ANEXOS AO EDITAL ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS ANEXO III – OUTROS DOCUMENTOS - MODELOS ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO
---	---

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC-AR/RN**, através da **Comissão de Licitação**, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo **menor preço**, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução Senac nº 958/2012, atualizada pelas Resoluções CN nº 1.144/2020; 1.187/2022 e 1.205/2022, disponível para consulta no site do Senac RN: https://www.rn.senac.br/uploads/licitacao/Resolu%C3%A7%C3%A3o_Senac_958.2012_-_Atualizada_Julho_2022.pdf), observados os termos e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

INÍCIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 25 de novembro de 2022.
TÉRMINO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:
08 de dezembro de 2022, às 9h (Horário de Brasília).
LOCAL DA SESSÃO: <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>
CÓDIGO UASG: “928021”

1. OBJETO.

1.1 Contratação de 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 Contact Center do Senac/RN.

1.1.1 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no sistema: <https://www.gov.br/compras/pt-br> e as especificações constantes deste Edital e seus anexos, prevalecerão estas últimas.

2. ESCLARECIMENTOS E AVISOS DO EDITAL.

2.1 Qualquer interessado poderá solicitar esclarecimentos do presente pregão à Pregoeira e Equipe de Apoio do Senac/RN.

2.2 Os pedidos de esclarecimento deverão ser enviados até o dia **05/12/2022**, por escrito através do e-mail: cpl@rn.senac.br, aos cuidados da Pregoeira e Equipe de Apoio.

2.3 Caberá à Pregoeira e Equipe de Apoio 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.

2.4 Os pedidos de esclarecimento não suspendem os prazos previstos neste certame.



2.5 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 sistema eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br> e no site <https://www.rn.senac.br/licitacao>.

2.6 Não sendo formulados esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida para o recebimento e abertura da proposta eletrônica, 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.

2.7 As questões formuladas, bem como seus esclarecimentos, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição. **A Pregoeira e Equipe de Apoio não se responsabilizarão em responder qualquer solicitação de esclarecimento fora do prazo.**

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

2.9 As decisões relativas a este instrumento convocatório serão divulgadas no Portal de Compras do Governo Federal, <https://www.gov.br/compras/pt-br> e no site do Senac (<https://www.rn.senac.br/licitacao>), em até 24 horas de antecedência da sessão licitatória, devendo as licitantes interessadas responsabilizar-se pelo seu acompanhamento.

2.10 Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília–DF.

2.11 Inobstante as disposições contidas no sistema: <https://www.gov.br/compras/pt-br>, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac-RN, aprovado pela Resolução Senac nº 958/2012.

2.12 **Não se aplica à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006.**

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

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.

3.1 Poderão participar deste certame as pessoas jurídicas cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto da licitação e que atendam a todas as exigências deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação e que estejam devidamente cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

3.2 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas. Os interessados em participar do certame deverão estar cadastrados no Sistema de



Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no site: <https://www.gov.br/compras/pt-br>, até o momento anterior à abertura das propostas/início da sessão pública.

3.3 O cadastramento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais fornecidas pela SLTI – (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal), cabendo à licitante a responsabilidade de informar-se a respeito do funcionamento do SICAF, para a correta utilização.

3.4 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Senac Rio Grande do Norte responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros. Devendo a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

3.5 O credenciamento implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

3.6 O Senac Rio Grande do Norte não é unidade cadastradora. As licitantes interessadas em participar da licitação deverão verificar no site do Portal de compras do Governo Federal as unidades cadastradoras do sistema para a entrega da documentação pertinente.

3.7 Não poderão participar deste Certame:

3.7.1 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam suspensas de participar em licitação realizada pelo Senac/RN;

3.7.2 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam suspensas temporariamente de participação em licitação ou impedidas de contratar com a Administração Pública;

3.7.3 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam inidôneas perante a Administração Pública;

3.7.4 Pessoas jurídicas que se encontrem sob falência, concordata, dissolução ou liquidação;

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

3.8 A participação neste Pregão Eletrônico se dará por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

4. ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.



4.1 A licitante deverá encaminhar proposta, na forma eletrônica e digital (conforme modelo - **Anexo II**), concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no Edital, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para recebimento das propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento dessa documentação.

4.1.1 A licitante deverá **consignar**, na forma do sistema eletrônico, o **VALOR TOTAL** ofertado para o(s) **ITEM(NS)** cotados, bem como as demais informações relativas ao objeto, já considerados inclusos todos os tributos, tarifas e demais despesas decorrentes de sua execução.

4.1.2 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa em desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

4.1.3 **A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, que:**

4.1.3.1 Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital;

4.1.3.2 Até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.1.3.3 Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

4.1.3.4 Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III, do art. 5º da Constituição Federal;

4.1.3.5 A proposta apresentada para esta licitação foi elaborada de maneira independente.

4.2 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico. **Até o horário marcado para abertura da sessão**, as licitantes poderão retirar ou substituir as propostas e os documentos de habilitação anteriormente encaminhados.

4.3 O encaminhamento de proposta de preços será considerado como evidência de que o Licitante examinou e tem pleno conhecimento do presente Edital e dos seus anexos, inclusive quanto as descrições e observações constantes no Termo de Referência; aceita as cláusulas e condições deste Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares e, ainda, tem condições e compromete-se a fornecer o objeto contratual pelo valor, prazos e especificações constantes da proposta de preço.

4.4 **Os documentos que compõem a proposta digital e a habilitação do licitante somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.**



4.5 Proposta Digital

4.5.1 A apresentação da Proposta Digital (**Anexo II**) deverá ser em papel timbrado da empresa, contendo endereço completo, telefone, CNPJ e “e-mail”, devidamente datada e assinada pelo titular da licitante ou por seu representante legalmente habilitado, no **formato digital (pdf)**.

