



PRODEPA

CONTRATO Nº 004 /2014



PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVICE DESK, QUE FAZEM ENTRE SI, PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA E T S J TELEMARKETING LTDA – ME, COMO MELHOR ABAIXO SE DECLARA.

CONTRATANTE: PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA, Empresa Pública, com personalidade jurídica própria de direito privado, constituída na forma da Lei Estadual n.º 5.460/88, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.059.613/0001-18, Inscrição Estadual n.º 15.271.0884, com sede na Rodovia Augusto Montenegro, km 10, Centro Administrativo do Estado, Icoaraci – Belém - Pará, CEP 66820-000, neste ato representada por seu Presidente o **Sr. THEO CARLOS FLEXA RIBEIRO PIRES**, brasileiro, casado, engenheiro civil, RG n.º 2979294 SSP/PA, CPF n.º 166.769.802-82, residente à Av. Visconde de Souza Franco, n.º 1013, Apto. 1401-A, Bairro do Reduto, Belém - Pará, nomeado através de Decreto Governamental assinado em 04.01.2011, publicado no DOE nº 31826, em 05.01.2011, no final assinado.

CONTRATADA: T S J TELEMARKETING LTDA – ME, inscrita no CNPJ n.º 07.567.687/0001-90, com sede na cidade de Belém, Estado do Pará, sito à travessa Ó de Almeida, nº 634 – Altos - Bairro Reduto, CEP: 66053-190 - telefone (91) 3217-7015, representada legalmente pelo Sr. **THIAGO SILVA BOGEA**, casado, administrador de empresa portador do RG n.º 2708953 e inscrito no CPF n.º 591.256.242-53, residente e domiciliado à Rua Serzedelo Corrêa nº 681 – Edifício Privilege Residence, Aptº 1004 - Bairro Batista Campos, CEP: 66.033-770, no final assinado.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 – O presente contrato tem como fundamento legal o **Processo nº 2013/433790, Pregão Eletrônico n.º 061/2013** e seus anexos, tudo em conformidade com a Lei Estadual nº 6.474/2002 e a Lei Federal nº 8.666/1993, pela Lei Complementar nº 123/2006 e pelo Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO

2.1 - O presente contrato tem por objeto a **prestação de serviço de Service Desk de 1º nível, com pontos lógicos e software para os grupos de 2º nível e software de atendimento para 3º nível** e as especificações constantes do **Anexo I do Edital** que é parte integrante e indivisível deste instrumento:

CLÁUSULA TERCEIRA: DA VIGÊNCIA

3.1 - O prazo de vigência do presente Contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, admitindo-se a sua prorrogação através de termo aditivo, de acordo com o art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.



CLÁUSULA QUARTA: DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 - Os recursos financeiros destinados ao pagamento do objeto deste Contrato são próprios e estão previstos no orçamento da **PRODEPA** para o exercício corrente, conforme a seguinte dotação orçamentária:

EXERCÍCIO DE 2014 – R\$ 469.000,00.

Fonte 0261 - RECURSOS PRÓPRIOS

Fonte 0101 – RECURSO DO TESOURO

23.126.1377.6622 – INFRAESTRUTURA DE TIC

33.90.39 – OUTROS SERVIÇOS TERCEIROS PESSOA JURÍDICA.

CLÁUSULA QUINTA: DO PREÇO

5.1 - A **PRODEPA** pagará à **CONTRATADA** pelo fornecimento do objeto deste contrato o Valor Global de **R\$ 804.000,00 (oitocentos e quatro mil reais)**, conforme discriminação abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	SUBTOTAL MENSAL
1	Fornecimento de Pontos de Atendimento de 1º Nível de 06 horas - Diurno	10	R\$4.800,00	R\$48.000,00
2	Fornecimento de Pontos de Atendimento de 1º Nível de 06 horas - Noturno	2	R\$5.000,00	R\$10.000,00
3	Fornecimento de Pontos lógicos de Integração de 2º Nível	20	R\$450,00	R\$9.000,00
VALOR MENSAL TOTAL				R\$67.000,00

CLÁUSULA SEXTA: DO REAJUSTE

6.1 – O preço contratado permanecerá fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, na forma do § 1º, art. 28, da Lei 9.069, de 29/06/95;

6.2 – O valor mensal contratado será reajustado somente depois de decorrido o prazo estipulado no item anterior, de acordo com a variação do **IGP-M / FGV** apurada no período.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

7.1 – A **CONTRATADA** obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, observados os termos dos parágrafos 1º e 2º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1 - O pagamento será efetuado no prazo de **15 (quinze) dias**, contados a partir da data de apresentação dos documentos de cobrança no Protocolo Geral da **PRODEPA**. A **nota fiscal e/ou fatura** deverá ser entregue em duas vias no protocolo da **CONTRATANTE**, sito na Rodovia Augusto Montenegro km 10, Centro Administrativo do Estado do Pará, Icoaraci - Pará, ou que seja obedecido o procedimento de Nota Fiscal Eletrônica. Constatando-se alguma incorreção que desaconselhe o pagamento o prazo será contado a partir da respectiva regularização;

8.1.1 - O pagamento mensal deverá observar o início da prestação dos serviços que obedecerá ao prazo máximo de **90 (noventa) dias de implantação**, de acordo com o Termo de Referência – Cronograma de Execução e Proposta Comercial.

8.2 - Os pagamentos serão feitos através de depósito bancário na conta corrente da **CONTRATADA**, após o registro da nota fiscal no Protocolo Geral, ou na forma eletrônica, desde que devidamente atestada;

8.3 - A contratada indicará em seus documentos de cobrança, obrigatoriamente, a agência bancária e a conta corrente na qual o pagamento deve ser depositado;

8.4 - Deverão constar nas notas fiscais, obrigatoriamente, o número do contrato, além da discriminação da parcela relativa ao evento do faturamento (medição), se for o caso;

8.5 - A **PRODEPA** não efetuará pagamento de títulos descontados ou através de cobrança bancária;

8.6 - Quando as notas fiscais ou faturas apresentarem dúvidas quanto à exatidão, medição ou documentação, a **PRODEPA** ficará obrigada a comunicar formalmente à **CONTRATADA**, solicitando a retificação da mesma;

8.7 - Caso as faturas ou a sua documentação de suporte apresentem erros que as invalidem totalmente, estas deverão ser substituídas até o prazo de 30 (trinta) dias corridos;

8.8 - A **PRODEPA** não será responsável pelo pagamento de multas e/ou atualizações monetárias nos casos das ocorrências descritas no **item anterior**, ficando o pagamento suspenso até a reapresentação da nota fiscal / fatura devidamente corrigida;

8.9 - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** nos seguintes casos:

a) Enquanto a Contratada não apresentar a garantia de cumprimento do Contrato;

b) Enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tenha sido imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

8.10 - A **CONTRATANTE** só efetuará pagamentos via ordem bancária, através do Banco do Estado do Pará – BANPARÁ, conforme Decreto Governamental Nº. 877 de 31.03.2008, ressalvados os casos dispostos na Instrução Normativa n.º 18, de 21/05/2008, da Secretaria de Estado da Fazenda. Deverão constar da nota fiscal e/ou fatura: o número da conta corrente e a agência.

CLÁUSULA NONA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

9.1 - Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a **CONTRATADA** deverá, no prazo de **15 (quinze) dias**, contados a partir da assinatura do Contrato, apresentar à **PRODEPA** qualquer das garantias abaixo discriminadas, no valor equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor total desta contratação, que serão válidas até o término do período de vigência do Contrato:

a) Fiança Bancária;

b) Caução em dinheiro, mediante apresentação do Recibo-Caução, efetuado junto ao Banco do Estado do Pará - BANPARÁ, na Agência e Conta informados pelo Setor Financeiro,

tendo como beneficiário a Processamento de Dados do Estado do Pará – PRODEPA, CNPJ Nº 05.058.613/0001-18; e

c) Seguro Garantia feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil.

9.2 – Caso a contratada não apresente a Garantia Contratual no prazo acima, será imputado multa conforme o **item 14.1, alínea "c"**, deste contrato.

9.3 - A **PRODEPA** terá até 05 (cinco) dias para analisar a Garantia Contratual prevista no **item 9.1** desta Cláusula. Caso a documentação apresentada não seja aceita pela **PRODEPA**, a **CONTRATADA** terá até 05 (cinco) dias para submeter à **PRODEPA** nova Garantia Contratual, que novamente terá até 05 (cinco) dias para analisá-la. Na hipótese da documentação apresentada não ser novamente aprovada, o Contrato será rescindido unilateralmente pela **PRODEPA**, com base no inciso I, do artigo 78 da Lei 8666/93, após exercido pela **CONTRATADA** o seu direito a ampla defesa, não cabendo qualquer ressarcimento à **CONTRATADA**;

9.4 - No prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, caso a **CONTRATADA** não apresente Garantia Contratual, o Contrato será rescindido unilateralmente pela **PRODEPA**, com base no inciso I do artigo 78 da Lei 8666/93, após exercido pela Contratada o seu direito a ampla defesa, não cabendo qualquer ressarcimento à **CONTRATADA**;

9.5 - Rescindido o Contrato por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, a Garantia Contratual prevista no "caput" desta Cláusula será executada em favor da **PRODEPA**;

9.6 - A **PRODEPA** poderá deduzir da Garantia Contratual, multas e penalidades previstas neste Contrato, bem como o valor dos prejuízos que lhe forem causados;

9.7 - Na hipótese de alteração do valor e, ou prazo contratual, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do respectivo Termo Aditivo, garantia complementar e/ou revalidação da garantia original, nos termos desta Cláusula, de modo que seja mantida a proporção de **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos;

9.8 - Caso ocorra o vencimento da Garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deverá providenciar, às suas expensas, a respectiva renovação, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos;

9.9 - No caso de execução da Garantia Contratual, em decorrência do disposto no **item 9.6** desta Cláusula, a **CONTRATADA** se obriga a complementá-la, às suas expensas, no prazo máximo de 10 (dez) dias, que serão contados a partir do aviso por escrito da **PRODEPA**, sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos; e

9.10 - A Garantia de que trata esta Cláusula será devolvida à **CONTRATADA** após o encerramento da vigência do contrato, mediante solicitação expressa e por escrito da **CONTRATADA** ao fiscal do Contrato, em até 30 (trinta) dias após o recebimento, pela **PRODEPA**, desta solicitação, desde que não hajam multas ou débitos da **CONTRATADA**, hipótese em que se aplicará o disposto no **item 9.6** desta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA: DO SERVIÇO

10.1 - O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes de acordo com as cláusulas e condições avençadas, com as normas ditadas pela Lei 8.666, de 21/06/93, com alterações

posteriores e demais legislações aplicáveis, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2 - Visando à implementação do Modelo de Atendimento a Clientes da PRODEPA, a CONTRATADA prestará o serviço da seguinte forma:

10.2.1 - Atendimento de **01 (um) serviço telefônico 0800 com Unidade de Resposta Audível (URA)** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO;

