



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO:

1.1. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO CONTÍNUO E SAZONAL DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO (RECEPTIVO E ATIVO) E MULTIMEIOS, EM MODALIDADE CALL CENTER, INCLUINDO O REGISTRO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA SAEC E AO PÚBLICO EM GERAL.

1.2. Engloba serviços operacionais de atendimento por meio telefônico e de canais multimeios, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, mobiliária, plataforma de comunicação, solução de gravação dos atendimentos, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços a serem executados e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes neste termo de referência.

Grupo	Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Valor Unitário Máximo	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	1	Atendimento em tempo real (telefônico receptivo, ativo)	Unid.	6.000			
	2	Atendimento multimeios	Unid.	4.000			
	3	Implantação central de atendimento.	Unid.	1			
						<b>Valor global (mês)</b>	
						<b>Valor global (anual)</b>	



1.3. Abaixo segue a estimativa de demanda de atendimento:

<b>DEMANDA DE ATENDIMENTO *</b>	
<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>	<b>QUANTIDADE MÉDIA MENSAL</b>
ATENDIMENTO ATIVO	2.000
ATENDIMENTO RECEPTIVO	4.000
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	4.000

\* Dados extraídos dos meses: Março, Abril e Maio de 2020

- 1.4. Em relação aos atendimentos por multimeios a demanda é desconhecida, uma vez que estamos atualizando o sistema da SAEC, para oferecer este serviço como uma opção de atendimento ao cliente. Desta forma o quantitativo estimado será o mesmo do atendimento receptivo.
- 1.5. Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento da tabela acima, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento de tráfego e treinamento dos atendentes.
- 1.6. No preço proposto acima também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

## **2. JUSTIFICATIVA:**

- 2.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento, com a finalidade de apoiar, melhorar, agilizar e ampliar a capacidade de atendimento aos usuários dos serviços de água e esgoto, em âmbito municipal, atuando de forma eficiente, interativa e eficaz.



### **3. TIPOS DE SERVIÇOS**

3.1. Os serviços de atendimento prestados pela SAEC têm como público-alvo os usuários dos serviços de água e esgoto inseridos no município de Catanduva, por meio de canal de comunicação direta, informando-lhes sobre os serviços prestados pela SAEC, esclarecer dúvidas, abertura de ordens de serviços para os setores competentes, e demais atividades desenvolvidas pelo setor.

3.2. Os tipos de serviços foram divididos de acordo com as características de suas atribuições, obtendo a seguinte classificação:

#### **3.2.1. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO:**

3.2.1.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Atendimento e registro de dúvidas e solicitações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e informações sobre os serviços da SAEC, por meio telefônico (receptivo e ativo)

#### **3.2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS:**

3.2.2.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Atendimento e registro de dúvidas e solicitações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e informações sobre os serviços da SAEC, por meio eletrônico (e-mail, whatsapp, entre outros);

#### **3.2.3. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO**

3.2.3.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Execução de serviços gerais de apoio/suporte ao atendimento envolvendo a supervisão do atendimento; Interceptar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes ou quando solicitado por este; Encaminhar e acompanhar todas as solicitações que não foram atendidas de imediato para os setores da SAEC; Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e gerenciar o período de descanso; Avaliar de forma individual e periódica do desempenho da equipe de atendimento; Programar a emissão de relatórios de produtividade e de tendências de sua equipe; Identificar e encaminhar para a contratada as necessidades de



capacitação/treinamento; Programar a emissão de relatórios de controle de atendimento completadas e perdidas, produtividade e pendências, referente à equipe; Realizar análise prévia de relatórios procurando identificar eventuais problemas; Elaborar relatórios de serviços executados; Informar a necessidade de abertura de chamados de manutenção para os fornecedores dos serviços de telefonia, para correção de eventuais falhas na prestação dos serviços; Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas; atividades inerentes à gestão da qualidade dos processos e serviços prestados. Implantação dos processos de melhoria, adequados aos serviços de atendimento executados pelos Postos de Atendimento – PA's. Monitoramento contínuo e avaliação do atendimento e demais atividades correlatas

#### **4. REQUISITOS PARA FORMAÇÃO DA EQUIPE**

4.1. A Contratada deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste Termo. Quando solicitados pela SAEC, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

4.2. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO, ATIVO E MULTIMEIOS: Empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos pela Contratada (visando atender as demandas da SAEC), alocado nas dependências da SAEC, com as seguintes características:

##### **4.2.1. Qualificação:**

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo



**4.2.2. Perfil Profissional:**

- a) Conhecimento básico de informática;
- b) Boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- c) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros
- d) Conhecimento de Internet
- e) Dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.

