

ANALISAR RISCOS DA EXECUÇÃO CONTRATUAL							AVALIAR RISCOS						
Categoria	Item	Risco/Problema	Causas dos Riscos	Probabilidade de Ocorrência do Risco	Consequências do risco	Impacto do Risco	Riscos Atuais				Descritivo da Ação a adotar	Área Responsável pela Implementação da ação proposta	Alocação do Risco
							P	I	NR	Classificação do Risco			
Obrigações Legais	1	Não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante todo o período desta contratação.	Vencimento das certidões nas condições de habilitação	2,00	Poderá ensejar a rescisão contratual.	2,00	2,00	2,00	4,00	Risco Moderado	Manter a regularidade fiscal e trabalhista	Contratada	Contratada
	2	Inconsistência na emissão de documento fiscal	Destaque de imposto incorreto, CNPJ incorreto, tipo de documento incorreto, falta de indicação da opção do simples nacional.	2,00	Não recebimento do objeto	3,00	2,00	3,00	6,00	Risco Alto	Verificar o espelho da nota fiscal emitido pelos Correios	Contratada	Contratada
	3	Não fiscalização da execução da contratação e não subsidiar a CONTRATADA com informações e/ou comunicações úteis e necessárias ao melhor e fiel cumprimento das obrigações.	Não designação ou omissão do fiscal do contrato	1,00	Execução contratual inadequada	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Designação de pelo menos um fiscal e suplente, com acompanhamento e orientação dos gestores operacionais	Gestor operacional	Contratante
	4.1	Não efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme o cronograma previsto neste Instrumento.	Problema operacional da Contratnte.	1,00	Pagamento de atualização e compensações financeiras e penalizações decorrentes do atraso no pagamento, além de juros e multas sobre o recolhimento dos tributos fora do prazo.	2,00	1,00	2,00	2,00	Risco Baixo	Adoção tempestiva dos atos de pagamento e monitoramento dos vouchers gerados	Fiscal do contrato	Contratante
	4.2	Não efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme o cronograma previsto neste Instrumento.	Problemas bancários da contratada	1,00	Não recebimento até a regularização	2,00	1,00	2,00	2,00	Risco Baixo	Manter os dados bancários atualizados	Contratada	Contratada
Prazo	5	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do CONTRATADO	Problemas técnicos/administrativos/operacionais relacionados à gestão do negócio.	1,00	Possível prejuízo da CONTRATANTE e elevação do custo do objeto.	2,00	1,00	2,00	2,00	Risco Baixo	Diligência do CONTRATADO na execução contratual.	Contratada	Contratada
	5.1	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato inerentes ao risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Problemas na economia do país, com concorrência no mercado, com fornecedores, com mão de obra e etc...	1,00	Possível prejuízo da CONTRATANTE e elevação do custo do objeto.	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Ter um bom planejamento e uma boa estratégia empresarial.	Contratada	Contratada
	5.2	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelos CORREIOS, que comprovadamente repercuta no preço do CONTRATADO.	guerra, desastres naturais e etc...	1,00	Possível prejuízo da CONTRATANTE e elevação do custo do objeto.	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Revisão de preço	Gestor operacional	Contratante
Quantidade / Qualidade	6	Desconformidade na entrega /execução do objeto contratado	Desconformidade do objeto em relação à especificação/descrição técnica/projeto básico	1,00	Não recebimento do objeto até a regularização	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Diligência do CONTRATADO na execução contratual.	Contratada	Contratada
Preço	7	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do CONTRATADO na avaliação da hipótese de incidência tributária	Inobservância da legislação tributária	1,00	Aumento ou diminuição do lucro do CONTRATADO	1,00	1,00	1,00	1,00	Risco Baixo	Planejamento Tributário	Contratada	Contratada
	7.1	Criação, extinção, majoração e diminuição de tributos	Determinação Governamental	2,00	Aumento/diminuição do custo do objeto	2,00	2,00	2,00	4,00	Risco Moderado	Promover o reequilíbrio econômico-financeiro	Contratada e Gestor Administrativo	Contratada e Gestor Administrativo
	7.2	Recolhimento indevido de tributos por parte dos CORREIOS	Não apresentação, pela CONTRATADA, de declaração do simples, notas fiscais de fornecimento de material na prestação de serviços com ou sem cessão de mão de obra, entre outros.	1,00	Diminuição do lucro do CONTRATADO	1,00	1,00	1,00	1,00	Risco Baixo	Diligência do CONTRATADO na apresentação da documentação fiscal	Contratada	Contratada
	7.3	Recolhimento indevido de tributos por parte dos CORREIOS	Erro de retenção pela CONTRATANTE	1,00	Diminuição do lucro do CONTRATADO	1,00	1,00	1,00	1,00	Risco Baixo	Solicitar aos CORREIOS o ressarcimento do valor indevido	Contratada	Contratante
Trabalhista e Previdenciário	8	Descumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, dos empregados alocados na execução do objeto contratual.	Falha no planejamento da execução contratual	1,00	Custo adicional do contrato, prejuízo na qualidade do serviço, processo judiciais trabalhistas.	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Reter o pagamento proporcionalmente à parcela inadimplente.	Contratante	Contratada
	8.1	Erro no dimensionamento do cálculo dos valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias, quando da ocorrência do seu fato gerador, constante da planilha de custo apresentada pela CONTRATADA, referentes aos empregados alocados na execução do objeto contratual.	Falha no planejamento da execução contratual	1,00	Não recebimento de valor excedente ao contratado.	3,00	1,00	3,00	3,00	Risco Moderado	Ter o cuidado necessário na elaboração da proposta econômica, no que diz respeito ao cálculo do dimensionamento das rubricas, cujo pagamento seja pelo fato gerador.	Contratada	Contratada

CONTRATO Nº 339/2019
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONTACT CENTER

CONTRATANTE: **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**

CNPJ: 34.028.316/0001-03

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07.333.821/001-16

ENDEREÇO: SBN QUADRA 1 BLOCO A - ED. SEDE DOS CORREIOS

CEP: 72002-900 - BRASÍLIA/DF

REPRESENTANTE (S):

NOME: LIVIA FERREIRA DE LIMA

FUNÇÃO: CHEFE DE DEPARTAMENTO - CESAD/VIPAD

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: 231451 OAB/SP

CPF: 261.245.388-14

NOME: ANA PAULA DO NASCIMENTO JÁCOME

FUNÇÃO: GERENTE CORPORATIVO - GGEC/CESAD

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: 5.106.265-5 - SSP/PR

CPF: 016.035.099-92

CONTRATADA: **3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM**

CNPJ: 04.238.297/0001-89

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 147.618.084-117

ENDEREÇO: Avenida Doutor Tácio Vianna Rodrigues, nº 300, Galpões "C" e "D",
Paraíso - RESENDE - RJ.

CEP: 27.536-025

TELEFONE: (11) 3056-7735

E-MAIL: rodrigo@3corp.com.br ; giuseppe@3corp.com.br

REPRESENTANTE(S):

NOME: GIUSEPPE FORESTIERO

CARGO/FUNÇÃO: SÓCIO-ADMINISTRADOR

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: 13.023.683-4 SSP/SP

CPF: 989.128.018-72

NOME: RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

CARGO/FUNÇÃO: SÓCIO-ADMINISTRADOR

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: 25.573.598-4 SSP/SP

CPF: 283.646.158-66

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO E PREÇO

1.1 A presente contratação tem como objeto a prestação de serviços de **Contact Center** para a **Central de Atendimento dos Correios - CAC**, compreendendo a **automação do atendimento**, disponibilização de Posições de Atendimento - PA, de sistemas e equipamentos e os serviços de comunicação, de qualidade do atendimento, de gestão do atendimento, de segurança, repasse de conhecimento, bem como sua total implantação e funcionamento, discriminados no quadro abaixo, conforme Projeto Básico, Especificações dos Serviços e demais condições deste Instrumento e seus Anexos.