10.2.2 - Fornecimento de **10 (dez) Posições de Atendimento (PA) de 1º Nível de 06 (seis) horas Diurno**, sendo 6 posições para o turno da manhã, e 4 posições para o turno da tarde, com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL;

10.2.3 - Fornecimento de **02 (duas) Posições de Atendimento (PA) de 1º Nível de 06 (seis) horas Noturno**, sendo 1 posição para o turno da noite e 1 posição para o turno da madrugada, com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO PONTO DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL;

10.2.4 - Fornecimento **20 (vinte) Pontos lógicos de integração de 2º Nível** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO PONTO LÓGICO DE 2º NÍVEL;

10.2.5 - Fornecimento de **software de gestão de atendimento** incluindo **01 (um) módulo de atendimento via web** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO SOFTWARE DE GESTÃO DE ATENDIMENTO e no item REQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO VIA WEB;

10.2.6. Aplicação de **20 (vinte) horas de Repasses de Tecnologia** para nivelamento e uso de equipamentos, ferramentas, programas e técnicas, conforme detalhado no item REQUISITOS DO REPASSE DE TECNOLOGIA;

10.3 - Todos os serviços, produtos, documentos e quaisquer outros componentes que sejam entregues pela contratada no cumprimento do objeto deste edital deverão passar por um **procedimento de homologação e aceite** por parte da CONTRATANTE, cujo resultado deverá ser documentado por escrito; e

10.4 - Caberá à **equipe gestora** da CONTRATANTE conduzir os procedimentos de homologação e aceite por parte da contratante;

10.5 - A equipe gestora poderá requerer a participação e avaliação de **técnicos e usuários de outras áreas** na execução desses procedimentos;

10.6 - A CONTRATANTE poderá **rejeitar qualquer produto** no todo ou em parte sempre que devidamente justificado;

10.7 - À CONTRATADA caberá **corrigir ou substituir** os produtos rejeitados pela contratante, sem comprometimento dos prazos, compreendendo os defeitos decorrentes de análise, projeto, desenvolvimento, desempenho, padrões de interface, tratamentos de erros e exceções;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES

11.1 - DA CONTRATANTE:

11.1.1 - Assegurar à CONTRATADA as condições para o regular cumprimento das obrigações desta última, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma contratada entre as partes;

11.1.2 - Exercer, por meio de empregado especialmente designado, a fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quanto à continuidade da prestação do serviço que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo **CONTRATANTE**, não deverão sofrer interrupção;

11.1.3 - Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

11.1.4 – Comunicar a **CONTRATADA** quaisquer irregularidades detectadas na execução do serviço, objetivando a imediata reparação;

11.1.5 - Aplicar as penalidades contratuais, quando cabíveis.

11.2 - DA CONTRATADA:

11.2.1 – Atender as disposições constantes no Anexo I, além de outras não transcritas a seguir, desde que atendam o bom e o fiel desempenho do contrato: 4 - Requisitos de Execução dos Serviços, 5 - Requisitos do Atendimento Telefônico, 6 - Requisitos do Atendimento de 1º Nível, 7 - Requisitos do Ponto Lógico de 2º Nível, 8 - Requisitos do Sistema de Gestão de Atendimento, 9 – Relatórios, 10 - Requisitos do Módulo de Atendimento Via Web, 11 - Requisitos de Rede e Segurança, 12 - Requisitos de Banco de Dados, 13 - Requisitos do Repasse de Tecnologia, 14 - Garantia, Suporte e Manutenção, 15 - Outras Obrigações da Contratada, 17 - Homologação e Aceite dos Serviços, 18 - Cronograma de Execução, 19 - Cronograma de Pagamento, 22- Requisitos de Qualificação da Licitante.

11.2.2 - A contratada deverá executar os serviços de 1º nível dentro de suas próprias dependências obrigatoriamente na cidade de Belém;

11.2.3 - A contratada deverá apresentar **comprovação documental da localização** declarada como local da "central de atendimento" na cidade de Belém sempre que seja requerido pela contratante, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério ;

11.2.4 - Cabe à contratada prover as **estações de trabalho** e ambiente de trabalho para sua própria equipe;

11.2.5 - A contratada deverá **prover e hospedar os servidores e equipamentos** necessários para a prestação dos serviços contratados;

11.2.6 - A contratada deverá prover sistemas de fornecimento de energia elétrica com UPS bem como sistemas **backup e mecanismos de contingência e redundância**, para prevenção contra falhas de hardware, Banco de Dados, e de todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo;

11.2.7 - A contratada deverá entregar e instalar os softwares e equipamentos para **integração de 2º e 3º nível na sede da contratante**, situada na Rod. Augusto Montenegro Km 10, s/n (Centro administrativo do Estado) -Belém, Pará;

11.2.8 - Cabem à contratada **todas as despesas** da prestação do serviço incluindo impostos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;

11.2.9 - O **planejamento e a execução** dos serviços deverá ser feito de **comum acordo** e com o **acompanhamento dos técnicos da contratante**, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da contratante;

11.2.10 - A contratada deverá permitir a **inspeção e fiscalização** por técnicos da equipe da contratante em todas as etapas e artefatos do serviço contratado;



11.2.11 - A contratada deverá atender critérios de **sigilo e proteção** aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados, e será responsabilizada por qualquer mau uso ou **quebra de sigilo** em relação aos dados e informações disponibilizados pela contratante, conforme **Termo de Responsabilidade** do anexo I-E, devendo esse compromisso se estender a todos os membros da equipe da contratada;

11.2.12 - A contratada deverá assumir, total e exclusiva responsabilidade pelo **integral atendimento de toda a legislação aplicável** aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento, incluindo obrigações trabalhistas, sindicais e profissionais de seu pessoal;

11.2.13 - A contratada deverá assumir inteira responsabilidade pelo **pessoal** alocado à execução do Contrato, respondendo por todos os **encargos** trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes;

11.2.14 - Deverá fornecer, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo pelo menos:

11.2.14.1 - **Relação Nominal dos funcionários** vinculados a este contrato;

11.2.14.2 - **GFIP** (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), **GPS** (Guia da Previdência Social), e **DARF** (Documento de Arrecadação de Receitas Federais) **pagos**;

11.2.14.3 - **Protocolo de envio de arquivos** de Conectividade Social **SEFIP** (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social);

11.2.14.4 - **Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP**;

11.2.15 - A contratada deverá levar imediatamente ao **conhecimento da contratante quaisquer fatos extraordinários ou anormais** que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos contatos telefônicos, para adoção das medidas cabíveis;

11.2.16 - Aceitar, sem restrições, a fiscalização da PRODEPA, no que diz respeito ao fiel cumprimento das condições e cláusulas pactuadas;

11.2.17 - Atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para a PRODEPA;

11.2.18 - A CONTRATADA compromete-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme previsto no Artigo 55, inciso XIII.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO

12.1 - A contratada deverá garantir o **perfeito funcionamento** dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistemas contratados durante toda a vigência do contrato, incluindo a CPCT de integração mantida dentro das instalações da contratante;

12.2 - Deverá realizar as **manutenções preventivas e corretivas** necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistemas contratados, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, incluindo a **central telefônica de integração**;

12.3 - Deverá prestar **suporte operacional à contratante** sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;

12.4 - Deverá apresentar todos os **procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte** e solução de problemas;

12.5 - Quando ocorrerem **situações de indisponibilidade** nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela contratante tais como o tronco 0800, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da contratante, as solicitações não atendidas bem como o

motivo e data e hora da indisponibilidade deverão ser encaminhados à contratante juntamente com o Relatório Mensal;

12.6 - A contratada deverá assegurar o acesso aos **códigos fonte** dos aplicativos em caso de qualquer **interrupção não contratual dos serviços** por parte da contratada ou de seus subcontratados, para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 e Instrução Normativa Nº 04/2010 de 12 de novembro de 2010 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA FISCALIZAÇÃO

13.1 - A **CONTRATANTE** exercerá fiscalização sobre a execução do contrato, ficando a **CONTRATADA** obrigada a facilitar o exercício deste direito;

13.2 - A fiscalização deste contrato será exercida por empregado (fiscal) da **CONTRATANTE**, designado através de Portaria da Presidência, para acompanhar e controlar a execução do presente contrato, de acordo com o estabelecido no Art. 67 e parágrafos da Lei Federal n.º 8.666/93 e alterações posteriores;

13.3 - A presença da fiscalização não atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**;

13.4 - O responsável pela fiscalização deverá registrar em relatório todas as ocorrências e deficiências porventura existentes na prestação dos serviços e encaminhar a cópia a **CONTRATADA** para a imediata correção das irregularidades apontadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS PENALIDADES

14.1 - Pela inexecução parcial ou total do objeto do presente contrato, em que o **CONTRATANTE** não der causa, a **CONTRATADA**, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 86 a 88 da Lei nº 8.666/93, ficará sujeita às seguintes penalidades:

- a) **Advertência**, aplicada por meio de notificação por escrito, estabelecendo-se prazo razoável para o adimplemento da obrigação pendente;
- b) **Multa de 3% (três por cento)** sobre o valor global do contrato, pela recusa injustificada do licitante vencedor em celebrar o contrato;
- c) **Multa de multa de 0,5% (meio por cento) por dia** de atraso sobre o valor mensal do contrato até o limite desse valor, limitado a 10% (dez por cento) do valor global do contrato;
- d) **Multa de 1% (um por cento)** no caso de paralisação dos serviços de teleatendimento no dia sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 20% desse valor;
- e) **Multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor do contrato em caso de inadimplemento de qualquer uma das cláusulas contratuais;
- f) **Suspensão** do direito de licitar e contratar com a **PRODEPA** por prazo não superior a **5 (cinco) anos**, quando a **CONTRATADA** permanecer no descumprimento das obrigações contratuais;
- g) **Declaração de Inidoneidade** para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da **CONTRATADA** perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, de acordo com o § 3º, inciso IV, do art. 87, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações. A reabilitação será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a



Administração pelos prejuízos resultantes da respectiva inexecução do contrato e decorrido o prazo de sanção aplicada com base na **alínea "f"** acima.

14.2 - As sanções de que tratam as alíneas **a, b, c, d, e e f** do **item 14.1** desta cláusula, serão aplicadas pelo **CONTRATANTE**, enquanto que **Declaração de Inidoneidade** deverá ser aplicada por Secretário de Estado, mediante parecer fundamentado;

14.3 - No caso de inadimplemento que resultar em aplicação de multa, o pagamento devido só poderá ser liberado após a apresentação da guia de recolhimento da multa em questão ou mediante o desconto do valor da mesma sobre o total da fatura ou da nota fiscal;

14.4 - Consoante o disposto no art. 87, § 2º da Lei nº 8.666/93, as sanções previstas no **item 14.1** desta cláusula poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente;

14.5 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, fica assegurada à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a ampla defesa;

14.6 - Não será aplicada multa se, justificada e comprovadamente, o inadimplemento de qualquer cláusula contratual advir de caso fortuito, motivo de força maior ou fato do príncipe;

14.7 - A **CONTRATADA** que deixar de entregar a documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, apresentar declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

14.8 - A **CONTRATADA** deverá observar e respeitar os prazos no Anexo o **item 20 - Penalidades para a execução do contrato**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA RESCISÃO

15.1 - O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses elencadas nos itens subsequentes desta cláusula, devendo a parte interessada notificar a outra por escrito.