4.3. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO: empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências da SAEC, com as seguintes características:

**4.3.1. Qualificação:**

- a) Escolaridade mínima: Ensino superior em qualquer área.

**4.3.2. Perfil Profissional:**

- a) Amplo conhecimento de Internet;
- b) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- c) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada; e. habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- d) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

4.4. Atender de imediato as solicitações quanto a substituições de mão de obra, não qualificada ou entendida como inadequada para a prestação dos serviços.



## 5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

- 5.1. A Contratada deverá implantar a Central de Atendimento na sede da SAEC, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.
- 5.2. A SAEC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.
- 5.3. O custo de integração entre a URA e o sistema de saneamento da SAEC será de responsabilidade da CONTRATADA, a SAEC irá fornecer todas as informações técnicas e layouts de integração.
- 5.4. Será de responsabilidade da Contratada a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento.
- 5.5. Com objetivo de manter a qualidade do atendimento aos consumidores, todas as manutenções e atualizações tecnológicas devem ser realizadas fora do horário de atendimento e devem ser previamente agendadas e aprovadas pela CONTRATANTE;
- 5.6. Responsabilidades da SAEC:
  - 5.6.1. Fornecimento do Espaço Físico;
  - 5.6.2. Fornecimento de infraestrutura elétrica, incluindo no-breaks;
  - 5.6.3. Fornecimento de Link Internet;
  - 5.6.4. Fornecimento de linha 0800 com integração via comunicação com a STFC será realizada através da interligação de troncos IP com PABX da SAEC INTELBRAS - IMPACTA 300.
  - 5.6.5. Os custos das ligações telefônicas serão de responsabilidade de SAEC;
  - 5.6.6. Fornecimento de um ponto de rede RJ45/Fibra para conexão com o Firewall da CONTRATADA;



- 5.6.7. Instalação do software de Saneamento nos computadores da CONTRATADA;
- 5.6.8. Treinamento do software de Saneamento aos colaboradores da CONTRATADA;
- 5.6.9. Suporte em relação aos softwares e procedimentos da SAEC ao SUPERVISOR da CONTRATADA;
- 5.6.10. Gerenciamento compartilhado dos ativos de tecnologia;
- 5.7. Responsabilidades da Contratada:
- 5.7.1. Fornecimento no formato de comodato da Plataforma de COMUNICAÇÃO (PABX) seguindo as especificações técnicas item **ESPECIFICAÇÕES COMUNICAÇÃO (PABX)**.
- 5.7.2. Fornecimento no formato de comodato das estações de trabalho seguindo as especificações técnicas item **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ESTAÇÕES DE TRABALHO**, apêndice I;
- 5.7.3. Fornecimento no formato de comodato da infraestrutura de rede, **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS INFRAESTRUTURA DE REDE**, apêndice I;
- 5.7.4. Fornecimento no formato de comodato do Firewall (Segurança Lógica) seguindo as **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS FIREWALL**, apêndice I;
- 5.7.5. Fornecimento no formato de comodato dos equipamentos de rede seguindo as **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS EQUIPAMENTOS DE REDE**, apêndice I;
- 5.8. Demais informações técnicas sobre os requisitos tecnológicos exigidos encontram-se pormenorizadas em Tópico Especificações Técnicas, apêndice deste Termo de Referência.
- 5.9. Especificações Comunicação (PABX).
- 5.9.1. Da Plataforma de Comunicação: os equipamentos da Central de Atendimento deverão possibilitar:
- a) Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;



- b) Consulta remota, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via atendimento de todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

5.9.2. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidade

- a) Integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- b) Integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas; c. comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- c) Tolerância a falhas;
- d) Capacidade para que todos os parâmetros do Atendente acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- e) Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- f) Atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- g) Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- h) Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- i) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- j) Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- k) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- l) Permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do Atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;





- m) Permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos Atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- n) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- o) Interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- p) A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da SAEC;
- q) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.).