1.2 O valor global para o presente Contrato é de **R\$ 3.599.547,15 (três milhões, quinhentos e noventa e nove mil quinhentos e quarenta e sete reais e quinze centavos)**, sendo os valores unitários os seguintes:

LOTE Nº 01

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UM	QTDE	PREÇOS (R\$)	
					UNITÁRIO	TOTAL
01	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Continuidade Operacional	UN	02	R\$ 999.999,96	R\$ 1.999.999,92
02	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Infraestrutura/Sistemas	UN	01	R\$ 1.523.047,50	R\$ 1.523.047,50
03	01630031M	Repasse de Conhecimento	UN	27	R\$ 499,99	R\$ 13.499,73
04	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Monitoria	UN	63.000	R\$ 1,00	R\$ 63.000,00

1.3 No preço estão incluídos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos

incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão de obra a serem empregados, seguros, despesas com transporte, hospedagem, diárias, alimentação, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento desta contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO

2.1 Os serviços deverão ser disponibilizados, de acordo com o [item 9 - PRAZOS descrito na Especificação dos Serviços - SP e MG](#), tendo sido concluída a entrega dos produtos, instalação e configuração.

CLÁUSULA TERCEIRA - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

3.1 Os serviços serão realizados de acordo [com o descrito na Especificação dos Serviços e Projeto Básico](#).

CLÁUSULA QUARTA - LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços deverão ser prestados no(s) seguinte(s) endereço(s):

MCU - 00061721

Edifício Sede dos Correios - SE/SP

Mergenthaler, 592 - Vila Leopoldina - Edifício Sede/SPM

CEP: 05.311-900 - São Paulo/SP.

MCU - 00061684

Site da CAC em Barbacena/MG

Rua Doutor Joaquim Dutra, 39 - Bairro Pontilhão

CEP: 36.204-900 - Barbacena/MG

CLÁUSULA QUINTA- RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1 As despesas decorrentes da prestação do serviço objeto deste Contrato correrão por conta da seguinte classificação orçamentária:

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA/CONTÁBIL	
Conta Orçamentária	Descrição
20031.44403.120000	Gastos com Informática
72031.44403.120000	Gastos com Informática

CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA

6.1. O período de vigência do presente Contrato será de **30 (trinta)** meses, podendo ser prorrogado, limitado a 05 (cinco) anos, sendo contado a partir da assinatura pela Autoridade Competente do Correios.

6.1.1. Havendo ou não interesse na prorrogação do Contrato, as partes se manifestarão expressamente em até 160 (cento e sessenta) dias antes do término da vigência contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão deste Contrato será feita:

7.1.1. Por parte da CONTRATANTE:

Área Gestora Operacional: GCAC/DEREC/VICOM/CS

Telefone: (61) 2141-9162

E-Mail: gcac-derec@correios.com.br

Área Gestora Administrativa: Gerência de Gestão Administrativa de Contratos - GGEC/CESAD

Telefone: (61) (61) 2141-6567

E-Mail:

7.1.2. Por parte da CONTRATADA:

NOME DO GESTOR: GIUSEPPE FORESTIERO

TELEFONE: (11) 3056-77335

E-MAIL: giuseppe@3corp.com.br

NOME DO GESTOR: RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante todo o período desta contratação.

8.2 Executar os serviços em estrita observância aos detalhamentos constantes nas Condições Específicas deste Instrumento e seus Anexos.

8.3 Emitir documento fiscal com o mesmo CNPJ que consta neste instrumento, discriminando no corpo das mesmas o serviço/etapa/parcela, o local da prestação do serviço, bem como destacar, se possível, o número e o objeto deste Contrato.

8.3.1 Caso a CONTRATADA possua mais de uma contratação com a CONTRATANTE, deverá emitir documentos fiscais distintos.

8.3.2 No caso de Nota(s) Fiscal(is) Eletrônica(s) - NF-e, a CONTRATADA deverá encaminhar, se for o caso, o(s) respectivo(s) arquivo(s) no formato XML para o e-mail documentofiscal@correios.com.br.

8.4 Caso a CONTRATADA seja MICROEMPRESA-ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE-EPP, optante do SIMPLES NACIONAL, fica condicionada na emissão dos documentos fiscais:

8.4.1 A inutilização dos campos destinados à base de cálculo e ao imposto destacado, de obrigação própria, devendo constar, no campo destinado as informações complementares, ou, em sua falta, no corpo do documento, por qualquer meio gráfico indelevel, as expressões: "DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL", para os casos de emissão de documentos não eletrônicos;

8.4.2 Nas notas fiscais eletrônicas devem constar, no campo destinado as informações complementares, as expressões: "DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL";

8.5 Apresentar em duas vias a declaração constante no anexo IV da IN/RFB 1.234/2012 no ato da assinatura do contrato e/ou na prorrogação, caso a CONTRATADA seja MICROEMPRESA-ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE-EPP, optante do SIMPLES NACIONAL.

8.5.1 Quando o instrumento contratual ou termo aditivo for assinado eletronicamente o documento, de que trata o subitem acima, deverá ser enviado em até 02 (dois) dias úteis a contar da data de assinatura.

8.6 Caso o objeto desta contratação esteja enquadrado nas vedações do art. 17 da Lei Complementar 123/06, sendo a CONTRATADA MICROEMPRESA-ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE-EPP, optante do SIMPLES NACIONAL, fica obrigada a apresentar para a CONTRATANTE cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviço com cessão de mão de obra à Receita Federal do Brasil, no prazo previsto no artigo 30, § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006.

8.7 No caso de a empresa CONTRATADA não realizar a comunicação, a CONTRATANTE oficiará à Receita Federal do Brasil, para que esta proceda à exclusão de ofício, conforme disposto no art. 29, Inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

8.8 Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes da execução desta contratação.

8.8.1 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos acima, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto desta contratação.

8.9 Permitir à CONTRATANTE a fiscalização, a vistoria dos serviços e o livre acesso às dependências, se for o caso, bem como prestar, quando solicitada, as informações visando o seu bom andamento.

8.9.1 A fiscalização pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes ou prepostos.

8.10 Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações da CONTRATANTE de que venha ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgá-las, reproduzi-las ou utilizá-las, sob as penas da lei, mesmo depois de encerrada a presente contratação.

8.11 Substituir, imediatamente, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, sempre que exigido, qualquer prestador de serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios.

8.12 Responsabilizar-se pela execução dos serviços contratados, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas e dentro dos prazos estabelecidos, todos os erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas na execução dos serviços, indenizando a CONTRATANTE ou terceiros por qualquer dano ou prejuízo causados à mesma, a seus servidores ou a terceiros, decorrente desses erros, falhas, omissões ou irregularidades.

8.13 Manter identificados todos os empregados e, quando for o caso, devidamente uniformizados, para que tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, a fim de executarem os serviços.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 Fiscalizar a execução desta contratação e subsidiar a CONTRATADA com informações e/ou comunicações úteis e necessárias ao melhor e fiel cumprimento das obrigações.

9.2 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme o cronograma previsto neste Instrumento.

9.3 Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços, objeto desta contratação.