4.5.2 A proposta digital, deverá conter:

4.5.2.1 Indicação do **VALOR TOTAL** ofertado para o(s) **ITEM(NS)**, em reais, expressos em **algarismo**, com no máximo duas casas decimais após a vírgula, sem dupla alternativa ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

4.5.2.2 Indicação dos **VALORES UNITÁRIO e TOTAL**, em reais, expressos em **algarismo**.

4.5.2.3 Indicação do **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**, em reais, expressos em **algarismo**.

4.5.2.4 Descrição do item, contendo todas as especificações e funcionalidades, indicação de fabricante, marca/modelo/referência e catálogos técnicos, se for o caso.

4.5.2.5 Indicação do **prazo de validade da proposta** não inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data da sessão de abertura da proposta, prorrogável automaticamente, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

4.5.3 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.

5. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

5.1 A sessão pública da presente licitação ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste instrumento, no site <https://www.gov.br/compras/pt-br>, conduzida pela Pregoeira do Senac/RN.

5.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances.

5.3 Durante a sessão pública, a comunicação entre a Pregoeira e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.



5.4 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, **ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.**

6. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 No horário marcado, será aberta a sessão pública para análise das propostas registradas eletronicamente.

6.2 A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus Anexos, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante, a Comissão poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos, cabendo a Pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

6.3 A pregoeira desclassificará, ainda, as propostas que:

6.3.1 Sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento;

6.4 Da desclassificação das propostas de preço, somente caberá pedido de reconsideração à Pregoeira e Equipe de Apoio, a ser encaminhado, no prazo de **30 (trinta) minutos**, a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão pela desclassificação da proposta, ao e-mail cpl@rn.senac.br, acompanhado da justificativa e suas razões.

6.5 A Pregoeira e Equipe de Apoio analisarão e decidirão, em igual prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, e disponibilizará a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real das licitantes, sendo facultado, se necessário, suspender a sessão pública.

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

6.7 O Pregoeiro e Equipe de Apoio poderão demandar parecer técnico às demais áreas do Senac/RN ou terceiros para embasar suas decisões.

6.8 **É facultado a Pregoeira e a Equipe de Apoio do Senac Rio Grande do Norte realizar diligências para sanar falhas formais da proposta, por meio do chat, durante a sessão.**

6.8.1 Quando da percepção de falhas formais sanáveis, do anexo da proposta apresentada pela licitante, a Pregoeira e Equipe de Apoio deverão requerer apresentação da referida documentação com os vícios corrigidos, no prazo estabelecido no item 9.1, por meio do sistema: <https://www.gov.br/compras/pt-br>, ou por e-mail cpl@rn.senac.br, quando autorizados pela Pregoeira.

6.9 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7. FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 Finalizada a análise da proposta de preços eletrônica, será aberta a etapa competitiva, onde as licitantes classificadas poderão oferecer lances, exclusivamente pelo sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

7.2 Neste certame, os lances ofertados serão correspondentes ao **PREÇO GLOBAL**, sendo consideradas apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

7.3 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4 Em caso de empate, prevalecerá o lance que for recebido e registrado primeiro pelo sistema eletrônico, tendo em conta que o desempate automático do sistema não é aplicável a este pregão.

7.5 A licitante poderá oferecer lances sem restrições de quantidades ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, contudo seu novo lance deverá ser inferior ao seu último lance ofertado.

7.6 É vedada a desistência dos lances já ofertados, salvo se a justificativa apresentada durante a etapa de formulação dos lances for aceita pela Comissão.

7.7 **Neste Pregão o modo de disputa adotado é o aberto (inciso I art. 31º do Decreto n.º 10.024/2019).**

7.7.1 A etapa de lances na sessão pública durará **10 (dez) minutos**, e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

7.7.2 O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo, **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**, tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta.

7.7.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente. Se ocorrer a desconexão da Pregoeira no decorrer da etapa de lances, e o sistema permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.7.4 Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa da Pregoeira aos participantes no site <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp> onde será divulgada data e hora da reabertura da sessão.

7.7.5 Durante a fase de lances, a Pregoeira poderá **excluir**, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente **inexequível**.



7.7.6 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a pregoeira, assessorada pela Equipe de Apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.7.7 Encerrado o tempo normal, o sistema enviará um aviso na tela e um letreiro intermitente que alertará sobre o encerramento da disputa.

7.7.8 O sistema ordenará automaticamente as propostas, em ordem decrescente, e, ainda, informará a proposta de MENOR PREÇO imediatamente após o encerramento da etapa competitiva.

7.7.9 Ocorrendo empate, será considerado o lance registrado primeiro.

7.7.10 Não será aceito lance de DESEMPATE, tendo em vista que não se aplicam a este certame os benefícios previstos na Lei Complementar 123/2006.

7.7.11.1 Ocorrendo convocação para lance de desempate, esta deverá ser desconsiderada.

7.7.11 No caso de não haver lances na etapa competitiva, serão considerados os preços registrados na **proposta inicial**.

8. NEGOCIAÇÃO

8.1 Encerrada a etapa competitiva de lances da sessão pública, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, dentro do valor estimado, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

8.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.2 O sistema eletrônico emitirá ata circunstanciada da sessão, na qual estará registrada a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à "etapa competitiva" do PREGÃO ELETRÔNICO.

9. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

9.1 A Pregoeira convocará a **licitante melhor classificada** para enviar a proposta adequada ao valor do último lance ou negociação, bem como documentos complementares à proposta e habilitação, por meio da funcionalidade "**Enviar Anexo**" do sistema eletrônico, na extensão PDF, no prazo estabelecido de **2 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.



9.1.1 Os documentos complementares à proposta, quando necessários a confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, deverão ser encaminhados pela licitante melhor classificada após o encerramento do envio de lances, observado o prazo estabelecido no subitem 9.1.

9.1.2 Excepcionalmente, a pregoeira poderá disponibilizar o e-mail institucional cpl@rn.senac.br caso a licitante tenha dificuldades em anexá-los ao sistema ou este não comporte o tamanho dos arquivos.

9.1.3 Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br> poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pela Pregoeira, ao endereço: **Av. Marechal Floriano Peixoto, nº 295, Petrópolis, Natal/RN, CEP 59020-500, aos cuidados da Pregoeira e Equipe de Apoio do Senac/RN**, indicando o Pregão a que se refere e os dados da licitante.

9.1.4 As demais licitantes participantes da sessão poderão solicitar a Pregoeira vistas dos arquivos enviados.

9.2 A Comissão examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

9.2.1 A Comissão poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Senac/RN ou, ainda, de terceiros, para orientar sua decisão.

9.2.2 A proposta poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pela Comissão, desde que não haja majoração do preço unitário e total proposto na fase de lances e negociação.

9.3 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.

9.4 Não serão aceitas propostas com valores unitário e/ou total superiores ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

9.4.1 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

9.4.2 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pela Pregoeira.

9.5 A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Edital, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório.



9.6 Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, até a seleção de uma oferta que melhor atenda a este Edital e Anexos.

9.7 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

10 HABILITAÇÃO:

10.1 Os documentos de habilitação exigidos neste Edital deverão ser enviados concomitantemente com a Proposta de Preços Digital, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.

10.2 **A habilitação das licitantes será verificada através da apresentação da seguinte documentação:**

10.2.1 Habilitação Jurídica:

10.2.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;

10.2.1.2 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;**

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

10.2.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista:

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

10.2.2.2 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 e Seguridade Social – INSS (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 específica desde que seja contemplado o referido tributo;



c) Fazenda Municipal – Certidão de Regularidade de Tributos Municipais do domicílio 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 específica desde que seja contemplado o referido tributo.

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

10.2.2.4 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.

10.2.3 Qualificação Econômico-Financeira:

10.2.3.1 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.

10.2.4 Qualificação Técnica:

10.2.4.1 No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu itens compatíveis com o objeto a ser contratado. O atestado deverá ser apresentado, preferencialmente, em papel que identifique a empresa declarante e deverá constar a razão social, o CNPJ, o endereço, o nome e o telefone de um representante da contratante, para confirmação dos dados, devendo, também, conter as seguintes informações: especificações claras do objeto fornecido ou serviço prestado, período do fornecimento ou execução e, ainda, confirmar o atendimento satisfatório de todas as obrigações contratuais pactuadas.

10.2.4.1.1 Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante.

10.2.4.1.2 O Atestado deverá ser elaborado em papel timbrado da empresa emitente, informar a data de execução, natureza, além de telefone, endereço, e-mail, nome e cargo do responsável pela emissão do documento;

10.2.5 Outros Documentos Necessários à Habilitação:

10.2.5.1 Declaração de Sustentabilidade, nos termos do **Anexo III, Documento 1;**

10.2.5.2 Declaração de Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nos termos do **Anexo III, Documento 2;**

10.3 A habilitação dos licitantes poderá ser verificada, também, por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, **exceto quanto à qualificação técnica.**



10.4 O licitante que esteja com a documentação válida junto ao SICAF, poderá deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do Sistema, exceto quanto à qualificação técnica.

10.5 Os documentos complementares à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, deverão ser encaminhados pela licitante, observado o prazo estabelecido, quando da convocação.

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

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

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

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

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

10.7 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.

10.8 É facultado a Pregoeira e Equipe de Apoio realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.

10.9 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

10.10 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste edital e anexos.

10.11 Ocorrendo a inabilitação da licitante, será convocada nova licitante, para envio da Proposta Final e Documentação de Habilitação.

12. INTENÇÃO DE RECORRER E PRAZO RECURSAL.

12.1 Declarada a vencedora, a Pregoeira abrirá o prazo de **30 minutos**, durante o qual, qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua **intenção de recurso**.

12.2 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, ficando a Pregoeira autorizado a encaminhar o processo para adjudicação e homologação.



12.3 A Pregoeira examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

12.4 A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões de recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de **02 (dois) dias úteis**, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo lhes assegurada vista imediata aos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.5 Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, a licitante interessada poderá solicitar vista dos autos a partir do encerramento da fase de lances.

12.6 As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pela Pregoeira serão apreciados pela Autoridade Competente.

12.7 Caberá à Pregoeira e Equipe de Apoio receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra suas decisões e encaminhá-los à autoridade competente, para decisão final sobre os mesmos.

12.8 Interpostos recursos, o processo licitatório será suspenso para o devido julgamento a ser realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

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

12.10 As razões recursais e as contrarrazões, assim como o resultado do certame será divulgado a todos os participantes no portal do Senac/RN (www.rn.senac.br) e no Portal de compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br>).

13. HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO.

13.1 Inexistindo manifestação recursal, a Pregoeira e Equipe de Apoio encaminhará o processo à Autoridade Competente para homologação e adjudicação do objeto à licitante vencedora.

13.2 Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente adjudicará o objeto a licitante vencedora 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**, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Pregoeira e Equipe de Apoio, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

14. ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.