#### 5.9.3. Relatórios mínimos desejados para o DAC:

- a) Os relatórios, além da periodicidade referida na alínea “f”, a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela Contratante, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
- b) Todos os relatórios deverão estar disponíveis à Contratante para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS;
- c) A ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que compõem cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
- d) Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida;



e) Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:

- i) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- ii) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- iii) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- iv) Tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos
- v) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- vi) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;

5.9.4. A Contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da Contratada.

5.10. Sistema de Gerenciamento de Multimeios: o software de gerenciamento de atendimentos multimeios da Contratada deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com as principais ferramentas multimeios como: WhatsApp, E-mail, Messenger, etc, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

5.10.1. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

5.10.2. O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

5.11. Sistema de Gerenciamento de Chamadas: o software de gerenciamento de chamadas da Contratada deverá ser totalmente compatível e possuir integração



total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Deverá gerenciar todos os postos de atendimento e supervisão, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
- b) Permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas
- c) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados
- d) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisor, eventos, chamadas e navegação;
- e) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da SAEC e deverão ser disponibilizados pela Contratada via web ou diretamente (link dedicado), com acesso on-line e exclusivo por senha para a SAEC a qualquer tempo
- f) O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A Contratada comprovará à Contratante o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante.
- g) Permitir aos Supervisores e Gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Atendentes;
- h) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o agente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome



conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

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

5.11.1. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

**Relatórios de atendentes (tempo real e histórico):**

- a. informações de Atendente;
- b. tempo total por estado do Atendente;
- c. quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- d. quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- e. quantidade de registro de chamadas;
- f. tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
- g. tempo médio de mudo por Atendente;
- h. tempo médio de conversação de todos os Atendentes;
- i. tempo maior de conversação de todos os Atendentes;
- j. tempo total de conversação de todos os Atendentes; e
- k. tempo total de pausas por Atendente.

**Relatórios Consolidados de atendimento (tempo real e histórico):**

- a. tempo de espera da primeira chamada entrante na fila;
- b. quantidade de Atendentes logados;
- c. quantidade total de Atendentes;
- d. quantidade de Atendentes em pausa;
- e. quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
- f. quantidade de Atendentes em atendimento;
- g. quantidade de chamadas recebidas;
- h. quantidade de chamadas atendidas;



- i. quantidade de chamadas abandonadas;
- j. quantidade de chamadas em espera na fila;
- k. quantidade de chamadas em mudo;
- l. tempo médio de atendimento;
- m. tempo médio de espera;
- n. tempo médio de mudo;

**Relatórios integrados (tempo real e histórico)**

- a. quantidade total de registros por período;
- b. quantidade de chamadas recebidas;
- c. quantidade de chamadas atendidas;
- d. quantidade de chamadas abandonadas;
- e. quantidade de chamadas realizadas;
- f. tempos médio e total de chamadas realizadas;
- g. tempos médio e total de espera;
- h. tempos médio e total e atendimento;

5.11.2. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da SAEC e deverão ser disponibilizados pela Contratada, via web ou diretamente (link dedicado) on-line, com acesso exclusivo por senha para a SAEC a qualquer tempo (real time);

5.11.3. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

5.11.4. O software de supervisão deverá possuir os seguintes recursos:

- a. bloquear e desbloquear a posição de operador;
- b. colocar a chamada em espera;
- c. realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
- d. transferir a chamada;

5.11.5. Sistema de Teleatendimento Ativo: deverá ter as seguintes características:

- a. ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;



- b. gestão de senhas e acessos em que somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- c. acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;
- d. gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- e. permitir fazer o agendamento de contatos para o controle e disparo do contato na data agendada;
- f. selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- g. configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- h. realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela SAEC;

5.11.6. Sistema de Gravação de Voz: deverá ter as seguintes características:

- a. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b. capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisor;
- c. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- d. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;
- e. Manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- f. Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da Contratada, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;



- g. Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento da SAEC;
- h. O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- i. os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- j. a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.; e
- k. possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.