9.4 Fornecer todas as informações necessárias para emissão do documento fiscal.

9.5 Encaminhar à Seguradora, dentro do prazo de validade da(s) Apólice(s), cópia das Notificações de Descumprimento Contratual, enviadas à CONTRATADA, para fins de caracterização da expectativa de sinistro, conforme previsto nos arts. 769 e 771 do Código Civil, quando for o caso de garantia sob a modalidade Seguro-Garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA - PRÁTICAS DE COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

10.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e seus decretos regulamentadores, e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

10.2. A Contratada declara conhecer e se compromete, por todos os seus prepostos, a respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do contrato, no que couber, o "Código de Conduta Ética dos Correios", que se encontra disponível no endereço eletrônico da Contratante na Internet, www.correios.com.br (página principal), sob pena de se submeter às sanções previstas naquele Código.

10.2.1. A Contratada deverá adotar um perfil ético em suas práticas de gestão, inclusive na cadeia produtiva de seus fornecedores.

10.3. As Partes, seus agentes ou empregados devem combater toda e qualquer iniciativa que seja contra a lei 12.529/11 (Lei de Defesa da Concorrência).

10.4. Em caso de indícios de descumprimento desta Cláusula, a CONTRATANTE poderá realizar diligências, diretamente ou por meio de terceiros, à CONTRATADA, que deverá cooperar e disponibilizar informações, documentos, inclusive por meio de entrevistas com seus colaboradores, observadas as restrições de acesso a informação previstas na legislação brasileira.

10.5. A comprovada violação de qualquer uma das obrigações previstas nesta cláusula poderá ocasionar a rescisão deste Contrato, sem prejuízo da responsabilização por perdas e danos, além das demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - MATRIZ DE RISCOS

11.1 A análise dos riscos associados à essa contratação foi realizada com base nas informações da Matriz de Risco deste Contrato.

11.1.1 Risco é o efeito da incerteza nos objetivos, sendo muitas vezes expresso em termos de uma combinação de consequências de um evento e a probabilidade de ocorrência associada. Considera-se "incerteza" o estado, mesmo que parcial, da deficiência das informações relacionadas a um evento, sua compreensão, seu conhecimento, sua consequência ou sua probabilidade

11.2 Os riscos decorrentes da relação contratual foram identificados e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabeleceu-se os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Apêndice 01 deste Contrato.

11.3 A CONTRATADA tem conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ela assumidos no Contrato e os considerou na formulação de sua proposta.

11.4 É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PAGAMENTO

12.1 O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) por meio de depósito bancário, conforme dados (nome e número do banco, número da agência e número da conta corrente) fornecidos pela CONTRATADA.

12.2 Os pagamentos serão efetuados após a prestação dos serviços, mediante apresentação de documento(s) fiscal(is) válido(s), após o atesto pela CONTRATANTE, conforme cronograma abaixo:

Data de Atesto da NF	Vencimento
Dia 1 a 15 do mês	Dia 28 do M+2
Dia 16 a 25 do mês	Dia 16 do M+3

Legenda:

M = mês do atesto

M + 2 = mês do atesto acrescido de dois meses

M + 3 = mês do atesto acrescido de três meses

12.2.1 Havendo disponibilidade e interesse da CONTRATANTE, bem como solicitação da CONTRATADA, o pagamento eventualmente poderá ser antecipado, mediante desconto, nos termos e nas regras estabelecidas no site dos CORREIOS, acessando: http://www2.correios.com.br/institucional/licit_compras_contratos/valorpresente/default.cfm

12.2.2 Para fins de pagamento a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com o documento fiscal, os seguintes documentos:

a) Certidão Conjunta de Regularidade com a Fazenda Federal (Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União da Fazenda Federal) e Contribuições Sociais e às de Terceiros (INSS);

b) Certificado de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, emitida pelos respectivos órgãos.

12.2.2.1 Poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando a CONTRATADA estiver com alguma documentação vencida.

12.2.2.2 A não apresentação ou a irregularidade dos documentos previstos no subitem 12.2.2 não acarretará retenção do pagamento. Entretanto, a CONTRATADA será comunicada quanto à apresentação de tais documentos em até 30 (trinta) dias, sob pena de rescisão contratual e demais penalidades cabíveis.

12.2.3 Caso o documento fiscal apresente incorreção o prazo de pagamento será contado após a data de regularização, observado o prazo do atesto.

12.2.4 Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à CONTRATANTE, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

12.2.5 Correrão por conta da CONTRATADA o ônus do prazo de compensação e todas as despesas bancárias decorrentes da transferência de crédito.

12.2.6 A CONTRATANTE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente.

12.2.7 - Nos documentos fiscais, o campo "Tomador dos Serviços" deverá ser preenchido com os dados do CNPJ: Da Administração Central/Diretoria Regional contratante ou da lista anexa, que será informado pela área Financeira quando da validação do item do ERP, dependendo do serviço contratado.

12.2.8 O faturamento do(s) documento(s) fiscal(is) terá como referência o local da prestação dos serviços definido nas Condições Específicas da Contratação deste Instrumento.

12.3 No caso de atraso de pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE - a título de atualização financeira, compensações financeiras e penalizações - encargos moratórios, com base na variação *pro rata tempore* do IGP-M (FGV), verificada entre a data prevista para o pagamento e a data em que esse for efetivado.

12.4 A CONTRATANTE não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero, tampouco a cessão/negociação do crédito que implique na sub-rogação de direitos.

12.5 Os pagamentos efetuados pela CONTRATANTE não isentam a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ATUALIZAÇÃO DO PREÇO

13.1 O primeiro reajuste será calculado pela variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário anual do Contrato. Os próximos reajustes ocorrerão sempre que decorridos 12 (doze) meses do último reajuste concedido, aplicando a variação do índice pactuado.

13.1.1 O reajuste solicitado pela CONTRATADA será concedido a partir da data do pleito.

13.1.2 Para efeito da definição do índice a ser aplicado nos reajustes adotar-se-á a variação de custos definida pelo [IPCA/IBGE](#) que será aplicada no período do reajuste, observada a seguinte fórmula:

$$P = v * \left[\frac{I1}{I0} \right]$$

Onde:

P > preço reajustado

v > preço atual do contrato

I1 > número-índice do mês anterior ao da data de aniversário da proposta

I0 > número-índice do mês anterior ao da data de apresentação da proposta ou do último reajuste conforme o caso.

13.2 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser solicitado pela contratada, que deverá demonstrar, de forma inequívoca, por meio de planilhas e de outros documentos hábeis, a variação dos preços em decorrência de razões que possam comprovar o dever de se conceder o reequilíbrio.

13.2.1 A solicitação do reequilíbrio econômico-financeiro, pela CONTRATADA, deverá ser formalizada, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da ocorrência do fato gerador, retroagindo a concessão, se for cabível, à data do fato gerador.

13.2.2 Quando o pedido for formalizado após 30 (trinta) dias do fato gerador, a concessão do reequilíbrio, se cabível, dar-se-á a partir da data do protocolo do pleito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.1. Este Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

a) houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

b) necessária à modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou supressão quantitativa de seu objeto no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Instrumento, mantendo as mesmas condições contratuais.

b.1) as supressões poderão exceder os limites estabelecidos na alínea "b".

c) necessária a modificação do modo e/ou do cronograma de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

d) necessária à modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação dos serviços;

e) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da CONTRATANTE para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

f) conveniente à substituição da garantia de execução contratual, quando essa exigência estiver contida neste Instrumento.

14.2 As alterações serão procedidas mediante os seguintes instrumentos:

14.2.1 APOSTILAMENTO: para as alterações que envolverem as seguintes situações:

a) as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas neste Instrumento;

b) o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do seu valor

corrigido.