14.1 Após a homologação deste procedimento, a Pregoeira e Equipe de Apoio convocarão oficialmente a **licitante vencedora** para assinar o respectivo instrumento contratual, **no prazo de 05 (cinco) dias úteis**. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração. A licitante vencedora não poderá desistir da assinatura do Instrumento, sob pena de aplicação das sanções legais previstas neste Edital.

14.2 Quando o licitante convocado não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidas, o Senac poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos prazos e preços atualizados, ou poderá revogar este certame, independentemente da cominação prevista neste Edital.

15. SANÇÕES.

15.1 Das sanções relativas à Licitação:

15.1.1 As 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:

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

15.1.1.2 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

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.Senac.br



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

15.1.2 O 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.**

15.1.3 As sanções previstas nas alíneas 15.1.1.1 e 15.1.1.2 poderão ser aplicadas cumulativamente.

15.1.4 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.

15.1.5 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.

15.2 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.

16. SUBCONTRATAÇÃO.

16.1 É vedada a subcontratação do objeto deste instrumento.

17. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

17.1 Ao aceitar participar da sessão de licitação, o licitante está ciente de que o Senac/RN adota os termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) com seus clientes, fornecedores e colaboradores para garantir que a privacidade e a segurança dos dados sejam protegidas, em respeito à privacidade em relação a qualquer informação, dados e/ou imagem que possam ser coletados, tratados e compartilhados.

17.2 Os licitantes autorizam o Senac-AR/RN a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

17.2.1 Fica autorizada a coleta, o tratamento e o compartilhamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta.



17.2.2 A coleta, tratamento e compartilhamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado.

17.2.3 Os dados pessoais coletados, serão compartilhados quando da necessidade de vistas aos autos do processo, que é público e, portanto, acessível a todo interessado, por ocasiões de sessões presenciais e sobretudo em caso da realização de sessões virtuais, nas quais os participantes analisarão os documentos de credenciamento propostas de preços e habilitação no formato digital.

17.3 O Senac-AR/RN é o controlador dos dados pessoais tratados neste item, podendo ser contatado por meio do seguinte endereço eletrônico: cpl@rn.senac.br.

17.4 O Senac-AR/RN se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados, tratados ou compartilhados, de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

17.5 Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

17.6 Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

17.7 O Senac/RN afirma que o material resultante da sessão não terá nenhuma finalidade comercial e será utilizado exclusivamente para registro em ata e no processo administrativo, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018”.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS.

18.1 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.

18.2 A anulação da Licitação induz à do Contrato.

18.3 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.

18.4 É facultado à Pregoeira e Equipe de Apoio 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 ou documentos de habilitação.



18.5 No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

18.5.1 Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.

18.6 A licitante responderá pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do Contrato ou outro instrumento hábil, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18.7 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

18.8 Os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica, qualificação econômica-financeira, proposta comercial e quaisquer correspondências e documentos a elas relacionados deverão ser escritos em língua portuguesa. Excetuando-se literatura técnica de apoio apresentada pela licitante, documentos suplementares a exemplo de impressos de caráter técnico e catálogos, que poderão ser redigidos/apresentados em língua estrangeira.

18.9 Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em cópia digitalizada dos originais, ou autenticadas 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.

18.10 A Pregoeira e Equipe de Apoio, poderá realizar autenticação de documentos apresentados em cópia, desde que confrontados de seus respectivos originais ou cópias autenticadas em cartório.

19. ANEXOS.

19.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

- Termo de Referência: Anexo I.
- Modelo de Apresentação da Proposta de Preços: Anexo II.
- Outros modelos: Anexo III.
- Minuta do Contrato: Anexo IV.

20. FORO.



20.1 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, novembro de 2022.

RAFAELA DE ANDRADE SAMPAIO MADRUGA
DIRETORA REGIONAL DO SENAC RIO GRANDE DO NORTE EM SUBSTITUIÇÃO

ANEXO I

**PROCESSO Nº 475/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022-SENAC/RN**

TERMO DE REFERÊNCIA

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 *Contact 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 *Contact 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 *Contact Center* do Senac/RN é de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 07h às 20h e nos sábados, das 07h às 16h, com flexibilidade nos horários dos turnos;

2.3. Os serviços serão prestados no Centro de Educação Profissional Senac Centro – Av. Mal. Floriano Peixoto, 295, Centro – Natal/RN.

3. JUSTIFICATIVA E ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. O *Contact 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 *Contact Center*, tem crescido a cada ano e 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 *Contact Center* ativo e receptivo 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 Contact Center**;

3.6. A empresa a ser CONTRATADA deve dispor ao Senac/RN os recursos de Locação de Sistema de Gestão de *Contact 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 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/RN, sendo 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, como módulo de produtos, por exemplo, conforme os mesmos padrões já citados anteriormente, bem como gerar massas de dados em .csv, .txt, .xls, .xlsx 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 garantir a segurança. 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 A solução deverá ser aderente a legislação vigente quanto ao Marco Civil da Internet, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

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, diagnóstico 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 tráfego 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 12 (doze) conferências simultâneas com até 12 (doze) 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, “siga-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 detém 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 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, horário, equipe e *status* da chamada;

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 Google Chrome, Microsoft EDGE, Mozilla 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* (princípio onde cada pessoa compartilha igualmente 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 híbrido 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 híbrido e estiver recebendo chamadas do Discador, o Distribuidor Automático de Chamadas Receptivo deverá respeitar a ocupação do operador e não enviar chamadas para ele;

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 30 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.