5.11.7. As funcionalidades previstas no tópico REQUISITOS TECNOLÓGICOS correspondem àquelas mínimas necessárias à prestação de serviço de uma Central de Atendimento nas condições exigidas neste Termo de Referência, não haverá gestão da SAEC sobre marcas, modelos e especificações técnicas dos equipamentos, podendo a CONTRATADA, inclusive, utilizar equipamentos de forma compartilhada com o atendimento a outros contratos, desde que esse compartilhamento não prejudique as funcionalidades mínimas exigidas.

5.11.8. Head-Set: A contratada deverá utilizar aparelhos com as seguintes características:

- a) Utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes;
- b) Os head-sets deverão ser substituídos a cada 06 (seis) meses.

5.11.9. Unidade de Resposta Audível – URA: O atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico

5.11.10. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da SAEC.



- 5.11.11. Todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador se assim for necessário.
- 5.11.12. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 5.11.13. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios.
- 5.11.14. Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada
- 5.11.15. A Contratada deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à, quantidade de troncos digitais dos feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital.
- 5.11.16. A Contratada deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela SAEC na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA
- 5.11.16.1. A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:
- a) Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
  - b) A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela Contratante
  - c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
  - d) Possibilitar que os usuários da SAEC não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through).
  - e) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção





- f) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações
- g) **Árvore de atendimento da URA:** a Árvore de Atendimento será construída pela Contratada com o apoio da Contratante e deverá ser utilizada na Central de Atendimento. As gravações fraseológicas correrão a expensas da Contratada, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a SAEC solicite a posterior a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela Contratante, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da SAEC antes de entrarem em produção.

5.11.17. Relatórios básicos:

- a) Quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- b) Quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- c) Quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- d) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos; e. quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- e) Quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono)



## 6. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 6.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela Contratada, na sede da SAEC, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. A SAEC se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central:
- 6.2. A instalação compreende a estruturação tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, que deverá ser alocada nas dependências da SAEC, localizada na Rua São Paulo Nº 1.108 - Higienópolis - Catanduva-SP.
- 6.3. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para o ambiente de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.
- 6.4. Todo o teleatendimento feito ao contribuinte será registrado no sistema utilizado por esta autarquia, sistema informatizado para registro de demandas de propriedade da SAEC.
- 6.5. Todas as ligações recepcionadas devem gerar um número de protocolo referente ao registro daquele atendimento em sistema informatizado, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por contribuintes à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informa o tipo de atendimento prestado pela SAEC. Além das ligações recepcionadas, devem ser objeto de mensuração as chamadas efetuadas pela Central de Atendimento aos usuários, por exemplo, em chamada de teleatendimento ativo, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento.
- 6.6. A SAEC reserva-se no direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.



- 6.7. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à SAEC, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a SAEC autorizará o início da operação.
- 6.8. A implementação da solução de teleatendimento para a SAEC deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade da SAEC.

## **7. REQUISITOS TEMPORAIS**

- 7.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura mobiliária e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, que deverá ocorrer em data previamente definida.
- 7.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da SAEC, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.
- 7.3. Pelo descumprimento dos prazos acordados, a Contratada estará sujeita à aplicação de multas específicas, que incidirão:
- a. caso os serviços não se iniciem, injustificadamente, no prazo definido;
  - b. caso a Contratada, injustificadamente, não disponibilize o acesso aos dados de gestão do Call Center na data de início dos serviços.
- 7.3.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral;
- 7.3.2. 3% (três por cento) por dia sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima.