14.2.2 TERMO ADITIVO: alterações não abrangidas pelo apostilamento, que ensejem modificações deste Instrumento ou do seu valor.

14.3 Os Termos Aditivos ou Apostilas farão parte deste Instrumento, como se nele estivessem transcritos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PENALIDADES

15.1. Pelo descumprimento das obrigações deste Contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à CONTRATANTE, garantida a ampla defesa e o contraditório:

15.1.1. **Advertência**, quando:

- a) o descumprimento não constituir obrigação principal;
- b) não houver penalidade de multa específica para o descumprimento;
- c) não houver reincidência do fato gerador da penalidade.

15.1.1.1 As multas cujos valores sejam inferiores a 100 (cem) vezes o PPCC – Primeiro Porte da Carta Comercial básico serão convertidas em advertência, desde que não tenha sido aplicada a advertência para o mesmo fato gerador.

15.1.1.2 Quando houver a reincidência do fato gerador de advertência já aplicada, a CONTRATADA incidirá na multa disposta no subitem 15.1.2.2, alínea “j”.

15.1.2 **Multa**: aplicada nos seguintes casos:

15.1.2.1 **Multa de mora**:

a) atraso na Entrega do PDT e na Designação do responsável técnico para implantação e acompanhamento dos serviços, observando os prazos estabelecidos, conforme quadro 01 – prazos, itens 1 e 2 do subitem 9.1 das especificações de serviços: 0,02% (dois centésimos por cento) do **valor global** atualizado do Contrato, por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis.

b) atraso na entrega e/ou na instalação dos produtos (equipamentos e/ou sistemas), conforme prazos e especificações previstas no Plano Detalhado de Trabalho-PDT aprovado pela CONTRATANTE:

b.1) produtos (equipamentos e/ou sistemas) relacionados no Grupo 1, Quadro 05 do subitem 12.3 das Especificações dos Serviços: 0,1% (um décimo por cento) do **valor global** do contrato, por dia útil, por equipamento e/ou sistemas, até o limite de 10 dias úteis;

b.1.1) o cálculo será aplicado sobre a unidade do item do grupo 1, quadro 5 e não sobre o quantitativo total do item.

b.2) produtos (equipamentos e/ou sistemas) relacionados no Grupo 2, Quadro 05 do subitem 12.3 das Especificações dos Serviços: 0,01% (um centésimo por cento) do **valor global** do contrato, por dia útil, por equipamento e/ou sistemas, até o limite de 10 dias úteis;

b.2.1) o cálculo será aplicado sobre a unidade do item do grupo 2, quadro 5 e não sobre o quantitativo total do item.

b.3) produtos (equipamentos e/ou sistemas) relacionados no Grupo 3, Quadro 05 do subitem 12.3 das Especificações dos Serviços: 0,005% (cinco milésimos por cento) do **valor global** do contrato, por dia útil, por equipamento e/ou sistemas, até o limite de 10 dias úteis;

b.3.1) o cálculo será aplicado sobre a unidade do item do grupo 3, quadro 05 e não sobre o quantitativo total do item.

c) atraso no início da operação, conforme definido no PDT: 0,1% (um décimo por cento) do valor global do Contrato por dia útil de atraso até o limite de 20 (vinte) dias úteis.

d) atraso na entrega ou disponibilização dos serviços de Monitoria, conforme definido no Projeto Básico: 0,1% (um décimo por cento) do **valor do faturamento mensal** por dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias úteis.

e) ocorrência de atraso em qualquer outro prazo/obrigação previsto(a) neste Instrumento não abrangidos pela alíneas anteriores: 0,1% (um décimo por cento) sobre o **valor do faturamento mensal do contrato, por ocorrência, até o limite de 10 (dez) dias úteis.**

f) atraso na automação de pelo menos, 33% da demanda do telefone conforme previsto nas Especificação dos Serviços: 0,05% (cinco centésimos

por cento) do valor global do Contrato por dia útil de atraso até o limite de 20 dias úteis.

g) atraso na automação, pelo menos, 45% da demanda do webchat, conforme previsto nas Especificações dos Serviços: 0,1% (um décimo por cento) do valor global do Contrato por dia útil de atraso até o limite de 20 (vinte) dias úteis.

h) atraso na apresentação/reposição/complementação da garantia de execução contratual, nos moldes da Cláusula Décima Oitava deste Contrato: 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total da garantia a ser prestada ou do valor da diferença a ser reposta/complementada, por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis. Após esse prazo será aplicado o subitem 18.1.1 deste Contrato;

15.1.2.2 Demais multas:

a) não entrega do Plano Detalhado de Trabalho (PDT) e da Designação do responsável técnico para implantação e acompanhamento dos serviços, após o limite de prazo constante na alínea "a" do subitem anterior deste instrumento: 1% (um por cento) do **valor global** atualizado do contrato

b) não entrega e/ou não instalação dos equipamentos e/ou sistemas, caracterizado a partir do primeiro dia útil após o limite de prazo constante na alínea "b" do subitem anterior deste instrumento:

b.1) equipamentos e/ou sistemas (produto) relacionados no Grupo 1, Quadro 05 do subitem 12.3, das Especificações dos Serviços: 1% (um por cento) do **valor global** do contrato por equipamento e/ou sistemas;

b.2) equipamentos e/ou sistemas relacionados no Grupo 2, Quadro 05 do subitem 12.3 das Especificações dos Serviços: 0,2% (dois décimos por cento) do **valor global** do contrato por equipamento e/ou sistemas;

b.3) equipamentos e/ou sistemas relacionados no Grupo 3, Quadro 05 do subitem 12.3 das Especificações dos Serviços: 0,1% (um décimo por cento) do **valor global** do contrato por equipamento e/ou sistemas.

c) não iniciar a operação, caracterizada a partir do primeiro dia útil após o limite de prazo constante na alínea "c" do subitem anterior deste instrumento: 4% (quatro por cento) do valor global do contrato, quando poderá, a critério da CONTRATANTE, ensejar a rescisão contratual.

d) não disponibilizar dos serviços de Monitoria, caracterizado a partir do primeiro dia corrido após o limite de prazo constante na alínea "d" do subitem anterior deste instrumento: 4% (quatro por cento) do **valor do faturamento mensal**, por ocorrência.

e) não disponibilizar os canais de atendimento conforme previsto no subitem 10.6 das Especificações dos Serviços: 5% (cinco por cento) do **valor do faturamento mensal**, por canal de atendimento.

f) não cumprimento de qualquer outro prazo/obrigação não abrangido(a) pelas alíneas anteriores deste instrumento: 2% (dois por cento) do valor do faturamento mensal do contrato, por ocorrência.

g) não atingir o percentual de Nível de Serviço Mensal (NS), calculado conforme previsto no subitem 11.4.7 e 11.4.7.2 das Especificações dos Serviços, sendo:

g.1) abaixo de 75% para os tipos de produtos (equipamentos e/ou sistema) do Grupo 01: 6% (seis inteiros por cento) do valor mensal do contrato, por tipo de produto (sistema/equipamentos);

g.2) abaixo de 70% para os tipos de produtos (equipamentos e/ou sistema) do Grupo 02: 4% (quatro inteiros por cento) do valor do faturamento mensal do contrato, por tipo de produto (sistema/equipamentos).

g.3) abaixo de 65% para os tipos de produtos (equipamentos e/ou sistema) do Grupo 03: 3% (três inteiros por cento) do valor do faturamento mensal do contrato, por tipo produto (sistema/equipamentos).

h) não automatizar o percentual previsto da demanda do canal telefone, conforme previsto na alínea "g" do subitem anterior: 2% (dois inteiros por cento) do valor global do Contrato, por mês.

i) não automatizar o percentual previsto da demanda total, conforme previsto na alínea "h" do subitem anterior: 4% (quatro por cento) do valor global do Contrato, por mês.

j) reincidência no descumprimento do mesmo fato gerador de penalidade de advertência já aplicada, conforme subitem 15.1.1: 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal deste Contrato para cada ocorrência;

k) na rescisão do Contrato, com base nas hipóteses previstas nas alíneas "a" a "c" do subitem 16.1.1 deste Instrumento, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente atualizado deste Contrato, na data da rescisão.