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

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

4.4.5.3 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;

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

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

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

4.4.5.7 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;

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

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

4.4.5.10 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 de atendimento 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

4.5.5 Gerenciamento - Ativo

- 4.5.5.1** Deve possuir interface de gerenciamento *web* que possa ser acessada a partir de qualquer navegador e qualquer sistema operacional;
- 4.5.5.2** A interface de gerenciamento deve ser centralizada e única permitindo a configuração de todas as funcionalidades listadas na seção Discador de chamadas - Ativo;
- 4.5.5.3** A interface de administração deverá ser totalmente em português do Brasil;
- 4.5.5.4** 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.

4.5.6 Funcionalidades – Ativo

- 4.5.6.1** 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;

4.5.6.2 Permitir o bloqueio de números telefônicos e listar bloqueios permanentes - *blacklist*;

4.5.6.2 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;

4.5.6.3 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;

4.5.6.4 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;

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

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

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

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

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

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

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

4.5.7 Tela do Operador – Ativo

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

4.5.7.2 A tela do operador deve fazer parte da interface *web* do módulo Receptivo;

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

4.5.7.4 A solução deverá ser fornecida com licença para no mínimo 30 operadores;

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

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

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

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

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

4.5.7.10 Possibilitar que o operador saia da pausa;

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

4.5.7.11 Mostrar histórico das chamadas realizadas e recebidas do dia.

4.5.8 Supervisão das Campanhas - Ativo

4.5.8.1 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;

4.5.9 Gravação - Ativo

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

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

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



4.5.9.4 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;

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

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

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

4.5.9.8 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;

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

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

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

4.5.10 Relatórios - Ativo

4.5.9.1 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);

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

4.5.9.3 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)

4.5.11 Gravações de Áudios para URA

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

4.5.11.2 Ser fornecidas pelo menos 50 mensagens pré-gravadas;

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

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

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 80 (oitenta) 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;

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

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

4.5.2.12 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;

4.5.2.13 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;

4.5.2.14 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;

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

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

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

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

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

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

4.5.2.21 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;

4.5.2.21 Possuir recursos para integração com sistemas de terceiros através de *socket*;

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

4.5.2.23 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;

4.5.2.22 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;

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

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

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

4.5.2.26 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;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.Senac.br

4.5.2.27 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;

4.5.2.28 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;

4.5.2.29 A URA deve possuir o recurso de TTS (*text to speech*), de acordo com o tópico 4.6.3.

4.5.2 URA com TTS (Text to Speech)

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

4.5.2.2 O recurso de TTS deve possuir voz natural;

4.5.2.3 O recurso de TTS deve possuir suporte a vozes masculinas e femininas.

4.5.3 Relatórios da URA

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

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

4.5.3.3 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, 30 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/RN, 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 Initiation 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/RN;

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 (30 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 automático);
- 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 (30 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 cancelamento de ruído ativo;
- 5.20.9** Possuir hastes de microfone flexíveis para regulação;
- 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:

Nível de Criticidade	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução / Medida de Contorno
1) Altíssima – emergências 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 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 escalção 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 (seis) 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 (treze) 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 CONTRATADA, 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;



8.6A 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;

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

8.8A 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;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.Senac.br



f. Listagem de colaboradores envolvidos no treinamento contendo Nome, Telefone, E-mail 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 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

9.9 A CONTRATADA treinará e capacitará, inicialmente, em torno de 30 (trinta) 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 2 (duas) turmas, nos contraturnos 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;

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 corridos (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 do Núcleo Corporativo e de Atendimento do SENAC/RN.

Natal, RN, 16 de agosto de 2022.

Carolina Barbosa Montenegro
Gerente do Núcleo Comercial e de Atendimento

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte
Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.Senac.br



ANEXO II
MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

PROCESSO Nº 475/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022-SENAC/RN

Prezados(as):

Apresentamos nossa proposta de preço para prestação de serviços de Sistema de Gestão de *Call Center*, conforme condições abaixo:

ITEM	UNID.	ESPECIFICAÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1.1	Serviço	Manutenção / Suporte do sistema / Software/ aparelhos		
1.2	Serviço	Treinamento		
R\$				

O valor global desta proposta é de R\$..... (valor por extenso), sendo a forma de pagamento de acordo com o Edital do **Pregão Eletrônico nº 042/2022** 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 Pregoeira e Equipe de Apoio, caracterizando nosso declínio em continuar na licitação.

OBSERVAÇÕES:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



Caso seja vencedora indicamos para assinar o contrato o seguinte responsável:

Nome: _____
Titularidade: _____ (procurador, socio, administrador)
CPF: _____ RG: _____
Endereço: _____

- 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.

Local/UF, ____ de ____ de 2022.

Assinatura do Responsável

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



ANEXO III

MODELOS DE OUTROS DOCUMENTOS DOCUMENTO 1

PROCESSO Nº 475/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022-SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

À Comissão de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN

Endereço: Av. Mal. Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal/RN, CEP 59020-500.

(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 2022.

Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



DOCUMENTO 2

**PROCESSO Nº 475/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022-SENAC/RN**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

**À Comissão Permanente de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial –
SENAC/RN**

Endereço: Av. Mal. Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal/RN, CEP 59020-500.

(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) conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018 e suas respectivas alterações;

(X) autorizam o Senac-AR/RN a coletar e tratar os dados pessoais de seus representantes, e outros dados pessoais incluídos em ato constitutivo, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD;

(X) têm ciência de que é facultada à licitante a revogação da anuência aqui manifestada, bem como a solicitação de que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, podendo, contudo, ser impedida sua continuidade no processo licitatório.

(X) Está em processo de conformidade quanto aos requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), assegurando que os dados coletados, porventura necessários à execução dos serviços objeto do presente certame, estão resguardados consoante práticas exigidas pela referida legislação.