- 7.3.3. 0,1% (um décimo décimo por cento) por dia sobre o valor do contrato em caso de atraso para disponibilização aos acessos de dados de gestão de call center após a data de início dos serviços.
- 7.4. Os serviços de teleatendimento receptivo e os serviços de retorno das chamadas e teleatendimento ativo funcionarão 07 dias por semana, conforme horários discriminados na tabela a seguir:

<b>CALL CENTER</b>	
<b>DIAS</b>	<b>HORÁRIO</b>
Segunda a Sexta-Feira	Das 07h às 22h
Sábado e Domingo	Das 07h às 19h

- 7.5. Os horários podem sofrer alterações conforme necessidade da SAEC.
- 7.6. A Contratada deverá sempre ter no mínimo 02 (dois) operadores no atendimento receptivo.

## **8. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

- 8.1. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:
- a. manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
  - b. manter todos os componentes necessários à solução;
  - c. manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado; e
  - d. manter os equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.
- 8.2. O serviço de Suporte aos Sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:
- a. realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
  - b. instalação e manutenção de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
  - c. configuração de equipamentos de dados;
  - d. instalação e manutenção de cabeamento estruturado;



- e. monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
- f. disponibilização de acesso à internet e intranet;
- g. assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da Contratada e da SAEC; e
- h. documentação dos serviços realizados.

8.3. O contrato terá validade de 12 (doze) meses.

## **9. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

- 9.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.
- 9.2. Os treinamentos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos aos serviços e procedimentos operacionais da SAEC, inicialmente, serão realizados pela Contratante e, em caso de necessidade, reaplicados pela Contratada após validação e com a supervisão técnica da SAEC.
- 9.3. A Contratada deverá ainda realizar, obrigatoriamente e independente de solicitação do Contratante, atividades de capacitação para os seguintes eventos:
  - a. implementação de novos serviços e sistemas de atendimento;
  - b. atualização/alterações significativas nos procedimentos da SAEC.

## **10. REQUISITOS DE SEGURANÇA**

- 10.1. A Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.
- 10.2. A Contratada deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.



10.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

- a) Controle de Acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A Contratada deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes e supervisor utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da Contratada.
- b) Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da SAEC, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal desta Autarquia. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela SAEC e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

10.4. A Contratada não poderá utilizar a marca SAEC em atividades mercadológicas e de propaganda e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem a prévia autorização formalizada pela SAEC.

10.5. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

- a) Cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da Contratada;
- b) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- c) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser



bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

d) Proteção dos dados contra acesso indevido.

## **11. DA VISTORIA TÉCNICA**

- 11.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria na Agência para conhecer o sistema informatizado da SAEC a ser utilizado para o registro de atendimentos pela Contratada, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 17 horas, mediante prévio agendamento.
- 11.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 11.3. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 11.4. A vistoria ocorrerá no edifício Sede da SAEC, localizada na Rua São Paulo Nº 1.108 - Higienópolis - Catanduva-SP.
- 11.5. O agendamento poderá ser realizado por meio do telefone (17) 3531-0600 ou pelo e-mail [saec@saec.sp.gov.br](mailto:saec@saec.sp.gov.br).
- 11.6. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento da aplicação, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes do sistema de atendimento, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 11.7. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.



## 12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

12.1.1. Atestado, declaração ou certidão de capacidade operacional, fornecido

(a) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade mínima de 10.000 (dez mil) atendimentos por mês, no período ininterrupto de 12 meses, sendo no mínimo:

**ATENDIMENTO ATIVO:**

- Média de ligações efetivadas mensal: 2.000.

**ATENDIMENTO RECEPTIVO:**

- Média de atendimento mensal: 4.000.

**ATENDIMENTO MULTIMEIOS:**

- Média de atendimento mensal: 4.000.

12.1.2. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

12.1.3. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

12.1.4. Declaração da LICITANTE de que no ato da contratação possuirá suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, instalações físicas e pessoal qualificado disponível para a execução do objeto desta licitação.

## 13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

13.1. Consideram-se como atendimento receptivo e ativo todos os atendimentos telefônicos em que exista a interação vocal entre o operador e o cliente; como





atendimento multimeios, os realizados com interação virtual em tempo real entre as partes.