15.1.2.3 As multas de mora são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, e estão limitadas a 10% (dez por cento) do valor global atualizado deste Instrumento.

15.1.2.4 As demais multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, ficando, porém, o total das multas limitado ao valor global atualizado deste Instrumento.

15.1.2.5 As multas de mora e demais multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, ficando, porém, o total das multas limitado ao valor global atualizado deste Instrumento.

15.1.2.6 Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

15.1.2.7 O valor da multa e os prejuízos causados pela CONTRATADA serão executados pela CONTRATANTE, nos seguintes termos:

a) retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE;

b) retenção dos créditos existentes em outras contratações, porventura vigentes entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, até o limite dos prejuízos causados;

c) retenção/execução da garantia contratual, quando essa exigência estiver contida neste Instrumento, para ressarcimento da CONTRATANTE dos valores das multas e indenizações a ela devidos.

15.1.2.7.1 Caso a retenção não possa ser efetuada, no todo ou em parte, na forma prevista nas alíneas acima, a CONTRATADA será notificada para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, recolher o respectivo valor em Agência indicada pela CONTRATANTE, sob pena de imediata aplicação das medidas judiciais cabíveis.

15.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS, por prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo da reparação dos danos causados, nos seguintes casos:

a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com os CORREIOS, em virtude de atos ilícitos praticados.

15.2 Em caso de descumprimento deste Contrato, além das penalidades acima previstas, a CONTRATADA responderá a título de indenização complementar, nos termos do Parágrafo Único do Art. 416 do Código Civil, por quaisquer danos, prejuízos e lucros cessantes sofridos pela CONTRATANTE.

15.3 As penalidades serão aplicadas com observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

15.4 As sanções de advertência e suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS, poderão ser aplicadas juntamente com as de multa, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação dessas, cujas razões, em sendo procedentes, poderão isentá-la das penalidades, caso contrário aplicar-se-á a sanção cabível.

15.5 Da aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula caberá recurso.

15.5.1 O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de **10 (dez) dias úteis** ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão.

15.6 As penalidades serão registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RESCISÃO

16.1 O presente Contrato poderá ser rescindido, conforme legislação aplicável e sem prejuízo das penalidades previstas neste Instrumento.

16.1.1 Poderá haver a rescisão unilateral deste contrato por iniciativa de qualquer uma das partes, quando ocorrer os seguintes motivos:

a) não cumprimento ou cumprimento irregular deste Contrato, especificações técnicas, projetos ou prazos;

b) não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação;

c) subcontratação deste Contrato;

d) decretação de falência ou dissolução da sociedade da CONTRATADA;

e) caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução deste Contrato.

16.1.1.1 Poderá, ainda, haver rescisão unilateral por parte dos Correios por motivos decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável para a execução deste contrato.

16.1.1.2 A rescisão unilateral pela contratada ocorrerá, mediante aviso prévio e por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e prova de recebimento, sem prejuízo do cumprimento das obrigações contratuais já iniciadas e do pagamento das indenizações cabíveis aos Correios.

16.1.1.3 Os efeitos da rescisão unilateral pelos Correios serão operados a partir do recebimento da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

16.1.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do Processo Administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

16.1.3 A rescisão por ato unilateral da CONTRATANTE, exceto quando se tratar de casos fortuitos ou força maior, acarretará as consequências contidas no subitem 15.1.2.7, sem prejuízo das sanções previstas em lei e neste instrumento.

16.2 Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no Processo Administrativo.

16.3 Judicialmente, nos termos da legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - SUSPENSÃO DO CONTRATO

17.1 Poderá haver a suspensão da execução deste Contrato, por acordo entre as partes, desde que devidamente motivada e justificada a inviabilidade de sua continuação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - GARANTIA

18.1 A CONTRATADA comprovará no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da publicação do Extrato do Contrato no Diário Oficial da União, a efetivação da garantia de execução contratual, em percentual equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor global deste Contrato, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro;

a.1) em caso de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá depositar o valor em nome da CONTRATANTE em uma Agência de Correios, mencionando o código 54224 (Código SARA). Feito o depósito, a cópia do comprovante deverá ser enviada a Área Gestora Administrativa, previsto no subitem 7.1.1 deste Instrumento.

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária.

18.1.1 Decorrido o prazo de mora previsto no subitem 15.1.2.1, alínea “i”, sem que haja a apresentação/reposição ou complementação da garantia, o valor correspondente será retido do pagamento subsequente, para a constituição da garantia sob a modalidade caução em dinheiro.

18.1.2 O desconto no pagamento para constituição da garantia não afasta a aplicação da penalidade cabível pelo atraso, prevista na Cláusula Décima Quinta deste Instrumento.

18.1.3 A CONTRATADA poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição da garantia contratual por outra modalidade, conforme previsto no subitem 14.1, alínea “f”.

18.2 Quando apresentada Carta de Fiança ou Apólice de Seguro-Garantia, é indispensável que a cobertura da garantia alcance todas as obrigações previstas em Contrato, principal e acessória.

18.2.1 A CONTRATADA poderá apresentar mais de 01 (uma) apólice para o atendimento integral das obrigações contratadas.

18.2.2 A garantia só será aceita, e a exigência contratual atendida, após a cobertura integral das obrigações pactuadas neste instrumento.

18.3 Se a opção de garantia recair em seguro-garantia ou fiança bancária, no título apresentado deverá constar expressamente:

a) cobertura da responsabilidade decorrente de aplicação de multas de caráter punitivo;

b) vigência da garantia, observado o prazo previsto no subitem 18.5.

c) cláusulas de inalienabilidade e de irrevogabilidade.

d) cláusula expressa de renúncia do fiador aos benefícios dos artigos 827 e 835 do Código Civil Brasileiro, somente para o caso de fiança bancária.

e) o prazo máximo de pagamento da indenização de 30 (trinta) dias.

18.4 A Carta de Fiança ou Apólice de Seguro-Garantia deverá ser acompanhada do rol da documentação necessária à caracterização do sinistro para fins de indenização.

18.5 A validade da garantia deverá ultrapassar em 90 (noventa) dias a vigência do contrato de que trata a Cláusula Sexta.

18.6 No caso de haver acréscimo no valor deste Contrato, a CONTRATADA se obriga a fazer a complementação da garantia no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da publicação do extrato do Termo Aditivo no Diário Oficial da União, ou, no caso de apostilamento, da data do recebimento da notificação pela CONTRATADA.

18.7 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de quaisquer obrigações, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 10 (dez) dias úteis, a contar da data que for notificada pela CONTRATANTE.

18.8 A garantia prestada será liberada ou restituída após cessadas todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

18.9 A garantia, quando prestada em dinheiro, será liberada ou restituída atualizada monetariamente com base na variação *pro rata tempore* do IGP-M (FGV), verificada entre a data da prestação efetiva e a da devolução.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - CONTRATAÇÃO E SUBORDINAÇÃO LEGAL

19.1 As partes CONTRATANTES submetem-se às condições ora acordadas e aos ditames da Lei nº 13.303/2016, Decreto nº 8.945/2016, Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 8.538/2015, Lei 11.488/07, Lei nº 12.846/2013, Decreto 7.174/2010 e no que for aplicável.