15.1.1 - Além da condição estabelecida no **item 15.1**, ocorrendo a rescisão contratual por iniciativa da **CONTRATADA** sem que haja justificativa plausível e aceita pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** fica obrigada a efetuar o pagamento no montante de **30% (trinta por cento)** sobre o valor da última fatura a título de multa rescisória;

15.1.2 - A notificação deverá ser entregue exclusivamente no Protocolo Geral da **CONTRATANTE**.

15.2 - Por iniciativa da **CONTRATANTE**, nas seguintes situações:

15.2.1 - Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a **CONTRATANTE** e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

15.2.2 - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

15.3 - Por iniciativa da **CONTRATADA**:

15.3.1 - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE**, decorrente de serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao

contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

15.3.2 - A não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução do serviço, nos prazos contratuais;

15.4 - Constituem, ainda, motivos para a rescisão do contrato:

15.4.1 - O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

15.4.2 - A lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade de prestação dos serviços nos seus prazos estipulados;

15.4.3 - O desatendimento das determinações regulares do preposto da **CONTRATANTE**, designado para acompanhar e fiscalizar a entrega dos materiais e/ou a execução dos serviços, assim como as de seus superiores;

15.4.4 - O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do parágrafo 1º do art. 67, da Lei 8.666/93;

15.4.5 - A decretação de falência ou instauração de insolvência civil;

15.4.6 - A dissolução da sociedade;

15.4.7 - A suspensão da prestação dos serviços por ordem escrita da **CONTRATANTE**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação de ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurando a contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

15.4.8 - A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que, a juízo do **CONTRATANTE**, prejudique a execução do contrato;

15.4.9 - No caso de descumprimento das obrigações contratuais fica ressalvado à **CONTRATANTE** o direito de haver perdas e danos, nos termos da lei de licitações e Código Civil;

15.4.10 - A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, conforme artigo 77 da Lei 8.666/93, reconhecendo, a **CONTRATADA**, desde já os direitos da **CONTRATANTE** na eventualidade da rescisão, com destaque para as consequências inseridas no art. 80 da Lei nº 8.666/93 e sem prejuízos das demais cominações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA DA CONTRATADA

16.1 - Vinculam-se ao presente contrato, independentemente de transcrição, o **Edital da Pregão Eletrônico n.º 061/2013**, anexo e a proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA PUBLICAÇÃO

17.1 - O presente contrato será publicado de forma reduzida pela PRODEPA no Diário Oficial do Estado, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir de sua assinatura.



CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO FORO

18.1 - As partes contratantes elegem o foro da cidade de Belém - Pará, para solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente contrato em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas, para que se produzam os efeitos legais pretendidos.

Belém - Pará, ..30 de *Março*..... de 2014.

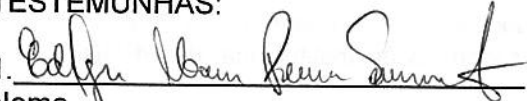


THEO CARLOS FLEXA RIBEIRO PIRES
Presidente da PRODEPA



THIAGO SILVA BÓGEA
Diretor de negócios

TESTEMUNHAS:

1. 
Nome _____
CPF/MF: *Me. 70536*

2. _____
Nome _____
CPF/MF: _____

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. TÍTULO: IMPLANTAÇÃO DE SERVICE DESK 1º NÍVEL

2. OBJETO

2.1. Constitui **objeto** desta licitação a contratação de empresa especializada para prestar serviço de **Service Desk de 1º nível, com pontos lógicos e software para os grupos de 2º nível e software de atendimento para 3º nível** visando à implementação do Modelo de Atendimento a Clientes da PRODEPA, a saber:

2.1.1. Atendimento de **01 (um) serviço telefônico 0800 com Unidade de Resposta Audível (URA)** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO;

2.1.2. Fornecimento de **10 (dez) Posições de Atendimento (PA) de 1º Nível de 06 (seis) horas Diurno**, sendo 6 posições para o turno da manhã, e 4 posições para o turno da tarde, com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL;

2.1.3. Fornecimento de **02 (duas) Posições de Atendimento (PA) de 1º Nível de 06 (seis) horas Noturno**, sendo 1 posição para o turno da noite e 1 posição para o turno da madrugada, com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO PONTO DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL;

2.1.4. Fornecimento **20 (vinte) Pontos lógicos de integração de 2º Nível** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO PONTO LÓGICO DE 2º NÍVEL;

2.1.5. Fornecimento de **software de gestão de atendimento** incluindo **01 (um) módulo de atendimento via web** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO SOFTWARE DE GESTÃO DE ATENDIMENTO e no item REQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO VIA WEB;

2.1.6. Aplicação de **20 (vinte) horas de Repasses de Tecnologia** para nivelamento e uso de equipamentos, ferramentas, programas e técnicas, conforme detalhado no item REQUISITOS DO REPASSE DE TECNOLOGIA;

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A Central de Service-Desk de 1º nível faz-se necessária para implementar um **atendimento profissional qualificado** em conformidade com o modelo de Gestão de Clientes em implantação, e permitirá concentrar e delimitar escopo e esforços na comunicação com os clientes, contribuindo para a melhoria geral da prestação dos serviços e controle dos prazos de atendimento;

3.2. O **objetivo** deste projeto é **implantar Service Desk** de 1º nível integrado ao 2º e 3º níveis, conforme especificado no documento Projeto de Modernização Institucional da PRODEPA, a saber:

3.2.1. O **Primeiro Nível - Central de Atendimento** – terá a atribuição de **atender e registrar o contato telefônico** dos clientes da PRODEPA em primeira mão, utilizando informações disponibilizadas pela contratante em sites, mural de avisos e base de conhecimentos, obedecendo roteiros e scripts pré-elaborados e compartilhados pela contratante, buscando solucionar as demandas em primeiro nível e efetuando direcionamento para os grupos de 2º nível nos casos que não seja possível resolver no primeiro nível; Será **responsabilidade da contratada a operação completa do 1º nível, utilizando pessoal, equipamento, software e ambiente próprios**;

3.2.2. O **Segundo Nível – Grupos de Suporte on-line** – terá a atribuição de atender tecnicamente os problemas repassados pelo 1º nível buscando solucionar as demandas

ainda no contato telefônico repassado pelo 1º nível, utilizando o acesso a sistemas, ferramentas e conhecimentos especializados, direcionando ao 3º nível os casos que demandem serviços em retaguarda; o 2º nível será organizado em **grupos de suporte** delimitados pela especialidade técnica (ex: help-desk, Central de Gerenciamento de Rede, suporte a sistemas, logística, suporte a GED, suporte comercial, etc) e será operado por técnicos e infraestrutura da contratante, porém integrado com o 1º nível por meio de pontos lógicos, sendo **responsabilidade da contratada por este processo licitatório somente prover a tecnologia necessária de telefonia e software para a integração do 2º nível;**

3.2.3. O **Terceiro Nível – Serviços de retaguarda** - executa os serviços de retaguarda conforme a **especialidade técnica** (serviços de hardware, serviços de hospedagem, serviços de software, desenvolvimento de sistemas, serviços de multimídia, serviços de microfilmagem e GED, atendimento de campo, serviços de logística, serviços de concessionárias e de terceiros, serviços externos em geral, atendimento comercial, etc); o 3º nível será operado por técnicos da contratante ou de terceiros, e será **responsabilidade da contratada por este processo licitatório somente prover acesso via web ao software de gestão de atendimento para a operação do 3º nível;**

3.2.4. Toda a estrutura de prestação de serviços da contratante deverá ser **integrada em todos os níveis pelo software de gestão de atendimento**, compartilhando informações e base de conhecimentos;

3.2.5. O **ANEXO I-A** ilustra o **modelo de prestação de serviços em 3 (três) níveis;**

3.2.6. O **ANEXO I-B** ilustra a **topologia da integração da tecnologia do atendimento** no escopo deste Termo de Referência; esta topologia é apenas uma ilustração de referência, e pode ser modificada pelos técnicos da contratante visando melhor adequar aos requisitos de alta performance, alta disponibilidade e confiabilidade;

3.3. Benefícios diretos e indiretos:

3.3.1 Garantir ao governo do estado, aos clientes, usuários e sociedade em geral as facilidades técnicas e humanas de **comunicação eficiente com a PRODEPA** com qualidade, rapidez, transparência e segurança;

3.3.2 Prover agilidade e eficácia no atendimento assegurando a **satisfação dos clientes**, dos funcionários e dos dirigentes da PRODEPA;

3.3.3 Garantir condições técnicas aos funcionários e unidades de atendimento da PRODEPA para efetuarem as atividades de **gerenciamento, acompanhamento e controle** da prestação de serviços com eficiência e rapidez;

3.3.4 Obter melhor alternativa de prestação do serviço de atendimento de 1º nível em termos de **qualidade, custo, prazo e eficiência;**

3.3.5 Garantir **segurança e auditoria** na operação dos serviços de atendimento da PRODEPA;

3.4 Este projeto deverá ser executado em **lote único** por um único vencedor para prover integração completa e perfeita entre os componentes de hardware e software;

3.5 **Crítérios ambientais:** este projeto deve concorrer para diminuir o consumo de papel;

3.6 Trata-se de **serviço continuado por prazo definido**, pois tem como escopo a prestação de serviço específico por um período pré-determinado;