- 13.2. A SAEC utilizará como fonte prioritária para apuração e remuneração dos serviços de teleatendimento executados pela Contratada os recursos de acompanhamento, monitoramento, atendimento eletrônico, relatórios e base de dados da Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX.
- 13.3. Não haverá qualquer tipo remuneração às ligações atendidas por equipamentos de voz e fax (URA/DAC, secretária eletrônica) quando em espera para atendimento humano derivadas de escolha de opção de tipo de atendimento.
- 13.4. Para composição do preço, serão considerados o quantitativo de chamadas atendidas - CA e registradas no sistema de atendimento da SAEC, o quantitativo de ligações ativas e o quantitativo de demandas registradas pelo multimeios.
- 13.5. Para composição do preço, serão considerados o quantitativo de chamadas atendidas - CA e registradas no sistema de atendimento da SAEC, o quantitativo de ligações ativas e o quantitativo de demandas registradas pelos canais multimeios.
- 13.6. Os quantitativos previstos no item 1.2 deste Termo de Referência são referenciais. Os pagamentos se darão mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela SAEC.
- 13.7. Não serão computados para efeito de pagamento as ligações realizadas por robôs ou spam.
- 13.8. Em caso de indisponibilidade sistêmica por sistemas fornecidos pela SAEC não serão aplicadas sanções.

#### INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

##### Teleatendimento Receptivo:



**Chamada Recebida – CR:** ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada - CAb

**Chamada Atendida – CA:** ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

**Chamada Abandonada – Cab:** ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

**Tempo de Espera:**

**IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.

**ICQ – Índice de Chamadas Atendidas em até trinta segundos de Espera:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.

**ICT – Índice de Chamadas Atendidas em até sessenta Segundos de Espera:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 60 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 30 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.

**TMA – Tempo Médio de Atendimento:** razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo.

**TME – Tempo Médio de Espera:** tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

**Teleatendimento Ativo**

**Chamadas Efetivadas:** aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretária eletrônica, entre outros.



## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

### Indicador nº 01

<b>Item-descrição</b>	<b>IPT – Percentual de Chamadas Atendidas no “primeiro toque”</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
<b>Meta a cumprir</b>	80% das chamadas atendidas sem transitarem em fila de espera.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$IPT = \frac{\text{Chamadas Atendidas sem transitarem em espera} \times 100}{\text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador.}}$
<b>Início da vigência</b>	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	80% ou acima - sem aplicação de glosa. De 79% a 77% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 76% a 75% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
<b>Sanções</b>	Aplicar 2% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
<b>Observações</b>	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

### Indicador nº 02

<b>Item-descrição</b>	<b>IPT – Percentual de Chamadas em até 30 segundos</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento
<b>Meta a cumprir</b>	85% das chamadas atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$ICQ = \frac{\text{Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila} \times 100}{\text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador}}$



<b>Início da vigência</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 82% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 81% a 80% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 80% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
<b>Sanções</b>	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
<b>Observações</b>	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

**Indicador nº 03**

<b>Item-descrição</b>	<b>IPT – Percentual de Chamadas em até 60 segundos</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento
<b>Meta a cumprir</b>	90% das chamadas atendidas em menos de 60 segundos aguardando na fila.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$ICQ = \frac{\text{Chamadas Atendidas em menos de 60 segundos aguardando na fila}}{\text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador}} \times 100$
<b>Início da vigência</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	90% ou acima - sem aplicação de glosa. De 89% a 87% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 86% a 85% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 85% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
<b>Sanções</b>	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
<b>Observações</b>	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

**Indicador nº 04**

<b>Item-descrição</b>	<b>TME – Tempo Médio de Espera</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento breve das chamadas em espera.
<b>Meta a cumprir</b>	Máximo de 30 (trinta) segundos.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal



<b>Mecanismo de cálculo</b>	$TME = (\text{tempo total de espera}) \times 100 / \text{volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila.}$
<b>Início da vigência</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Em até 30 segundos - sem aplicação de glosa. De 31s a 35 segundos - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 36s a 40 segundos - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Acima de 40 segundos - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura
<b>Sanções</b>	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
<b>Observações</b>	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