Por ser verdadeiro, assina a presente.

_____, _____ de _____ de 2022.

Razão Social da Empresa

Nome do Responsável Procurador

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



Nº do CPF

ANEXO IV

**PROCESSO Nº 475/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022-SENAC/RN**

MINUTA DO CONTRATO

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – SENAC-AR/RN**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 03.640.285/0014-38, sediado na Av. Mal. Floriano Peixoto, nº 295, Petrópolis, Natal, RN, CEP 59020-500, neste ato representada por seu Diretor Regional, **RANIERY CHRISTIANO DE QUEIROZ PIMENTA**, brasileiro, casado, Administrador, inscrito no CPF/MF sob o nº , residente e domiciliado em Natal/RN, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, do outro lado, a Empresa , inscrita no CNPJ/MF sob o nº , com endereço na , neste ato representada por , Sr. (a) , inscrito (a) no CPF/MF sob o nº , residente e domiciliado (a) em , resolvem celebrar o presente contrato nos termos que dispõe a legislação aplicável à espécie e consoante às cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO.

1.1 Constitui objeto do presente contrato a 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 Contact Center do Senac/RN.

1.2 A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de fornecimento, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I e na Proposta da Contratada, que integram e complementam o presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO.

2.1 Pelo fornecimento do objeto deste contrato, e obedecidas às demais condições estabelecidas, o Contratante pagará à Contratada o valor global de **R\$** , conforme preços unitários e totais descritos no quadro abaixo:

ITEM	UNID.	ESPECIFICAÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
------	-------	---------------	--------------	-------------

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



1.1	Serviço	Manutenção / Suporte do sistema / Software/ aparelhos		
1.2	Serviço	Treinamento		
R\$				

2.2 O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente e acompanhada das certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

2.3 O pagamento ficará condicionado à apresentação da Nota Fiscal/Fatura no período compreendido entre os dias 01 a 15 do mês subsequente à prestação do serviço/fornecimento.

2.4 O pagamento será realizado entre os dias 16 a 30 do mês subsequente à prestação do serviço/fornecimento, desde que obedecido o período estabelecido no item 2.3 para em até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura, que deverá vir acompanhada de boleto, se for o caso, ou dos dados bancários da Contratada para depósito.

2.5 Caso a Nota Fiscal/Fatura apresente alguma incorreção, esta será devolvida à Contratada e o prazo de pagamento só começará a contar a partir da devolução do documento devidamente corrigido, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

2.6 Na remuneração estão incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, obrigações trabalhistas e previdenciárias, contribuições fiscais e parafiscais, administração, transportes, impostos, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições de fornecimento necessárias em decorrência, direta e indireta, da execução do objeto contratado. Nos casos em que a nota fiscal não estiver acompanhada do boleto ou dados para depósito, o prazo de pagamento somente começará a contar após a efetiva apresentação dos dados e/ou documentos que possibilitem o devido pagamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

3.1 Fornecer o objeto previsto na cláusula primeira de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento e na proposta comercial apresentada ao Pregão Eletrônico nº 042/2022.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



- 3.2 Responsabilizar-se por ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados, prepostos ou contratados, na execução dos serviços objeto deste contrato.
- 3.3 Assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente contrato.
- 3.4 Prestar esclarecimentos ao Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.
- 3.5 Não divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato, que envolvam o Contratante sem a expressa autorização deste
- 3.6 Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar o Contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, se for o caso. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços.
- 3.7 Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos pelo Senac e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar ao Contratante ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para o Contratante.
- 3.8 Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato.
- 3.9 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela Contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e o Contratante.
- 3.10 Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais do Contratante, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato, se for o caso.
- 3.11 Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 3.12 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



3.13 Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos da Resolução nº 958/2012.

3.14 Arcar com todo e qualquer dano que causar ao Contratante ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo Contratante.

3.15 A Contratada autoriza o Contratante a descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a Contratada mantenha com o Contratante, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

3.16 Garantir o sigilo e inviolabilidade dos dados feitos por meio do serviço contratado, em obediência às disposições contidas na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

3.17 É de responsabilidade da CONTRATADA todo o treinamento relacionado à utilização do Sistema de Gestão de *Call Center*.

3.18 Cumprir as demais obrigações constantes do Termo de Referência.

CLÁUSULA QUARTA – DO TREINAMENTO, ATUALIZAÇÕES E RECICLAGENS

4.1 Os treinamentos serão ministrados nas dependências da Contratante.

4.2 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.

4.3 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

4.4 A Contratada poderá sugerir outros tipos de treinamento em comum acordo com a Contratante para melhorar a capacitação dos usuários da solução.

4.5 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;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



f. Listagem de colaboradores envolvidos no treinamento contendo Nome, Telefone, E-mail e Cargo;

- 4.6 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.
- 4.7 A execução do treinamento e implantação do sistema deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 4.8 A Contratada treinará e capacitará, inicialmente, em torno de 30 (trinta) colaboradores a serem alocados na prestação dos serviços contratados, cujo treinamento poderá contar com o acompanhamento de profissionais do Senac/RN.
- 4.9 Os treinamentos deverão ocorrer, no mínimo em 2 (duas) turmas, nos contraturnos de cada operação do *Call Center*.
- 4.10 Os treinamentos deverão ter carga horária mínima de 4 (quatro) horas por turma.
- 4.11 A Contratada deve fornecer uma cartilha contendo noções básicas e programações para utilização das facilidades da central.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

- 5.1 Fornecer à Contratada todas as informações necessárias à execução dos serviços.
- 5.2 Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela Contratada, devidamente identificados, aos locais onde devam executar os serviços ou entregar os produtos, tomando todas as providências necessárias, se for o caso;
- 5.3 Fiscalizar, conferir e proceder a aceitação dos serviços executados pela Contratada.
- 5.4 Efetuar os pagamentos nos prazos ajustados, desde que obedecidas as condições pactuadas.
- 5.5 Atestar a execução dos serviços ou fornecimento do produto, rejeitando o que não estiver de acordo por meio de notificação à Contratada, a qual poderá ser enviada por e-mail;
- 5.6 Demais obrigações constantes do Termo de Referência (Anexo I).