3.7 Nesta contratação não se considera a **inexigibilidade nem dispensa de licitação;**

3.8 Os **estudos preliminares** estão descritos no documento Projeto de Modelo de Atendimento da PRODEPA;

4 REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.3 A contratada deverá operar o **Serviço de Atendimento 0800 com Unidade de Resposta Audível (URA)** conforme está detalhado no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO;
- 4.4 A contratada deverá **operar Central de Atendimento (PA) de 1º Nível (diurno e noturno)** a serviço da contratante, incluindo fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de central telefônica local, integração com central PABX da contratante, implantação e operação da central, repasse de tecnologia e manutenção do sistema, conforme detalhado no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL;
- 4.5 A contratada deverá prover **serviço de telefonia e software integrado para os Pontos de Atendimento de 2º Nível** conforme detalhado no item REQUISITOS DO PONTO LÓGICO DE 2º NÍVEL;
- 4.6 A contratada deverá prover **software de gestão de atendimento incluindo módulo web** com as funcionalidades de serviço, software e equipamento detalhadas no item REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO e no item REQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO VIA WEB;
- 4.7 A contratada deverá prover **Repasses de Tecnologia** conforme detalhado no item REQUISITOS DO REPASSE DE TECNOLOGIA;
- 4.8 A contratada deverá prover **todos os artefatos, equipamentos, sistemas e componentes** necessários à prestação do serviço contratado;
- 4.9 A contratada deverá prover o **meio físico de comunicação dedicada** para integração entre seus sistemas e os sistemas da contratante, que seja necessário e suficiente para atender integração telefônica e de software, acesso a dados e acesso ao módulo de atendimento web;
- 4.10 A quantidade de **pontos de atendimento de 1º nível e de pontos lógicos de 2º nível** poderá ser reduzida no início do projeto crescendo com a demanda pelo serviço, estipulando-se o **mínimo de 6 pontos de 1º nível diurno (4 pela manhã e 2 à tarde), 2 pontos de 1º nível noturno (1 à noite e 1 pela madrugada), e 10 pontos de 2º nível;**
 - 4.10.1 Os pontos de atendimento de 1º e 2º nível poderão ser **acrescentados ou reduzidos** em qualquer fase do contrato pelo mesmo **custo unitário** ofertado na planilha de custos;
 - 4.10.2 O acréscimo ou redução de pontos de atendimento de 1º e 2º nível deverá ser requerido com o **prazo mínimo de 01 (um) mês de antecedência** pela contratante;
 - 4.10.3 A fatura mensal deverá incluir **apenas os pontos de atendimento requeridos** no período;
- 4.11 Todos os formulários, cadastros, registros, base de conhecimentos e todos os demais dados desenvolvidos para este projeto, bem como o nome **CAP – Central de Atendimento PRODEPA**, serão de **propriedade exclusiva da contratante** e não poderão ser objeto de comercialização pela contratada;
- 4.12 A contratada deverá proceder à **revisão dos requisitos** antes da implementação do contrato, e elaborar uma Proposta de Implementação a ser homologada pela contratante, conforme detalhado abaixo;
 - 4.12.1 **Revisar** as especificações e requisitos de modo a permitir a implementação conforme a tecnologia adotada;
 - 4.12.2 **Apresentar uma proposta de implementação** dos serviços contratados, a qual deverá ser homologada pela equipe gestora da contratante;
 - 4.12.3 **Implementar** a proposta aprovada;
 - 4.12.4 **Executar repasse de tecnologia** para os técnicos da contratante;
 - 4.12.5 **Aplicar treinamento** para usuários e atendentes de 2º Nível;
 - 4.12.6 **Efetuar teste piloto**, em conjunto com os técnicos da contratante;
 - 4.12.7 **Disponibilizar ambiente para homologação** pela contratante;
 - 4.12.8 **Iniciar em produção**;

4.13 A **proposta de implementação** citada acima deverá incluir toda a **documentação técnica** necessária para uso da solução pela contratante, incluindo no mínimo os seguintes artefatos:

4.13.1 **Especificações técnicas** do Projeto;

4.13.2 **Manual de uso** do Software;

4.13.3 **Documentação técnica** da solução;

4.14 O **catálogo de produtos e serviços** bem como os dados de **cadastro de clientes** deverão ser providos pela contratante;

5 REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

5.3 A contratada deverá operar o **atendimento do serviço 0800** da contratante através de Central de Comunicação Telefônica da própria contratada;

5.4 O **serviço 0800** será disponibilizado e pago pela contratante;

5.5 O serviço 0800 deverá estar disponível e ativo ininterruptamente em **regime 24 x 7** (24 horas nos 7 dias da semana) com pelo menos **30 (trinta) canais disponíveis** de atendimento, de modo a não negar serviço mesmo quando se acumularem ligações repassadas para o 2º nível;

5.6 CENTRAL DE COMUNICAÇÃO TELEFÔNICA da contratada

5.6.1 A solução de **Central de Comunicação Telefônica** da contratada para atender o objeto deste termo deverá contemplar pelo menos as seguintes funcionalidades:

5.6.2 Deverá obedecer aos padrões das Normas - **Prática Telebrás 220-600-705 (Especificações Gerais Centrais Privadas de Comunicação Telefônica CPCI-Tipo PABX CPA) e NBR/ABNT 13.083 (CPCT-CPA)**;

5.6.3 Deverá disponibilizar pelo menos **01 (um) feixe E1 para o serviço 0800**;

5.6.4 Deverá permitir a formação de **grupos de atendimento de 1º e 2º nível** para operar diferentes serviços;

5.6.5 Deverá incluir **Distribuidor Automático de Chamadas**, que permita o **encaminhamento das chamadas para os grupos de 1º e 2º nível de forma distribuída**, evitando sobrecarga dos operadores de cada grupo;

5.6.6 O **compartilhamento** da Central de Comunicação Telefônica da contratada com outros serviços será permitido desde que não prejudique o serviço objeto deste contrato;

5.7 CENTRAL TELEFÔNICA DE INTEGRAÇÃO

5.7.1 A contratada deverá prover uma unidade de **Central Telefônica de integração para atender os grupos de 2º nível** dentro da sede da contratante, a qual deverá se conectar com a central telefônica da contratada e com a central telefônica da contratante, conforme ilustrado na topologia do anexo I-B, e deverá prover pelo menos os seguintes recursos:

5.7.2 Deverá prover no **mínimo 30 ramais telefônicos**, para permitir crescimento do quadro de 2º nível;

5.7.3 Deverá se conectar **via tronco E1 protocolo R2D-G703** com a central telefônica da **contratante** conforme ilustrado na topologia do anexo I-B;

5.7.4 A contratante **disponibiliza um canal E1 compatível com protocolo R2D-G703** em sua central telefônica, de modelo **Siemens HighPath 3000**, para permitir conexão e acesso local de ramais na central telefônica de integração da contratada, conforme ilustrado na topologia do anexo I-B;

5.7.5 A contratada deverá permitir a **gravação de voz de 2º nível** integrado com a gravação de voz do 1º nível, como exigido no item GRAVAÇÃO DE VOZ abaixo;

5.7.6 A contratada deverá prover a **manutenção** da central telefônica de integração;

5.7.7 A **fiiação telefônica e os aparelhos de 2º nível** serão providos pela **contratante**;

5.8 GRAVAÇÃO DE VOZ

- 5.8.1 A contratada deverá prover **gravação de voz de 1º e 2º nível**, tanto para auditoria, quanto para aferição do grau de qualidade do processo de atendimento, inclusive pela supervisão do serviço que estará instalada nas dependências da contratante;
- 5.8.2 Deverá prover **recuperação unificada da gravação** de 1º e 2º nível, isto é, ao recuperar a gravação de um determinado atendimento, o sistema deverá disponibilizar tanto a gravação de 1º nível quanto as gravações pertinentes de 2º nível;
- 5.8.3 Deverá **armazenar as gravações de voz** pelo período mínimo de **06 (seis) meses** ou superior a critério da contratante, disponibilizando os dados para arquivamento pela contratante;

5.9 REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- 5.9.1 A contratada deverá disponibilizar **Unidade de Resposta Audível (URA)** no atendimento do serviço 0800 com pelo menos os seguintes requisitos:
- 5.9.2 Deverá oferecer **mensagem de boas vindas e música em espera**;
- 5.9.3 Deverá permitir a edição falada de **notícias** para a veiculação de informações recentes ou solicitadas com maior frequência, a critério da contratante;
- 5.9.4 Deverá oferecer **menu de autoatendimento especificado em forma de árvore e subárvores**, a ser definido na revisão dos requisitos;
- 5.9.5 Deverá suportar mensagens de **fonetização a partir de textos estáticos e dinâmicos**;
- 5.9.6 Para apresentar mensagens dinâmicas a URA deverá permitir implementar aplicações com mensagens fonetizadas a partir de **informações das Bases de Dados** da contratante;
- 5.9.7 Para autoatendimento, seleção de itens de menu e entrada de parâmetros, a URA deverá suportar a entrada de dados **via teclado numérico e tons DTMF**;
- 5.9.8 A **definição das mensagens da URA**, itens de menu e aplicações com mensagens fonetizadas deverá ser estabelecida na revisão de requisitos em conjunto com técnicos da contratante;
- 5.9.9 A **gravação da fraseologia será por conta da contratada**, até o limite de 04 (quatro) gravações por ano, utilizando-se para tal estúdio de gravação e profissionais de locução adequados;
- 5.9.10 A contratada deverá atender às **modificações da programação da URA** sempre que requerido pela contratante, com o **prazo máximo de 15 (quinze) dias**, e deverá prover as ferramentas, aplicativos e pessoal necessário para essas alterações sem ônus adicional para a contratante;

6 REQUISITOS DO ATENDIMENTO de 1º NÍVEL

- 6.3 A contratada deverá **operar Central de Atendimento de 1º Nível** para a contratante, incluindo fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de central telefônica local, integração com central PABX da contratante, implantação e operação da central;
- 6.4 A prestação dos serviços de **primeiro nível** se dará nas dependências da contratada **necessariamente na cidade de Belém**;
- 6.5 A contratada deverá fornecer **plataforma de comutação, hardware e software para empacotamento da chamada do 1º para o 2º nível** através de protocolo SIP pelo link dedicado incluindo roteadores e software de gestão de atendimento com sincronismo de tela quando da transferência da chamada para o 2º nível;

6.6 **O atendimento de 1º nível** deverá atender aos seguintes requisitos:

- 6.6.1 Prover **atendimento e orientação** aos clientes buscando resolver o máximo de chamados no 1º nível, utilizando-se de roteiros, scripts e informações disponíveis nos sites e em outros sistemas de informação da contratante, disponibilizados em formato padronizado estabelecido na revisão de requisitos;
- 6.6.2 Efetuar **registro de todos os contatos telefônicos** efetuados com os clientes e com o 2º nível utilizando-se de aplicativo próprio (**software de gestão de atendimento**);
- 6.6.3 **Encaminhar para 2º nível** as solicitações que não tenham sido resolvidas no 1º nível, com a tela, os dados e as informações registradas no software utilizado pelo atendimento de 1º nível, obedecendo fluxo de trabalho configurado para a diversidade de serviços, sistemas, procedimentos e áreas envolvidas no atendimento ao serviço;
- 6.6.4 Efetuar **gerenciamento**, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas a oferecer qualidade e rapidez no processo de atendimento;
- 6.6.5 **Atualizar as informações, manuais, roteiros e scripts** neste nível, com base em dados encaminhados pela equipe de gestão do projeto da contratante;
- 6.6.6 Disponibilizar periodicamente **pesquisa de satisfação** do cliente, para fins de gerenciamento e controle de qualidade do serviço prestado;

6.7 **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- 6.7.1 A contratada deverá operar a Central de Atendimento de 1º nível **todos os dias da semana, de dia e de noite**, em regime **24x7**;
- 6.7.2 Nos dias e horários em que seja dispensado o atendimento de 1º nível por qualquer motivo a contratada deverá manter ininterruptamente a prestação do **atendimento automático via URA** (Unidade de Resposta Auditável);