19.2 Constituirão partes integrantes deste Contrato: o Edital, seus Anexos, e a Proposta Econômica da CONTRATADA.

19.2.1 Este Contrato é oriundo do Pregão Eletrônico n.º **18000126/2018** homologado por meio do Relatório Nº **177/2019 - GLIC/CESAD** de 26/08/2019.

19.3 A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do presente Contrato na imprensa oficial, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Não havendo expediente na CONTRATANTE no dia da prestação do serviço, do pagamento ou outro evento, a data para o adimplemento da obrigação será prorrogada para o primeiro dia útil imediato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - FORO

21.1 É competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária [Brasília/DF](#), para dirimir quaisquer dúvidas, porventura oriundas do presente Contrato.

E, por estarem justas e CONTRATADAS assinam as partes o presente Contrato, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

ANEXOS:

PROJETO BÁSICO I_SP e MG 9307513,

PROJETO BÁSICO II_SP e MG 9307555,

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS_SP e MG 9307626,

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE 9354647,

MATRIZ DE RISCO 9307944,

PROPOSTA ECONÔMICA 9307992,

PLANILHA DE CUSTOS 9359922.

PELA CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

LIVIA FERREIRA DE LIMA CHEFE DE DEPARTAMENTO - CESAD/VIPAD	GIUSEPPE FORESTIERO SÓCIO-ADMINISTRADOR
ANA PAULA DO NASCIMENTO JÁCOME GERENTE CORPORATIVO - GGEC/CESAD	RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE SÓCIO-ADMINISTRADOR

TESTEMUNHAS	
Nome: FRANCISCO ALVES FARIAS CPF: 686.067.883-68	Nome: GREGÓRIO DE SOUSA BRITO CPF: 860.931.421-91

	Documento assinado eletronicamente por Giuseppe Forestiero, Usuário Externo , em 29/08/2019, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	Documento assinado eletronicamente por Rodrigo Rosario Cavalcante, Usuário Externo , em 29/08/2019, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	Documento assinado eletronicamente por Francisco Alves Farias, Gerente Corporativo , em 29/08/2019, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	Documento assinado eletronicamente por Gregorio de Sousa Brito, Técnico de Correios Jr - Suporte (Técnico em Administração) , em 29/08/2019, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	Documento assinado eletronicamente por Livia Ferreira de Lima, Chefe de Departamento , em 29/08/2019, às 18:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	Documento assinado eletronicamente por Ana Paula do Nascimento, Gerente Corporativo , em 30/08/2019, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .
	A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador 9354592 e o código CRC F5C48E46 .

CTR_Serviço_sem_Mão_de_Obra_(M)_4.0

NJ/GCOR-DEJUR-SERIJ/SEI-6180046/2019

Referência: Processo nº 53180.039270/2019-14

SEI nº 9354592



Certidão de Acervo Técnico - CAT
Resolução nº 1.025, de 30 de outubro de 2009

CREA-DF

CAT COM REGISTRO DE ATESTADO
0720220000684

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Atividade em andamento

CERTIFICAMOS, em cumprimento ao disposto na Resolução nº 1.025, de 30 de outubro de 2009, do Confea, que consta dos assentamentos deste Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal - Crea-DF o Acervo Técnico do profissional **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA** referente à(s) Anotação(ões) de Responsabilidade Técnica - ART abaixo discriminada(s):

Profissional: **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA** RNP: **2611616116** Registro: **5060177623/D-SP**

Título profissional: **Engenheiro Industrial - Elétrica**

Número da ART: **0720210036686**..... Tipo de ART: **Obra ou serviço**..Registrada em: **04/06/2021**

Forma de registro: **Inicial**..... Participação técnica: **Coautor**.....

Empresa contratada: **9356 - .3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM**.....

Contratante: **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRÁFOS**

CPF/CNPJ: **34.028.316/0001-03**

SBN Quadra 1 Bloco A..... Número: S/N....

Bairro: **Asa Norte**..... CEP: **70002-900**

Cidade: **Brasília**..... UF: **DF**

Complemento: **ED. SEDE DOS CORREIOS**

E-Mail: **gcac-derec@correios.com.br**...

Fone: **(61....)21416567**....

Contrato: **339/2019**..

Celebrado em: **0**

Valor R\$: **3.599.547,15**...

Vinculada a ART:

Tipo de contratante: **Pessoa Jurídica de Direito Público**

Ação institucional: **Nenhuma/Não Aplicável**

Endereço da Obra/Serviço: **SBN Quadra 1 Bloco A**.....

Número: S/N....

Bairro: **Asa Norte**.....

CEP: **70002-900**

Cidade: **Brasília**..... UF: **DF**

Complemento: **ED. SEDE DOS CORREIOS**....

Data de Início: **30/08/2019**

Situação: **"atividade em andamento"**

Coordenadas Geográficas:,.....

Finalidade: **Outro**.....

Código/Obra pública:

Proprietário: **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRÁFOS**

CPF/CNPJ: **34.028.316/0001-03**

E-Mail: **gcac-derec@correios.com.br**

Fone: **(61....) 21416567**..

Atividade(s) Técnica(s): **1 - Direção de obra** Direção de obra de sistemas de telecomunicação , 2,0000 unidade;**2 - Direção de obra** Direção de obra de sistemas de telecomunicação , 1,0000 unidade;**3 - Direção de obra** Direção de obra de sistemas de telecomunicação , 27,0000 unidade;**4 - Direção de obra** Direção de obra de sistemas de telecomunicação , 63.000,0000 unidade;

Observações

Equipamentos de **CONTACT CENTER**

Informações Complementares

CERTIFICAMOS QUE A CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO - CAT FOI CONCEDIDA PELA CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA ELÉTRICA - CEEE, EM SUA SESSÃO ORDINÁRIA Nº 909 DE 17/08/2022, DE ACORDO COM O PROCESSO Nº 206527/2021. CERTIDÃO VÁLIDA SOMENTE PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE DIREÇÃO/FORNECIMENTO DE MATERIAL PARA INSTALAÇÃO DO SISTEMA DE DETECÇÃO E ALARME DE INCÊNDIO PARA OBRA DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO DISTRITO FEDERAL EM TAGUATINGA-DF, REFERENTE AO PERÍODO DE 30/08/2019 A 28/02/2022, SOMENTE PARA OS SERVIÇOS CONSTANTES NAS ARTS E NO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA E QUE SÃO CONDIZENTES COM AS ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS DOS ARTIGOS 8º E 9º DA RESOLUÇÃO Nº 218/73, DO CONFEA. ATESTADO FOI OBJETO DE LAUDO TÉCNICO, CONFORME O ARTIGO 58 DA

CERTIFICAMOS, finalmente, que se encontra vinculado à presente Certidão de Acervo Técnico - CAT, conforme selos de segurança 134306 a 134307, o atestado contendo <2> página(s), expedido pelo contratante da obra/serviço, a quem cabe a responsabilidade pela veracidade e exatidão das informações nele constantes.

Certidão de Acervo Técnico nº 0720220000684

Data: 23/08/2022 Hora: 15:51:41

Código de Controle: TIYBRGA

A CAT à qual o atestado está vinculado é o documento que comprova o registro do atestado no Crea.