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO.

- 6.1 O prazo de início para execução do serviço é de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da assinatura do contrato.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



6.2 Caso a Contratada verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo estabelecido, deverá encaminhar ao Contratante solicitação de prorrogação de prazo, da qual deverão constar: motivo do não cumprimento do prazo devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para execução do serviço.

6.3 A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pelo Senac RN que informará posteriormente à Contratada sobre a decisão proferida.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1 O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses, mediante manifestação expressa das partes, por meio de termo aditivo, conforme art. 26 da Resolução Senac nº 958/2012, alterado pela Resolução Senac nº 1.205, de 14 de julho de 2022.

7.2 O contrato poderá ser prorrogados, além do prazo estipulado no item 6.1, até o limite máximo da 120 (cento e vinte) meses, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, conforme § 3º do art. 26 da Resolução Senac nº 958/2012, alterado pela Resolução Senac nº 1.205, de 14 de julho de 2022.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO.

8.1 Constituem motivos para a extinção deste contrato, além de outros que tornem sua manutenção impossível:

8.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

8.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

8.1.3 A lentidão no cumprimento do contrato, não importando estabelecer se de forma dolosa ou culposa, levando ao Contratante a presumir pela não conclusão dos serviços no prazo estipulado.

8.1.4 A subcontratação do objeto deste Contrato.

8.1.5 A decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação societária, bem como nos casos de insolvência.

8.1.6 A dissolução de sociedade ou falência do Contratado.

8.1.7 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.

8.1.8 Razões do interesse do Contratante.

8.1.9 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.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



8.1.10 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Contratante, decorrente dos serviços já recebidos e aprovados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

8.1.11 A não liberação por parte do Contratante de área local ou objeto para execução dos serviços dentro dos prazos contratuais.

8.2 A extinção contratual de que trata o item 8.1 desta Cláusula acarretará as seguintes consequências, quando o dolo ou culpa couber à Contratada:

8.2.1 Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao Contratante.

8.3 A rescisão deste contrato poderá ser:

8.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados no item 8.1.

8.3.2 Consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo do processo de licitação, desde que haja conveniência para o Contratante.

8.3.3 Judicial, nos termos da Legislação em vigor.

8.4 Caso a Contratada se recuse a executar os serviços propostos ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, o Contratante poderá, independentemente de qualquer aviso ou notificação, rescindir o contrato e optar pela convocação dos demais licitantes na ordem de classificação.

CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

9.1 O descumprimento das obrigações oriundas da contratação do objeto deste contrato sujeitará a Contratada às seguintes sanções administrativas, respeitados o contraditório a ampla defesa, conforme abaixo:

9.1.2 **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;

9.1.3 **Multas**, que poderão ser depositadas em favor do Contratante, seguindo-se as orientações constantes no ato de intimação, ou retidas dos créditos devidos à Contratada:

a) **MORATÓRIA**, em caso de atraso na entrega do Item/Lote, de 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, calculada sobre o valor total do Item/Lote em mora, até o limite de 5% (cinco por cento), salvo se solicitada e aceita a prorrogação do prazo em tempo hábil à Administração;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

b) COMPENSATÓRIA de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por infração a qualquer cláusula contratual, sendo aplicada em dobro nos casos de reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

c) COMPENSATÓRIA 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;

d) COMPENSATÓRIA 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 das demais sanções cabíveis;

e) COMPENSATÓRIA de 0,7% (sete décimos por cento) a 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato, conforme detalhamento constante no subitem 8.5.

9.1.4 **Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac** por prazo não superior a 2 (dois) anos;

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

9.3 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo.

9.4 A critério do Contratante, as sanções dos subitens 9.1.1 e 9.1.3 poderão ser cumuladas com a pena indicada no subitem 9.1.2.

9.5 Para efeito da aplicação das multas descritas na alínea “e” do subitem 9.1.2, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas I e II:

Tabela I

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,7% por ocorrência sobre o valor do Contrato
2	0,8% por ocorrência sobre o valor do Contrato
3	0,9% por ocorrência sobre o valor do Contrato
4	1,0% 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

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

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.	4
7	Corrigir ou substituir qualquer produto rejeitado ou com defeito ou, ainda, deixar de fazê-los nos prazos estabelecidos.	3

9.6 Serão retidas dos pagamentos devidos à Contratada as importâncias concernentes à aplicação das penalidades de multa moratória.

9.7 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.

9.8 Rescindido 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.

9.9 **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.**

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE.

10.1 O valor da manutenção objeto deste contrato poderá ser reajustada, anualmente, por acordo entre as partes, por meio do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou, na ausência deste, por meio de outro índice oficial, caso haja.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ANTICORRUPÇÃO E DA OBSERVÂNCIA AOS PRECEITOS ÉTICOS.

11.1 Sem prejuízo das disposições contidas no Código de Ética e Conduta do Senac-AR/RN, a Contratada declara e se compromete a executar as atividades previstas no presente instrumento com integridade e ética.