6.8 **NÍVEL DE QUALIDADE**

- 6.8.1 O **nível de qualidade** deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc);
- 6.8.2 O **prazo médio** de início de atendimento das chamadas não poderá ultrapassar **10 (dez) segundos** nas ligações descontada a tolerância estipulada abaixo;
- 6.8.3 O **prazo máximo** de início de atendimento não poderá ultrapassar **20 (vinte) segundos** nas ligações descontada a tolerância estipulada abaixo;
- 6.8.4 Considerar-se-á **ligação perdida** a chamada desligada ou sem atendimento pelos atendentes de 1º nível;
- 6.8.5 O índice de tolerância total acumulado para **ligações perdidas mais quebra de prazo médio mais quebra de prazo máximo** será de **5% (cinco por cento)** durante o período mensal, sob pena de multa por **displícência**;
- 6.8.6 O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de **relatório** emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de gestão de atendimento e deverá ser **encaminhado mensalmente** junto com o Relatório de Execução do Contrato;
- 6.8.7 O índice de **perda de ligações, prazo médio e prazo máximo** de início de atendimento deverá considerar quantitativo, percentual e média diária no mês para fins de aferição e inclusão no cálculo do valor a ser descontado pela contratada;
- 6.8.8 Considerar-se-á **período de maior movimento**: o período compreendido **entre 08:00 e 14:00 horas** em dias úteis;

6.9 **GERENCIAMENTO DO PESSOAL DE 1º NÍVEL**

- 6.9.1 A contratada deverá prover pessoal alocado ao atendimento de 1º nível qualificado para **atendimento de Telemarketing** pelo menos nas seguintes técnicas:
- 6.9.1.1 navegação do **sistema operacional** e busca de scripts;
 - 6.9.1.2 conhecimento específico da **função de atendente**;
 - 6.9.1.3 **domínio da linguagem** e utilização de vocabulário;
 - 6.9.1.4 **relações humanas e**
 - 6.9.1.5 **relacionamento com clientes**;
 - 6.9.1.6 **postura** de atendimento;
 - 6.9.1.7 técnicas de **telemarketing**;
 - 6.9.1.8 **impostação vocal**;
 - 6.9.1.9 **preenchimento de formulários** eletrônicos;
- 6.9.2 O pessoal de 1º nível deverá ter escolaridade mínima de **2º grau completo, e possuir curso ou treinamento técnico ou profissionalizante da área de TI**;
- 6.9.3 O pessoal alocado pela contratada deverá igualmente passar por **treinamento ministrado pela contratante**, com carga horária de 40 horas, pelo menos nos seguintes tópicos:
- 6.9.3.1 **Estrutura organizacional, comercial e tecnológica** da contratante;
 - 6.9.3.2 Noções e conceitos dos **produtos e técnicas de TI** em uso na contratante;
 - 6.9.3.3 Noções e conceitos dos **serviços** prestados pelo contratante aos seus clientes;
 - 6.9.3.4 Conhecimento dos **processos de trabalho** da contratante;
 - 6.9.3.5 Estrutura organizacional e relacionamento comercial dos **clientes** da contratante;
- 6.9.4 Os atendentes de 1º nível deverão atender requisições vindas de clientes por **e-mail, fax e documentos tipo ofícios e cartas**, quando encaminhados pela contratante;
- 6.9.5 Os atendentes de 1º nível deverão também **monitorar, operar e acessar sistemas e dispositivos da contratante** para os quais sejam disponibilizados os treinamentos e acessos adequados pela contratante, inclusive painéis e informações de monitoramento de rede e serviços;
- 6.9.6 A contratada deverá **dimensionar, prover e operar as posições de atendimento** de forma a garantir, permanentemente, o nível de serviço aqui estabelecido, independente dos intervalos para descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste termo;
- 6.9.7 Deverá **gerenciar as condições de atendimento**, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à contratante, as ações de contingência cabíveis;
- 6.9.8 Deverá **recrutar**, pré-selecionar, disponibilizar para a devida seleção e **treinar**, com supervisão da contratante, os profissionais que serão alocados à execução do Contrato;
- 6.9.9 Deverá **manter cadastro de reserva** de profissionais treinados pela contratante para atender a possível rotatividade que venha a ocorrer, bem como a futuras expansões de posições de atendimento por incremento de demanda;
- 6.9.10 Deverá **substituir**, sempre que exigido pela contratante, qualquer profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos Serviços;
- 6.9.11 A contratada deverá permitir o acompanhamento e monitoramento do serviço por parte de gestores da contratante, inclusive permitindo o **monitoramento e audição de conversação telefônica de 1º nível** em tempo real;

7 REQUISITOS DO PONTO LÓGICO DE 2º NÍVEL

- 7.3 A contratada deverá prover **pontos lógicos e de voz para integração com o 2º nível** nas dependências da contratante, integrados por conexão telefônica e software de gestão de atendimento, que permita a **transferência da ligação telefônica juntamente com a tela e dados** do chamado aberto no 1º nível;
- 7.4 Deverão estar disponíveis em **regime 24 x 7** (24 horas 7 dias por semana);
- 7.5 A contratada deverá prover a necessária **integração de telefonia e software** necessários para o encaminhamento do 1º para o 2º nível;
- 7.6 A contratada deverá disponibilizar **licenças de uso do software de gestão de atendimento** que se fizerem necessárias para os técnicos de 2º nível da contratante;
- 7.7 A **contratante proverá as pessoas, estações, mobiliário e aparelhos telefônicos** bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º nível;
- 7.8 A contratada deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de **2º nível de atendimento** nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela contratante;
- 7.9 A **solicitação deverá ser encaminhada aos grupos do 2º nível** de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento, conforme estabelecido na revisão de requisitos exigida no item REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;
- 7.10 As **ligações telefônicas de 2º nível originadas do 1º nível deverão ser gravadas e conservadas** com os critérios já definidos no item REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO;
- 7.11 As **ligações originadas pelo 2º nível** deverão ser direcionadas para os troncos telefônicos da central da contratante, não onerando o serviço da contratada;

8 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

- 8.3 A contratada deverá disponibilizar e operar o **software de gestão de atendimento** para uso próprio no **1º nível** e uso pelos técnicos da contratante e de terceiros nos grupos de **2º e 3º nível**;
- 8.4 O software de gestão de atendimento deverá ter total **compatibilidade com as centrais telefônicas** envolvidas no contrato, permitindo uma perfeita integração e leitura de dados gerados pelas mesmas;
- 8.5 deverá apresentar **compatibilidade para plena utilização em sistema operacional Linux e Windows** pelos operadores do 2º e 3º níveis;
- 8.6 deverá suportar **assentamentos e lançamentos por etapa de atendimento**, isto é, deverá permitir inclusão de registros de acompanhamento e execução do atendimento, pelo menos abertura, tratamentos, encaminhamentos e finalização do chamado;
- 8.7 deverá permitir a vinculação de **subchamados do tipo pai-filho** de modo a facilitar a distribuição de tarefas vinculadas a uma mesma solicitação inicial;
- 8.8 deverá prover **base de conhecimentos**, que permita incluir roteiros e scripts de atendimento e help-desk, e permita consultar com facilidade o conhecimento acumulado com a resolução dos incidentes passados, e permita compartilhar esse conhecimento entre os diversos níveis de atendimento;
- 8.9 deverá suportar **registro de SLA** (prazo de serviço) unitário para cada assentamento de serviço registrado;
- 8.10 deverá permitir **sincronismo de tela** quando da transferência da chamada do 1º para o 2º nível;
- 8.11 deverá permitir a criação de **formulários específicos** por tipo de serviço a ser definido pela contratante;
- 8.12 a contratada deverá **implementar os formulários** específicos por tipo de serviço requeridos pela contratante, durante toda a vigência do contrato;

- 8.13 A contratada será responsável pelo **licenciamento, instalação, configuração e manutenção do software de atendimento**, a fim de garantir o pleno funcionamento do atendimento em sua sede e na sede da contratante;
- 8.14 A contratada deverá fornecer perfis operacionais de **acesso ao sistema de gestão de atendimento para os operadores dos grupos de 2º nível** da contratante;
- 8.15 Deverá fornecer perfis operacionais e gerenciais de **acesso ao sistema de gestão de atendimento para os gestores** da contratante;
- 8.16 A contratada deverá permitir **acesso à base de dados do software de gestão de atendimento** por técnicos e sistemas da contratante para efeito de integração de aplicações e geração de relatórios;
- 8.17 A solução proposta deverá atender as seguintes **funcionalidades mínimas**:
- 8.17.1 **Gestão do atendimento** a clientes;
 - 8.17.2 **Integração com 2º nível** conforme detalhado neste termo;
 - 8.17.3 **Workflow** das solicitações, pelo menos 30 rotas diferentes;
 - 8.17.4 **Pesquisa de Satisfação** ao final do atendimento;
 - 8.17.5 **Módulo de atendimento via web**;
 - 8.17.6 **Monitoramento on-line**;
 - 8.17.7 **Integração com a URA**;
 - 8.17.8 Módulo de **Auditoria**;

9 RELATÓRIOS

- 9.3 O software de gestão de atendimento provido pela contratada deverá disponibilizar um **gerador de relatórios e consultas** que permita construir e obter visões de dados pelos próprios usuários e gestores da contratante;
- 9.4 O software de gestão de atendimento deverá disponibilizar pelos menos os seguintes **relatórios e consultas**:
- 9.4.1 Número de **atendimentos efetuados por hora** dia / por mês / por tipo de serviço / por demanda / por cliente / por serviço não disponível - Diário e Mensal;
 - 9.4.2 Número de **atendimentos efetuados por região origem** da ligação por hora / por dia / por mês / por tipo de serviço - Diário e Mensal;
 - 9.4.3 **Volume de ligações** atendidas, abandonadas, rejeitadas e oferecidas por hora, por dia, por semana e por mês - Diário e Mensal;
 - 9.4.4 **Índice de perda de ligações**, por hora, por dia, por mês - Diário e Mensal;
 - 9.4.5 **Relação das chamadas** por hora, dia, mês, por tipo de serviço e por cliente;
 - 9.4.6 **Duração média das chamadas** por hora, dia, mês, por tipo de serviço e por cliente;
 - 9.4.7 **Tempo médio de espera** de atendimento (tempo médio na fila de espera) por hora / por dia / por mês – Diário;
 - 9.4.8 Número médio de **usuários na fila** por hora / por dia / por mês- Diário;
 - 9.4.9 **Relatório de ocupação dos atendentes** por hora/ por dia / por mês – Diário;
 - 9.4.10 Registro de Ocorrências (situações requeridas pelos clientes **não previstas** no banco de informações) – Diário;
 - 9.4.11 Relatórios sobre **chamadas derivadas da URA, percentual de ligações atendidas** até 20 segundos e **percentual de ligações abandonadas** na forma especificada anteriormente para que se possa aferir o nível de qualidade do serviço especificado no item REQUISITOS DO PONTO DE ATENDIMENTO de 1º NÍVEL;
 - 9.4.12 Estatística de opinião do atendimento da **Pesquisa de Satisfação** - Diário e Mensal;