A CAT à qual o atestado está vinculado constituirá prova da capacidade técnico-profissional da pessoa jurídica somente se o responsável técnico indicado estiver ou venha a ser integrado ao seu quadro técnico por meio de declaração entregue no momento da habilitação ou da entrega das propostas.

A CAT é válida em todo o território nacional.

A CAT perderá a validade no caso de modificação dos dados técnicos qualitativos e quantitativos nela contidos, bem como de alteração da situação do registro da ART.

A autenticidade e a validade desta certidão deve ser confirmada no site do Crea-DF (www.creadf.org.br).

A falsificação deste documento constitui crime previsto no Código Penal Brasileiro, sujeitando o autor à respectiva ação penal.

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal
SGAS 901 - Conj. "D" Asa Sul Brasília-DF - CEP: 70390-010
Tel: (61) 3961-2800 Fax: E-mail: informacao@creadf.org.br





ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 04.238.297/0001-89, estabelecida na Alameda Oceania, no 56, Colinas da Anhanguera (Alphaville), na cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, através do Responsável Técnico LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA, Engenheiro Industrial-Elétrica, com atribuições dos arts. 08 e 09 da resolução 218 do CONFEA, Registro no CREA: 5060177623-SP, presta serviços a EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.028.316/0001-03, com sede na SBN QUADRA 1 BLOCO A - ED. SEDE DOS CORREIOS - BRÁSILIA/DF - CEP: 72002-900, os serviços abaixo especificados:

- **Contrato:** 0339/2019;
- **Vigência:** 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado, limitado a 05 (cinco) anos, sendo contado a partir da assinatura pela Autoridade Competente dos Correios (Assinado em 30/08/2019);
- **Valor Global:** R\$ 3.599.547,15 (três milhões, quinhentos e noventa e nove mil quinhentos e quarenta e sete reais e quinze centavos);
- **Serviços Executados:** Prestação de serviços de *Contact Center* para a Central de Atendimento dos Correios – CAC, compreendendo a automação do atendimento, disponibilização de Posições de Atendimento – PA, de sistemas e equipamentos e os serviços de comunicação, de qualidade do atendimento, de gestão do atendimento, de segurança, repasse de conhecimento, bem como sua total implantação e funcionamento, conforme descrito resumidamente abaixo e de acordo com detalhamentos do Projeto Básico, Especificações dos Serviços e demais condições do Instrumento Contratual e seus Anexos, documentos estes parte integrante deste Atestado de Capacidade Técnica.

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UM	QTDE	PREÇOS (R\$)	
					UNITÁRIO	TOTAL
01	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Continuidade Operacional	UN	02	R\$ 999.999,96	R\$ 1.999.999,92
02	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Infraestrutura/Sistemas	UN	01	R\$ 1.523.047,50	R\$ 1.523.047,50
03	01630031M	Repasse de Conhecimento	UN	27	R\$ 499,99	R\$ 13.499,73
04	00920033M	CONTACT CENTER - Serviço de Monitoria	UN	63.000	R\$ 1,00	R\$ 63.000,00

Atestamos ainda que, os serviços estão sendo realizados de forma satisfatória e em conformidade com as condições estabelecidas no Projeto Básico, Especificações dos Serviços e demais condições do Instrumento Contratual e seus Anexos, não havendo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta e responsabilidade da referida empresa com as obrigações contratuais assumidas, embora durante a execução contratual foram aplicadas sanções por irregularidades em sua execução.

São Paulo, 23 de Abril de 2021.

(assinado eletronicamente)

JÚLIO CÉSAR DE OLIVEIRA SILVA

Coordenador de Gestão Administrativa de Contratos

CGEC/GEPEC - Polo/SPM



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar de Oliveira Silva, Gerente Atividade - CTC TP IV - G1**, em 23/04/2021, às 14:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22210317** e o código CRC **C1230AF0**.

Referência: Processo nº 53177.022833/2021-17

São Paulo - 23/04/2021

SEI nº 22210317





Carta nº 9361050/2019 - GLIC-CESAD

Brasília/DF, 29 de agosto de 2019.

3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM

Att. Srs.º GIUSEPPE FORESTIERO e RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

Avenida Doutor Tácito Vianna Rodrigues, nº 300, Galpões "C" e "D", Paraíso. Resende - Zona Urbana do Segundo Distrito do Município de Resende/ RJ

CEP: 27.536-025

Assunto: CONTRATO Nº 339/2019 PARA ASSINATURA

Prezado (a) Senhor (a),

Encaminhamos o **Contrato nº. 339/2019** (9354592), com seus respectivos anexos relacionados ao final do referido instrumento, a ser celebrado com essa empresa, cujo objeto é A prestação de serviços de **Contact Center** para a **Central de Atendimento dos Correios – CAC**, compreendendo a **automação do atendimento**, disponibilização de Posições de Atendimento – PA, de sistemas e equipamentos e os serviços de comunicação, de qualidade do atendimento, de gestão do atendimento, de segurança, repasse de conhecimento, bem como sua total implantação e funcionamento, discriminados no quadro abaixo, conforme Projeto Básico, Especificações dos Serviços e demais condições deste Instrumento e seus Anexos. - **LOTE 01**, para assinatura eletrônica no sistema SEI.

Esclarecemos que o Contrato deverá ser assinada, **obrigatoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento desta.**

Atenciosamente,

P/ **LÍVIA FERREIRA DE LIMA**
Chefe da CESAD

FRANCISCO ALVES FARIAS
GERENTE CORPORATIVO - GLIC/CESAD
PRT/CESAD-03/2019 (6637633)



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Alves Farias, Gerente Corporativo**, em 29/08/2019, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **9361050** e o código CRC **C2A10B48**.

Referência: Processo nº 53180.039270/2019-14

SEI nº 9361050

**TÍTULO DO DOCUMENTO**

GCAC-DEREC

Assunto: ANEXO 1 - Projeto Básico para Contratação de Serviços de *Contact Center* sites: São Paulo/SP e Barbacena/MG

Anexo 1

Tabela 01 – Os tipos de atendimento são classificados de acordo com os seguintes intervalos:

Tipo de Atendimento	Intervalo
1	Até 245 segundos
2	Entre 246 a 284 segundos
3	Acima de 284 segundos

Tabela 02 – Exemplos de tempos médios de atendimento por telefone, por tipo de serviço:

Tipo de Atendimento	TMA
Tipo 1:	
Disque Coleta Internacional	00:03:57
Disque Suprimentos	00:03:50
Disque Coleta Nacional	00:03:41
Suporte ao Sistema de Preços e Prazos	00:03:40
Produtos e Serviços Nacional	00:03:31
Suporte ao Mala Direta	00:02:45
Banco Postal	00:02:09
Deficientes Auditivos	00:00:51
Tipo 2:	
Denúncia	00:04:43
Telegrama Nacional	00:04:37
Manifestação Geral	00:04:37
Telegrama Internacional	00:04:31
Pedido Informação Sobre Objeto Internacional	00:04:29
Produtos e Serviços Internacional	00:04:28
Recorrência Internacional	00:04:27
Recorrência Nacional	00:04:23
Pedido Informação Sobre Objeto Nacional	00:04:18
Tipo 3:	
Pós Venda – Financeiro e tributário	00:09:18
Suporte ao Sistema de Gerenciamento de Etiquetas e Postagens	00:07:04
Pós Venda - Operacional	00:06:26
Pré Venda	00:06:00
Pós Venda - Comercial	00:05:42
Suporte ao Certificação Digital	00:05:38
Suporte ao Sistema de Postagem Eletrônica	00:05:30
Suporte ao Endereçador	00:04:50