11.2 A Contratada declara que está ciente, conhece, entende e cumpre integralmente, na condução de suas atividades, toda a legislação anticorrupção a ela aplicável, em especial e quando for o caso, mas sem limitar, a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 8.420/2015, bem como toda e qualquer outra legislação antissuborno ou anticorrupção aplicável à Contratada.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



11.3 Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objetivo deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

11.4 As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO.

12.1 A responsabilidade pela fiscalização e acompanhamento da execução do respectivo Contrato será do colaborador Thiago Portes, matrícula nº 3737 e/ou pela gestora Carolina Barbosa Montenegro, matrícula nº 3418, como suplente, assim como o controle do recebimento do material, a quem competirá verificar a conformidade do serviço com as especificações estabelecidas no termo de referência e neste ajuste, bem como recusa-lo caso esteja em desacordo.

12.2 O(a) Fiscal é responsável por exigir da Contratada o cumprimento das cláusulas estabelecidas no contrato e em seus anexos, registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando ao setor competente para providências.

12.3 Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o Contratante reserva-se ao direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente, por funcionários especialmente designados.

12.4 A Fiscalização anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

12.5 Quaisquer exigências da Fiscalização do contrato inerentes ao seu objeto deverão ser prontamente atendidas pela Contratada.

12.6 Estando os serviços em conformidade, os documentos de cobrança deverão ser atestados pela Fiscalização e enviados ao setor competente para o pagamento devido.

12.7 O Contratante reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados, se em desacordo com a especificação do contrato ou da proposta de preços da Contratada.

12.8 Não sendo fixado prazo específico, as determinações da Fiscalização deverão ser atendidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS.

12.1 As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais –LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

12.2 Fica o Contratante autorizado a coletar e tratar os dados pessoais dos representantes da Contratada para o fim exclusivo de viabilizar a execução deste Contrato, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

12.2.1 Fica autorizada a coleta e o tratamento dos seguintes dados pessoais dos representantes da Contratada: nome completo e cópias e números de identidade e CPF;

12.2.2 A coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar a execução das obrigações contratuais, inclusive para que o SENAC–AR/RN identifique e entre em contato com os representantes da Contratada por meio de mensagem eletrônica ou contato telefônico;

12.2.3 O Senac–AR/RN não divulgará os dados pessoais coletados.

12.3 O Senac–AR/RN é o controlador dos dados pessoais tratados nesta Cláusula, podendo ser contatado por meio do seguinte endereço eletrônico: cpl@rn.senac.br.

12.4 A Contratante, durante o desenvolvimento das atividades de tratamento dos dados pessoais relacionados à execução do contrato, atuará como Controladora, sendo responsável pela definição das decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Por outro lado, a Contratada atuará como Operadora dos dados pessoais, devendo realizar o tratamento estritamente conforme as orientações expressas da Contratada para cumprimento do presente instrumento.

12.5 As partes concordam que as atividades de tratamento deverão se limitar as necessidades para execução do presente contrato, sendo vedada a reutilização dos dados, compartilhamento ou enriquecimento dos dados com outras fontes.

12.6 Se for o caso, para a viabilização da execução do contrato, o Senac-AR/RN compartilhará com a empresa Contratada somente os dados dos usuários que expressamente consentirem com esse compartilhamento, nos termos do inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

12.6.1 Repassados, pelo Senac-AR/RN, os dados dos usuários que assim consentirem, a empresa Contratada responsabiliza-se, de igual modo, pelo tratamento dos dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2019), respondendo cada qual, na medida da sua culpabilidade, por eventuais penalidades e condenações decorrentes do compartilhamento indevido dos dados dos titulares.

12.7 A Contratada responsabilizar-se-á, solidariamente, pelo tratamento de dos dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), respondendo cada parte, na medida de sua culpabilidade, por eventuais penalidades e condenações decorrentes do compartilhamento indevido dos dados dos titulares.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



12.7 As partes se obrigam, pelo presente instrumento, a observar todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis ao cumprimento deste Contrato, devendo a Contratada, em particular, cumprir integralmente, por si e seus empregados, diretores, administradores, representantes ou qualquer pessoa agindo em seu nome, toda a legislação aplicável ao objeto contratual, inclusive, mas não se limitando a Lei de Anticorrupção Brasileira e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

12.8 O Senac-AR/RN se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA.

13.1 Na ocorrência de incidente de segurança relacionado aos dados compartilhados para execução deste contrato, fica a Contratada (Operadora) obrigada a encaminhar notificação ao Contratante (Controlador), no prazo de 24h (vinte e quatro) horas, contendo no mínimo:

- (I) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
- (II) as informações sobre os titulares envolvidos;
- (III) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para proteção dos dados, observando os segredos comercial e industrial;
- (IV) os riscos relacionados ao incidente;
- (V) os motivos da demora, no caso de comunicação não ter sido imediata;
- (VI) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE.

14.1 Toda informação disponibilizada à Contratada, em razão do desempenho de suas atividades, incluindo, dentre outras, todas e quaisquer informações orais e/ou escritas, transmitidas e/ou divulgadas pela Entidade, será considerada confidencial, restrita e de propriedade desta, devendo ser mantidas em sigilo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.

15.1 Constituem partes integrantes deste instrumento, independentemente de transcrição, as condições estabelecidas no processo de aquisição do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2022 e seus anexos, inclusive os documentos de habilitação e a proposta da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1 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.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



Natal, RN, de de 2022.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

CNPJ/MF Nº 03.640.285/0014-38

CONTRATANTE

NOME DA EMPRESA

CNPJ/MF Nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF/MF nº

Nome:
CPF/MF nº

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte**

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br