10 REQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO VIA WEB

- 10.3 A contratada deverá disponibilizar um módulo de atendimento via web com as seguintes **funcionalidades mínimas**:
- 10.4 deverá ser **integrado com o sistema de atendimento de 1º e 2º nível**;
- 10.5 deverá permitir **efetuar assentamentos nos chamados** do sistema de atendimento;
- 10.6 deverá permitir **consultas de situação** e progresso do chamado;
- 10.7 deverá utilizar **controle de acesso** por usuário, senha e perfil integrado com o software de atendimento, de modo a limitar o acesso de cada usuário aos assuntos que lhe sejam autorizados pelos gestores da contratante;
- 10.8 a contratada deverá prover o **design das páginas e gestão de conteúdo** do módulo de atendimento durante todo o período de execução do contrato;
- 10.9 deverá **prover** o hardware e equipamentos servidores do módulo de atendimento web;
- 10.10 deverá prover servidores para o módulo web com **garantia da disponibilidade em regime 24 x 7**, isto é, sem interrupção;
- 10.11 deverá garantir recursos de contingência e **tolerância a falhas** do módulo de atendimento web, incluindo servidor **clusterizado e escalável** se necessário, e proteção robusta para exposição à internet (**hardening**);
- 10.12 Será de **responsabilidade da contratante** prover o **endereço de domínio** do site de atendimento web;
- 10.13 A **estimativa de demanda** no 3º nível é de 200 usuários cadastrados e 10 usuários concorrentes;

11 REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA

- 11.3 A camada web da aplicação deverá ser **compatível com HTTPS** utilizando-se de certificados digitais para acesso ao sistema;
- 11.4 Os **certificados digitais deverão ser providos pela contratada** e deverão ser reconhecidos pelos browsers padrão de mercado;
- 11.5 A contratada deverá obedecer os **padrões de segurança** da contratante em todas as instâncias da prestação do serviço, incluindo acesso de rede, gerência e controle de configuração, gestão de usuários, e demais padrões em uso na contratante;
- 11.6 **A contratante deverá disponibilizar a documentação pertinente e instruir a equipe da contratada, bem como monitorar a aderência às regras de segurança**, incluindo documentação, procedimentos e logging dos serviços da contratada;

12 REQUISITOS DE BANCO DE DADOS

- 12.3 O banco de dados do sistema de atendimento deverá ser **relacional padrão de mercado**, que permita acesso remoto de leitura para coleta de dados e integração com aplicativos da contratante;
 - 12.3.1 A contratada deverá permitir **acesso à base de dados do software de atendimento** por técnicos e sistemas da contratante para efeito de integração de aplicações e geração de relatórios;
- 12.4 A implementação de **migrações e replicações** de dados será de responsabilidade da contratada e deverá ser **aprovada e homologada pela equipe gestora** da contratante;

13 REQUISITOS DO REPASSE DE TECNOLOGIA

- 13.3 A contratada deverá efetuar **repasso de tecnologia, uso e operação** do hardware e software utilizados no contrato para técnicos, usuários e operadores da contratante;
- 13.3.1 **Repasso de tecnologia e operação** para **técnicos e operadores de rede e banco de dados**, de conhecimentos que sejam necessários para a perfeita compreensão e operação do sistema, incluindo componentes, arquitetura, rede e banco de dados, mínimo 12 (doze) horas;
- 13.3.2 **Repasso de uso** para **usuários de 2º e 3º níveis**, que seja necessário para o uso e replicação do repasso, mínimo de 08 (oito) horas;
- 13.4 Os **repassos de tecnologia** deverão ser ministrados na **cidade de Belém**, na sede da **contratante**;
- 13.5 Caberá à **contratada** o fornecimento do **material necessário** à aplicação dos repasses de tecnologia, tais como livros, manuais, material de laboratório e outros que se façam necessários;

14 GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 14.3 A contratada deverá garantir o **perfeito funcionamento** dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistemas contratados durante toda a vigência do contrato, incluindo a CPCT de integração mantida dentro das instalações da contratante;
- 14.4 Deverá realizar as **manutenções preventivas e corretivas** necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistemas contratados, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, incluindo a **central telefônica de integração**;
- 14.5 Deverá prestar **suporte operacional à contratante** sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;
- 14.6 Deverá apresentar todos os **procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte** e solução de problemas;
- 14.7 Quando ocorrerem **situações de indisponibilidade** nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela contratante tais como o tronco 0800, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da contratante, as solicitações não atendidas bem como o motivo e data e hora da indisponibilidade deverão ser encaminhados à contratante juntamente com o Relatório Mensal;
- 14.8 A contratada deverá assegurar o acesso aos **códigos fonte** dos aplicativos em caso de qualquer **interrupção não contratual dos serviços** por parte da contratada ou de seus subcontratados, para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 e Instrução Normativa Nº 04/2010 de 12 de novembro de 2010 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG;

15 OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.3 A contratada deverá executar os serviços de **1º nível dentro de suas próprias dependências** obrigatoriamente na **cidade de Belém**;
- 15.4 A contratada deverá apresentar **comprovação documental da localização** declarada como local da "central de atendimento" na cidade de Belém sempre que seja requerido pela contratante, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério ;
- 15.5 Cabe à contratada prover as **estações de trabalho** e ambiente de trabalho para sua própria equipe;
- 15.6 A contratada deverá **prover e hospedar os servidores e equipamentos** necessários para a prestação dos serviços contratados;
- 15.7 A contratada deverá prover sistemas de fornecimento de energia elétrica com UPS bem como sistemas **backup e mecanismos de contingência e redundância**, para prevenção contra

falhas de hardware, Banco de Dados, e de todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo.

- 15.8 A contratada deverá entregar e instalar os softwares e equipamentos para **integração de 2º e 3º nível na sede da contratante**, situada na Rod. Augusto Montenegro Km 10, s/n (Centro administrativo do Estado) -Belém, Pará;
- 15.9 Cabem à contratada **todas as despesas** da prestação do serviço incluindo impostos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;
- 15.10 O **planejamento e a execução** dos serviços deverá ser feito de **comum acordo** e com o **acompanhamento dos técnicos da contratante**, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da contratante;
- 15.11 A contratada deverá permitir a **inspeção e fiscalização** por técnicos da equipe da contratante em todas as etapas e artefatos do serviço contratado;
- 15.12 A contratada deverá atender critérios de **sigilo e proteção** aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados, e será responsabilizada por qualquer mau uso ou **quebra de sigilo** em relação aos dados e informações disponibilizados pela contratante, conforme **Termo de Responsabilidade** do anexo I-F, devendo esse compromisso se estender a todos os membros da equipe da contratada;
- 15.13 A contratada deverá assumir, total e exclusiva responsabilidade pelo **integral atendimento de toda a legislação aplicável** aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento, incluindo obrigações trabalhistas, sindicais e profissionais de seu pessoal;
- 15.14 A contratada deverá assumir inteira responsabilidade pelo **pessoal** alocado à execução do Contrato, respondendo por todos os **encargos** trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes;
- 15.15 Deverá fornecer, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo pelo menos:
 - 15.15.1 **Relação Nominal dos funcionários** vinculados a este contrato;
 - 15.15.2 **GFIP** (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), **GPS** (Guia da Previdência Social), e **DARF** (Documento de Arrecadação de Receitas Federais) **pagos**;
 - 15.15.3 **Protocolo de envio de arquivos** de Conectividade Social **SEFIP** (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social);
 - 15.15.4 **Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP**;
- 15.16 A contratada deverá levar imediatamente ao **conhecimento da contratante quaisquer fatos extraordinários ou anormais** que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos contatos telefônicos, para adoção das medidas cabíveis;

16 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.3 A contratante deverá ministrar **treinamento específico** para o pessoal contratado sobre o uso dos sistemas e aplicativos da própria contratante que venham a ser utilizados pela contratada;
- 16.4 Ministrar treinamento sobre **estrutura organizacional, comercial e tecnológica, produtos, técnicas de TI, serviços, processos de trabalho e clientes** da contratante;
- 16.5 Disponibilizar os dados para o **catálogo de produtos e serviços e cadastro de clientes**;
- 16.6 Contratar, disponibilizar e pagar pela **linha 0800** a ser operada pela contratada;
- 16.7 Desenhar e especificar o **workflow** do atendimento, prazos e procedimentos;
- 16.8 Definir e **acompanhar a implantação** e supervisionar o projeto de atendimento;
- 16.9 Estabelecer as condições de **segurança da informação** da contratante em uso pela contratada;
- 16.10 **Prover o endereço de domínio** do site de atendimento web;

- 16.11 A **contratante** disponibilizará as **informações e esclarecimentos** bem como as **permissões e acessos** pertinentes e necessários ao perfeito cumprimento dos serviços contratados;
- 16.12 deverá compartilhar painéis e informações de **monitoramento** de rede e de serviços com orientações para o atendimento de 1º nível;
- 16.13 A **equipe gestora** da contratante deverá ser formada por gestores técnicos indicados pela Diretoria de Relacionamento Institucional (DRI);
- 16.14 A **fiscalização do contrato** será de responsabilidade da Diretoria de Relacionamento Institucional (DRI);
- 16.15 A **contratante** deverá **alocar pessoal técnico e de negócio** na quantidade e disponibilidade necessárias e suficientes para **definir, aprovar e homologar** os requisitos dos produtos, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma do projeto.
- 16.16 A **contratante** deverá alocar **recursos de hardware, software e infra-estrutura** na quantidade e disponibilidade necessárias e suficientes para atender às demandas do **caminho crítico**, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma de implantação e execução do projeto.
- 16.17 Todas as etapas e fases do projeto deverão ser **acompanhados, inspecionados e homologados** pela equipe gestora da contratante;

17 HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS

- 17.3 Todos os serviços, produtos, documentos e quaisquer outros componentes que sejam entregues pela contratada no cumprimento do objeto deste edital deverão passar por um **procedimentos de homologação e aceite** por parte da contratante, cujo resultado deverá ser documentado por escrito;
- 17.4 Caberá à **equipe gestora** da contratante conduzir os procedimentos de homologação e aceite por parte da contratante;
- 17.5 A equipe gestora poderá requerer a participação e avaliação de **técnicos e usuários de outras áreas** na execução desses procedimentos;
- 17.6 A contratante poderá **rejeitar qualquer produto** no todo ou em parte sempre que devidamente justificado;
- 17.7 À contratada caberá **corrigir ou substituir** os produtos rejeitados pela contratante, sem comprometimento dos prazos, compreendendo os defeitos decorrentes de análise, projeto, desenvolvimento, desempenho, padrões de interface, tratamentos de erros e exceções;

18 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 18.3 A licitante deverá apresentar um **cronograma detalhado** em sua proposta para a execução do projeto, definindo prazos e responsáveis para cada etapa e atividade do projeto, conforme o cronograma de referência exigido no Anexo I-C e as disposições abaixo;
- 18.4 O desenvolvimento, entrega e implantação do serviço deverá ocorrer em **modo progressivo e incremental**, devendo ser implantados conforme o cronograma de referência do Anexo I-C;
- 18.5 A implantação dos serviços deverá passar por etapas de **testes, homologação e aceite** por técnicos da contratante conforme detalhado no item HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS;
- 18.6 A infraestrutura técnica e de comunicações e telefônica, bem como os **pontos lógicos de 2º nível** deverá estar implantado e operacional em **até 30 (trinta) dias**, a contar da assinatura do contrato;
- 18.7 O **desenvolvimento de formulários específicos e do módulo de atendimento via web** deverão estar desenvolvidos e homologados em **até 45 (quarenta e cinco) dias**, a contar da assinatura do contrato;
- 18.8 O **serviço todo incluindo 1º nível, 2º nível e módulo de atendimento via web** deverá estar implantado, operacional e em produção em **até 60 (sessenta) dias**, a contar da assinatura do

contrato, sendo nesse momento comunicado formalmente à contratada e à célula de Gestão de Contratos o **Termo de Início de Execução** do contrato;