#### Indicador nº 05

<b>Item-descrição</b>	<b>ILA – Índice de Ligações Abandonadas</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a menor número possível de perda de ligações.
<b>Meta a cumprir</b>	Menor que 6%
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório emitido pela plataforma.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$ILA = (\text{chamadas abandonadas pelos usuários em espera}) \times 100 / \text{total de chamadas recebidas}$
<b>Início da vigência</b>	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Abaixo de 6% - sem aplicação de glosa. De 6% a 8% - glosa de 0,3% do valor mensal da fatura. De 9% a 10% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. Acima de 10% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura
<b>Sanções</b>	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
<b>Observações</b>	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

#### 14. DO PAGAMENTO

- 14.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 15 (quinze) dias, após análise e aprovação da medição.
- 14.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 14.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista.



14.4. Na execução dos serviços de atendimento em tempo real, serão considerados o quantitativo de ligações recebidas e o quantitativo de atendimentos realizados via webchat, desde que registrados no sistema de atendimento da SAEC.

14.5. O pagamento referente à implantação será efetuado em parcela única, após início das atividades, seguindo o mesmo prazo referido no item 14.1.

## **15. FORNECIMENTO DE UNIFORMES**

15.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os uniformes e todos equipamentos necessários, para plena e perfeita execução dos serviços.

15.2. Os uniformes deverão ter o logotipo da CONTRATADA bordados ou serigrafados, devendo fornecer quantidade suficiente para mantê-los em bom estado de aparência e conservação, contendo ainda a inscrição "A serviço da SAEC", sendo que a palavra SAEC deverá ser o logotipo (as posições que deverão estar os logotipos deverão ser discutidas com a SAEC e aprovados pelo mesmo).

15.3. Compõe o uniforme a identificação do funcionário, a qual poderá ser feita por utilização de crachá com logotipo e nome da empresa, foto 3x4 e nome do funcionário, com utilização, preferencialmente, de cordão para sua utilização com logomarca da CONTRATADA.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

16.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

16.2. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.



- 16.3. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 16.4. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 16.5. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 16.6. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 16.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.8. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato
- 16.9. Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.
- 16.10. A Contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da Contratada não terão vínculo empregatício com a SAEC;
- 16.11. Impedir que seus funcionários:
- 16.11.1. Realizem qualquer tipo de jogo, venda de rifas e bilhetes, bem como a circulação de listas e pedidos de qualquer natureza durante a execução dos serviços.
- 16.11.2. Permaneçam nas dependências SAEC, antes ou depois dos horários de trabalho.



- 16.11.3. Consumam ou guardem bebidas alcoólicas nas dependências do ambiente de trabalho.
- 16.11.4. Utilizem qualquer equipamento ou recurso cedido pela SAEC que não seja exclusivamente no cumprimento do objeto pactuado.
- 16.11.5. Recebam qualquer estipêndio ou presente, em função da realização de seus trabalhos.



## APÊNDICE I

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ESTAÇÕES DE TRABALHO:

- I. Tipo de Gabinete : Mini
- II. Processador : Intel i3 3.1Ghz
- III. Memória RAM : 4 Gbytes DDR4
- IV. Hard Disk : 500 Gbytes SATA 7200 RPM
- V. Teclado : ABNT2 Mesmo fabricante do equipamento
- VI. Mouse : Com fio Mesmo fabricante do equipamento
- VII. Monitor : 19,5; com suporte para fixar o Desktop nele;
- VIII. Softwares : Windows 10 pro OEM em português;
- IX. Softwares : Microsoft OFFICE Original;
- X. Softwares : Software de criptografia dos arquivos, objetivo garantir a proteção dos dados e atender a LGPD ( Lei Geral de Proteção de Dados);
- XI. Head Set USB – aplicação em PC e laptop – plug and play, compatível com Windows 7, Windows 8 e Windows 10, controle de volume digital no cabo e in-line, operação e sigilo de transmissão, com indicadores luminosos led, microfone com cancelamento de ruído e tubo flexível.

#### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS INFRAESTRUTURA DE REDE:

- I. Cabeamento estruturado categoria 6, solução completa incluindo Rack, Patch Panel, Canaletas, Conectores, etc;
  - a. Canaletas externas PVC com design e resistência





## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS FIREWALL:

Firewall Next Generation;

### I. Interface

- a. Possuir interface WEB para uso via navegador sem a necessidade de instalações nas máquinas para acesso as regras e relatórios. Não serão aceitas soluções que solicitem a instalação de um software adicional para gerenciamento.

### II. Proteção contra intrusos e invasores

- a. Filtro de Pacotes na camada 7
- b. Criação de regras usando objetos (endereços, grupos, portas, protocolos, aplicativos, etc).
- c. Detecção de Intrusão (IDS)
- d. Prevenção de Intrusão (IPS)
- e. Controle de portas de saída e entrada
- f. Controle de protocolos e Proxy
- g. Bloqueio de vírus na navegação
- h. Inspeção SSL e HTTPS

### III. Alta-disponibilidade

- a. Failover
- b. Redundância de Link
- c. Balanceamento de carga
- d. Cluster (ativo/passivo) para redundância automática

### IV. Navegação Controlada

- a. Bloqueio de sites por categorias (ex: sites pornográficos, redes de relacionamento, downloads, chat, etc.)
- b. Diretivas de acesso por endereço IP, MAC, login (autenticado) ou grupo.
- c. Controle de Tempo de utilização
- d. Controle de utilização de banda por grupo



- e. Bloqueio de downloads por tipo de arquivo (executáveis, imagens, filmes, músicas, etc).
  - f. Filtro MIME
  - g. Whitelist e Blacklist personalizadas de sites
  - h. Bloqueio por expressões regulares (para bloqueio de palavras em urls ou páginas)
  - i. Marcação de pacotes utilizando DSCP
  - j. Suporte para até 16 links LAN e WAN simultâneos com políticas independentes
  - k. Gerenciamento de conexões wireless através de Captive Portal
  - l. Captive Portal com autenticação Radius ou integrada ao servidor Active Directory.
- V. Relatórios de uso e monitoramento
- a. Políticas de acesso por usuário, grupo, endereço IP, endereço MAC, protocolo ou aplicativo
  - b. Criação customizada de grupos de usuários
  - c. Relatórios em tempo real de navegação
  - d. Relatórios gerenciais de navegação com informações para tomadas de decisão
  - e. Monitoramento de utilização da banda por aplicativos, porta, endereço IP, geolocalização.
  - f. Relatórios das configurações realizadas no firewall
  - g. Aplicativos de console para monitoramento da utilização da banda
  - h. Controle de banda por IP, Porta e Prioridade
  - i. Gráficos de utilização de CPU, Memória, Disco e placa de rede
  - j. Relatórios de navegação armazenados em base de dados de código aberto
- VI. Conexões VPN
- a. VPN Client to Server
  - b. VPN Server to Server



- c. Criptografia forte
  - d. Cliente Windows e Linux
  - e. Facilidade de configuração e instalação da VPN
  - f. Registros de Conexão
  - g. Suporte aos protocolos de VPN IPSec e SSL.
- VII. Atualizações
- a. Base de dados atualizada diariamente
  - b. Sites impróprios divididos por categorias
  - c. Base de dados de assinatura de ataque e protocolos
  - d. Correções de segurança
  - e. Atualização diretamente na interface web

#### **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS EQUIPAMENTOS DE REDE;**

- I. Switches de alta performance;
  - II. Gerenciamento WEB;
  - III. Gerenciamento SNMP;
  - IV. Negociação automática para velocidade e controle de fluxo MDI/MDIX automática;
  - V. Espelhamento de porta;
  - VI. Espelhamento de porta baseado em fluxo;
  - VII. Controle de broadcast storm;
  - VIII. RJ45 half/full duplex de 10/100/1000 Mbit/s;
- Portas dedicadas SFP+ de 10 GbE integradas (1000 Mbit/s);