- 18.9 A **contratada** deverá enviar mensalmente um **Relatório de Execução do Contrato** informando o andamento do cronograma de execução do contrato incluindo a situação de progresso e as revisões solicitadas pela contratante, durante toda a execução do contrato;

19 CRONOGRAMA DE PAGAMENTO

- 19.3 O pagamento será efetuado em **faturas mensais** consolidadas com os **serviços entregues total ou parcialmente no período**, se houver, conforme a Planilha de Composição de Custos apresentada no Anexo I-D;
- 19.4 A fatura mensal deverá incluir **apenas os pontos de atendimento de 1º e de 2º nível requeridos** no período;
- 19.5 A atestação da fatura ficará **condicionada à aceitação integral dos produtos entregues** no período e à apresentação do **Relatório de Execução do Contrato** previsto no item CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO e será de responsabilidade das unidades fiscalizadoras indicadas no item RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE;

20 PENALIDADES

- 20.3 O **atraso do cronograma de execução** obrigará a contratada a pagar **multa de 0,5% (meio por cento) por dia** de atraso sobre o valor mensal do contrato até o limite desse valor;
- 20.4 A **paralisação** dos serviços de teleatendimento obrigará a contratada a pagar **multa de 1% (um por cento) por hora parada** no dia sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 20% desse valor;
- 20.5 A **paralisação dos serviços por mais de 48 horas** poderá implicar na **rescisão contratual** a critério da contratante;
- 20.6 A penalidade por **displicência**, verificada pelo não cumprimento dos índices constante do subitem NÍVEL DE QUALIDADE, obrigará a contratada a pagar **multa de 1% (um por cento)** a cada ponto percentual de ligações perdidas ou fora do limite de espera, calculado sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 20% desse valor, descontada a **tolerância aceitável** indicada no subitem NÍVEL DE QUALIDADE, excetuando-se os casos justificados a critério da contratante;
- 20.7 No caso de **reclamação por mau atendimento**, a contratada pagará **multa de 1% (um por cento) por reclamação** sobre valor mensal do contrato até o limite de 20% desse valor, por descumprimento da qualidade de atendimento;
- 20.8 A reclamação de cliente sobre mau atendimento pelo pessoal da contratada deverá ser **registrada por escrito** pelo cliente, a saber:
- 20.8.1 **destrato** de atendente ao cliente;
- 20.8.2 fornecimento de **informação errada** e/ou incompleta causando prejuízo ao cliente;
- 20.8.3 outros similares que caracterizem **desserviço** ou prejuízo à população.
- 20.9 As multas e penalidade previstas acima poderão se aplicadas **cumulativamente**, no caso de mais de uma penalidade ser aplicável;
- 20.10 As penalidades previstas nesta cláusula serão aplicadas sem prejuízo das **cominações** estabelecidas em lei;
- 20.11 As penalidades de **advertência, ou de suspensão temporária** de contratar ou licitar com a contratante podem ser aplicadas juntamente com a de multa;
- 20.12 Não serão aplicadas multas decorrentes de **casos fortuitos ou de força maior ou de responsabilidade da contratante** devidamente comprovados;

- 20.13 Todos os descontos e multas deverão ser **comunicados por escrito** pela contratante e deverão ser **debitados pela contratada na fatura do mês imediatamente subsequente** à ocorrência do fato gerador.

21 REQUISITOS DA PROPOSTA

- 21.3 Todos os itens deste termo deverão ser supridos por um **único contratado**, que terá a obrigação de garantir a compatibilidade e funcionalidade total de todos os componentes bem como a **solidariedade** de seus fornecedores e subcontratados;
- 21.4 A licitante deverá apresentar uma **Proposta de Serviços, assinada pela licitante**, que será considerada como documentação comprobatória dos serviços ofertados, a qual deverá **detalhar**:
- 21.4.1 **escopo e plano de trabalho**;
- 21.4.2 especificações de **metodologia, arquitetura, equipamentos, ferramentas** e demais itens necessários para atender os requisitos deste termo de referência;
- 21.4.3 **plano inicial de execução dos serviços**, detalhando as **fases, responsabilidade e executantes** dos serviços;
- 21.4.4 **cronograma inicial de execução**, conforme exigido no Anexo I-C;
- 21.4.5 **quadro de pessoal** que será alocado ao projeto, detalhando nome, cargo e formação pertinentes, indicando o quadro a ser contratado inclusive administrador registrado no CRA;
- 21.4.6 desenho da **arquitetura proposta**, discriminando cada componente de hardware e software, conforme a arquitetura requerida nos Anexos I-A e I-B;
- 21.5 A proposta de serviço apresentada pela licitante **não substitui nem invalida os requisitos** deste edital e seus anexos, prevalecendo sempre estes requisitos em caso de quaisquer discordâncias entre os itens requeridos e os propostos;
- 21.6 Todas as cláusulas deste **Termo de Referência**, bem como todos os itens e subitens da especificação anexa têm **caráter obrigatório**; o não cumprimento ou a falsidade no cumprimento de qualquer cláusula ou requisito acarretará em desclassificação da licitante;
- 21.7 A **contratante** se reserva o **direito de rejeitar** qualquer bem ou serviço que não cumpra todas as exigências destes anexos, mesmo após a assinatura de contrato, ficando a **contratada** obrigada a trocar ou refazer, às suas expensas, os bens ou serviços que vierem a ser recusados;
- 21.8 A **Planilha de Composição de Custos** deverá conter os preços propostos por item unitário e total, conforme modelo do **ANEXO I-D**;
- 21.9 Deverão estar incluídas no valor proposto **todas as despesas** incluindo impostos, transporte, mão-de-obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;

22 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DA LICITANTE

- 22.3 A **licitante** deverá apresentar documentação que comprove a qualificação e experiência para execução destes serviços, a saber:
- 22.3.1 **Atestado(s) de capacidade técnica**, compatível em **características, quantidade e prazo** com o objeto deste edital, a saber: que tenha desempenhado serviço de Service Desk ou Atendimento de 1º nível nos **últimos 05 (cinco) anos**, em porte, prazo e equipe compatíveis com o objeto deste edital, emitido por instituição governamental e aprovado por órgão profissional competente;
- 22.4 A licitante deverá declarar através do anexo próprio a **ciência e viabilidade técnica** para a realização dos serviços de que trata este Termo de Referência, atestando conhecer e aceitar os requisitos exigidos e possuir as condições tecnológicas necessárias ao pleno atendimento do objeto deste termo;

- 22.5 A licitante **vencedora** deverá apresentar **comprovação documental da localização** declarada como local da "central de atendimento" na cidade de Belém, a qual poderá ser objeto de visita e aprovação técnica a critério da contratante;
- 22.6 A licitante **vencedora** deverá apresentar **registro no Conselho Regional de Administração (CRA)** do administrador vinculado ao quadro de pessoal do serviço contratado;
- 22.7 A licitante **vencedora** deverá apresentar **cópia do contrato de prestação de serviço de suas subcontratadas**, caso existam, bem como **Termo de Solidariedade** das subcontratadas e de fornecedores com referência expressa a este Termo de referência, declarando conhecer e concordar com seus termos e exigências, antes da assinatura do contrato;

23 ASSINATURAS

23.3 Elaborado por:

FRANCISCO ANTONINO CHAVES
Analista de Sistemas

CACILDA GOMES
CAP –Central de Atendimento

YVANA CRIZANTO
Gerente de Comunicação

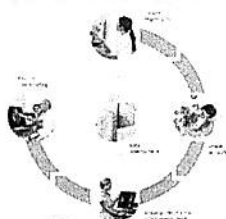
ANEXO I-A
MODELO DE ATENDIMENTO

Modelo de Atendimento Integrado



1º NIVEL – Central de Atendimento

- atende contato telefônico
- utiliza informações disponibilizadas
- tenta solução on-line
- efetua direcionamento
- consulta roteiros e scripts
- consulta site e mural de avisos
- consulta base de conhecimentos

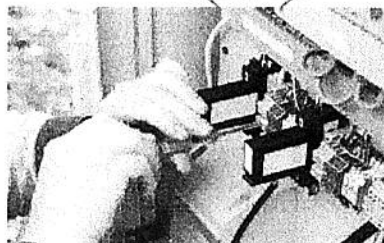


**Informações compartilhadas
Base de conhecimentos**



2º NIVEL – Suporte on-line

- organizado em grupos de 2º nível
- utiliza conhecimento especializado
- tenta solução on-line
- tem acesso a sistemas e ferramentas
- utiliza e atualiza roteiros e scripts
- abre chamados externos
- ex: help-desk, CGRS, logística, sistemas, infocentros, comercial, etc

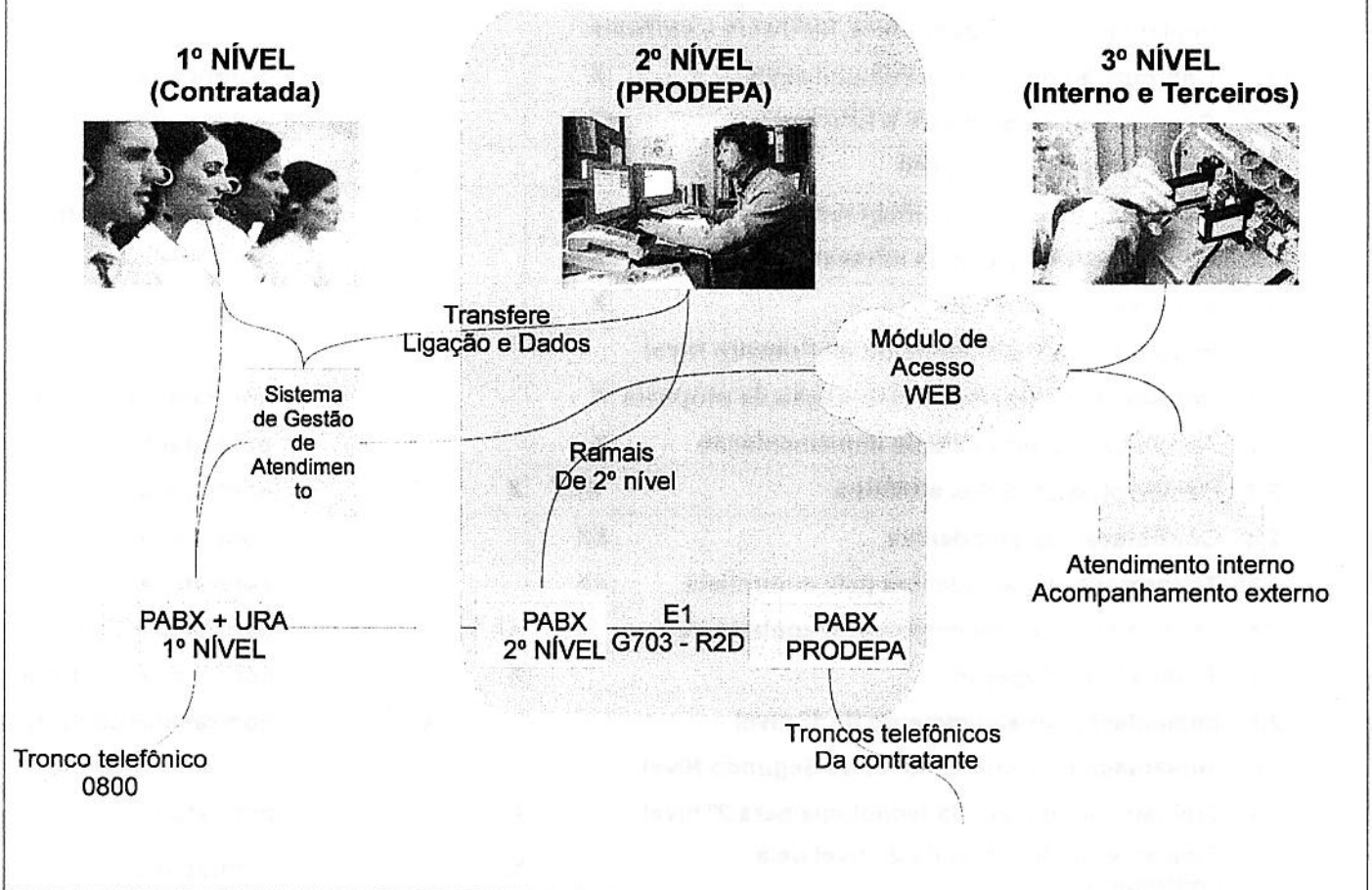


3º NIVEL – Serviços de retaguarda

- serviços off-line
- serviços de hardware
- desenvolvimento de software
- atendimento de campo
- serviços externos em geral
- atendimento comercial

ANEXO I-B
TOPOLOGIA DE REFERÊNCIA

TOPOLOGIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO



[Handwritten signature]

ANEXO I-C
IMPLANTAÇÃO DE SERVICE DESK
CRONOGRAMA DE REFERÊNCIA

ITEM	DESCRIÇÃO	MESES				RESPONSÁVEL
		1	2	3	4	
1	Implantação da infraestrutura, hardware e software					
1,1	Contratação de meio de comunicação	X				contratada
1,2	Contratação de hardware e CPCT	X				contratada
1,3	Instalação do tronco 0800	X				contratada
1,4	Instalação da CPCT de integração	X				contratada+contratante
1,5	Teste e homologação da infraestrutura	X				contratada+contratante
1,6	Repasse de tecnologia	X				contratada
2	Implantação do Atendimento de Primeiro Nível					
2,1	Revisão de Requisitos e elaboração de proposta	X				contratada+contratante
2,2	Aprovação da proposta de implementação	X				contratante
2,3	Desenvolvimento dos artefatos	XXX	X			contratada
2,4	Contratação de atendentes	XX				contratada
2,5	Treinamento de atendentes pela contratada	XX				contratada
2,6	Treinamento de atendentes pela contratante		XXX			contratada+contratante
2,7	Teste e Homologação		X			contratada+contratante
2,8	Implantação do atendimento de 1º nível			X		contratada+contratante
3	Implantação do Atendimento de Segundo Nível					
3,1	Treinamento de uso da tecnologia para 2º nível		X			contratada
3,2	Treinamento de rotina de 2º nível pela contratante		XX			contratante
3,3	Teste e Homologação		X			contratante
3,4	Implantação do atendimento de 2º nível			X		contratante
3,5	Repasse de tecnologia			X		contratada
4	Implantação do Atendimento e Acompanhamento Web					
4,1	Desenvolvimento dos artefatos		XXX			contratada
4,2	Treinamento de pessoal de 3º nível pela contratante		XX			contratada+contratante
4,3	Teste e Homologação		X			contratada+contratante
4,4	Implantação do 3º nível			X		contratante
4,5	Divulgação do portal de acompanhamento			X		contratante
4,6	Repasse de tecnologia			X		contratada
5	Entrada em produção					
5,1	Gerenciamento normal			XXXX	XXXX	contratada+contratante



PRODEPA

Obs: cada 'X' corresponde a uma semana de referência.



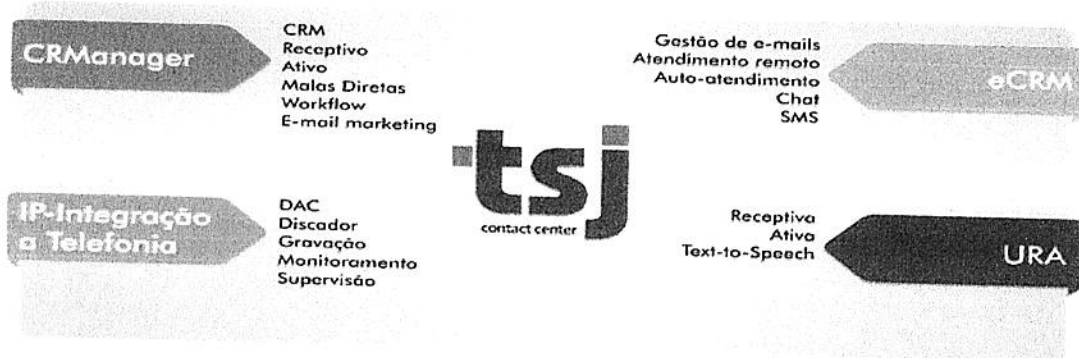
Secretario
Especial de
Gestão

GOVERNO DO
PARÁ

ANEXO I-C IMPLANTAÇÃO DE SERVICE DESK CRONOGRAMA DE REFERÊNCIA

1. OBJETO TÉCNICO DA SOLUÇÃO

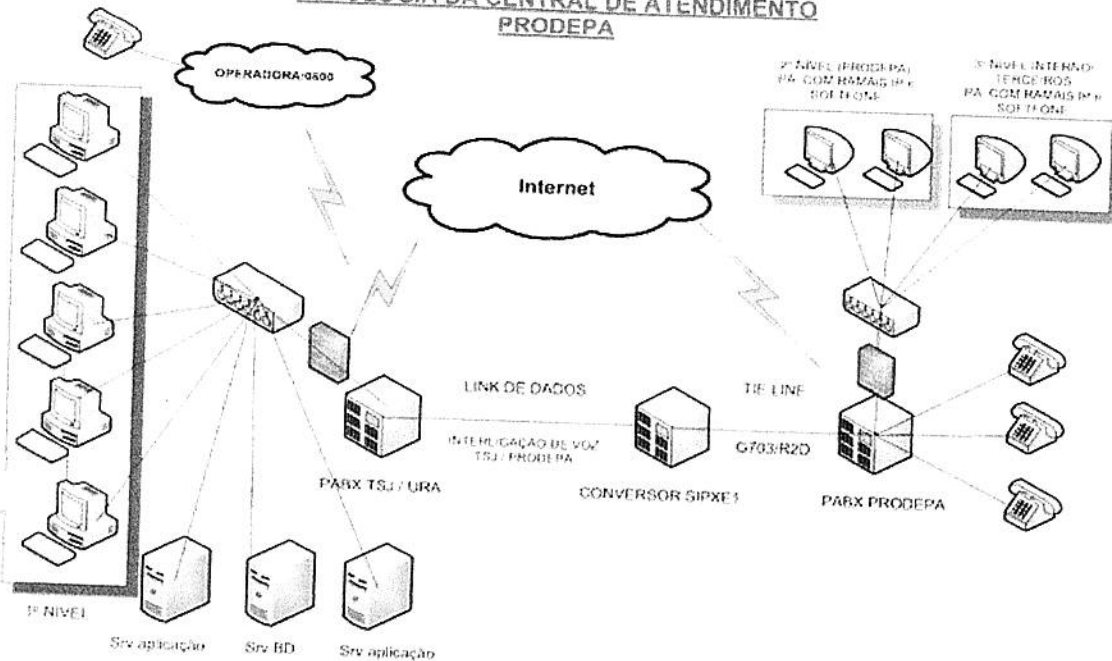
A TSJ TELEMARKEETING propõe a implementação da solução CRM, composta por uma família de aplicativos que abrange a modelagem de relacionamentos para gestão de CRM e uso em call centers, recursos de produtividade e integração computador telefonia e interfaces para relacionamento por meio da internet.



A TSJ TELEMARKEETING está aqui dimensionando serviços de integração automática contemplando os atendimentos do 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível envolvendo módulo de aplicação WEB.

TOPOLOGIA

TOPOLOGIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRODEPA



2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- Ligações encaminhadas para a URA de atendimento;
- Encaminhamento das ligações para o 1º nível onde os registros das ligações serão feitas no CRM;
- Contratação de um Link de dados de de 512 Kb para o encaminhado das ligações que fará a interligação entre o PABX TSJ e o Conversor SIP/E1(TSJ);
- Interligação via Tie Line digital G703 entre o conversor SIP/E1(TSJ) com o PABX PRODEPA (Modelo Siemens HighPath 3000);
- Encaminhamento das ligações para o 2º é 3º nível via softpfone e registro nos das ocorrências no CRM WEB.
- Banco de dados utilizado será o sql server 2005;

2.1 CONFIGURAÇÃO DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO PARA O CRM 1º NÍVEL

Sistema operacional Windows xp ou superior; Processador dual core ou superior, memória de 1 GB, HD 80 GB.

2.2 CONFIGURAÇÃO DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO PARA O CRM WEB 2º E 3º NÍVEL

Sistema operacional Windows xp ou superior, Linux; Processador dual core ou superior, memória de 1GB, HD 80 GB.

3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

	<u>DIAS</u>					
	1º ao 15º	16 ao 30º	31º ao 45º	46º ao 60º	61º ao 75º	76º ao 90º
Implantação da infraestrutura, hardware e software.	X	X	X	X	X	
Contratação link de comunicação.	X	X				
Contratação 0800.	X	X				
Interligação entre os PABX/homologação e testes. (profissional pabx TSJ e profissional PABX Siemens)		X	X	X		
Contratação dos atendentes	X	X				
Treinamento dos atendentes 1º		X	X	X		
Implantação 1º Nível/Teste			X	X		
Treinamento dos atendentes 2º			X	X	X	
Implantação 2º Nível/Teste				X	X	
Treinamento dos atendentes 3º			X	X	X	
Implantação 3º Nível/Teste				X	X	
Entrada em produção						X

• **QUADRO DE PESSOAL PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

NOME	CARGO
Thiago Silva Bogea	Diretor
Julianna Bogea	Gerente Comercial
Cristiano Lino M. Moutinho	Gerente de TI
Lucio Carvalho	Analista de TI
André Martins	Coordenador de Operações Call center
Fabiana Dantas	Gerente de RH



Thiago Silva Bogea - Diretor
Grupo T S J