Referência: abril/2017 a março/2018

Tabela 03 – Estimativa de volumetria por tipo de atendimento (Telefone e Mídias Sociais) para o site de **São Paulo/SP**:

Mês	TELEFONE			MÍDIAS SOCIAIS		
	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Abr/17	15.285	109.611	3.008	4.011	28.764	789
Mai/17	11.728	168.834	4.753	4.358	31.253	858
Jun/17	12.307	134.260	1.265	3.667	26.293	722
Jul/17	13.158	144.617	3.582	3.674	26.349	723
Ago/17	14.818	155.925	3.341	4.019	28.823	791
Set/17	12.261	109.286	3.078	4.523	32.434	890
Out/17	14.697	134.087	2.743	3.285	23.560	647
Nov/17	14.766	145.119	3.282	3.507	25.148	690
Dez/17	18.299	225.854	2.495	3.691	26.467	726
Jan/18	18.917	215.912	3.705	4.895	35.102	963
Fev/18	13.204	192.471	4.608	18.701	134.110	3.680
Mar/18	13.411	221.684	4.369	10.565	75.766	2.079
Total Ano	172.851	1.957.659	40.230	68.897	494.069	13.558
TMA	00:03:03	00:04:30	00:06:18	00:01:24	00:03:30	00:04:00

Referência: Abril/2017 a Março/2018

Tabela 04 – Estimativa de volumetria por tipo de atendimento (Telefone e Mídias Sociais) para o site de Barbacena/MG:

Mês	TELEFONE			MÍDIAS SOCIAIS		
	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Abr/17	29.671	212.775	5.839	7.786	55.837	1.532
Mai/17	22.767	327.736	9.227	8.460	60.667	1.665
Jun/17	23.891	260.623	2.456	7.117	51.040	1.401
Jul/17	25.541	280.726	6.953	7.132	51.148	1.404
Ago/17	28.763	302.677	6.485	7.802	55.950	1.535
Set/17	23.801	212.142	5.976	8.780	62.960	1.728
Out/17	28.529	260.286	5.326	6.378	45.735	1.255
Nov/17	28.663	281.703	6.370	6.807	48.817	1.340
Dez/17	35.521	438.422	4.843	7.164	51.377	1.410
Jan/18	36.722	419.124	7.193	9.502	68.139	1.870
Fev/18	25.632	373.620	8.946	36.303	260.331	7.144
Mar/18	26.033	430.328	8.480	20.509	147.075	4.036
Total Ano	335.533	3.800.162	78.093	133.741	959.075	26.319
TMA	00:03:03	00:04:30	00:06:18	00:01:24	00:03:30	00:04:00

Referência: Abril/2017 a Março/2018

Tabela 05 - Estimativa de demanda por tipo de atendimento de Chat WEB para São Paulo/SP e Barbacena/MG:

Mês	São Paulo/SP			Barbacena/MG		
	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Jan	13.757	98.650	2.707	26.704	191.497	5.255
Fev	10.555	151.950	4.278	20.490	294.963	8.304
Mar	11.077	120.834	1.139	21.502	234.561	2.211
Abr	11.842	130.155	3.224	22.987	252.654	6.258
Mai	13.336	140.332	3.006	25.887	272.410	5.836
Jun	11.035	98.357	2.771	21.421	190.928	5.378
Jul	13.227	120.678	2.469	25.676	234.258	4.793
Ago	13.289	130.608	2.954	25.797	253.532	5.733
Set	16.469	203.268	2.245	31.969	394.579	4.359
Out	17.026	194.321	3.335	33.050	377.211	6.473

Nov	11.884	173.224	4.148	23.069	336.258	8.051
Dez	12.070	199.516	3.932	23.430	387.295	7.632
Total Ano	155.566	1.761.893	36.207	301.980	3.420.146	70.284
TMA	00:03:52	00:04:35	00:05:56	00:03:52	00:04:35	00:05:56

Tabela 06 - Estimativa de chamada telefônica ativa para **São Paulo/SP** e **Barbacena/MG**:

Mês	São Paulo/SP	Barbacena/MG
	Ativo	Ativo
Jan	6.194	6.194
Fev	5.377	5.377
Mar	6.654	6.654
Abr	5.518	5.518
Mai	4.429	4.429
Jun	4.711	4.711
Jul	5.011	5.011
Ago	4.992	4.992
Set	5.049	5.049
Out	4.035	4.035
Nov	4.936	4.936
Dez	5.578	5.578
Total	62.481	62.481
TMA	00:07:30	00:07:30



Documento assinado eletronicamente por **Rosemeire Pereira Bonfim, Gerente Corporativo**, em 25/06/2018, às 16:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Arao de Oliveira Barros Junior, Técnico de Correios PI - Operacional**, em 25/06/2018, às 16:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1970582** e o código CRC **6BD0C21C**.

**PROJETO BÁSICO - PB - Nº 10/2018**

GCAC-DEREC

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO DOS CORREIOS – CAC, CONFORME O PROJETO BÁSICO, ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS**Conteúdo**

- 1.Objeto
- 2.Descrição dos serviços de *Contact Center* a serem contratados
- 3.Considerações Gerais
- 4.Descrição dos recursos necessários à operacionalização dos serviços de *Contact Center*.
- 5.Descrição dos produtos e serviços e demais recursos existentes no atual ambiente da CONTRATANTE
- 6.Descrição da infraestrutura de instalações elétricas e de rede existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

1.Objeto

Contratação de Empresa para prestação de **Serviços de *Contact Center*** para a **Central de Atendimento dos Correios – CAC**, compreendendo a **automação do atendimento**, disponibilização de Posições de Atendimento – PA, de sistemas e equipamentos e os serviços de comunicação, de qualidade do atendimento, de gestão do atendimento, de segurança, repasse de conhecimento, bem como sua total implantação e funcionamento, conforme o Projeto Básico e as Especificações dos Serviços.

2.Descrição dos serviços a serem contratados**2.1. *Contact Center***

O Serviço de *Contact Center* compreende a prestação de serviço por meio de atendimentos automatizados nos canais telefone e internet, Posições de Atendimento – P.A., comunicação, qualidade de atendimento, gestão do atendimento (por exemplo, fila, tráfego, dimensionamento de licenças, portas, conteúdos, otimização de TMA, entre outros relacionados ao atendimento), sistemas e equipamentos e segurança, bem como suas implantações e manutenções para a Central de Atendimento dos Correios – CAC.

2.2. Prazos

Deverão ser disponibilizados conforme os prazos previstos nas Especificações dos Serviços.

2.3. Operacionalização *Contact Center*

Deverão ser disponibilizados os seguintes serviços:

- a) Posições de Atendimento.
- b) Comunicação.
- c) Qualidade de Atendimento.
- d) Gestão do Atendimento.
- e) Infraestrutura/Sistemas e
- f) Segurança da Informação.

2.4. Quantidades

O Serviço de *Contact Center* deve disponibilizar equipamentos, softwares e atendimentos automatizados nas quantidades a seguir:

Quadro 1 – Detalhamento das Quantidades

Descrição dos Equipamentos e <i>Softwares</i>	Unidade de Medida	Quantidade	
		SP	MG
Microcomputador	Unidade	115 (a)	218 (a)
<i>Softphone</i>	Licenças	153	273

Headset Auricular	Unidade	137 (c)	257 (c)
Headset Biauricular	Unidade	12 (c)	23 (c)
Módulo Carona	Unidade	8 (c)	15 (c)
Terminal para Atendimento a Deficientes Auditivos - TS	Licenças	1	
Sistemas de automação do atendimento – telefone	Sistema/Portas/Licenças	(b)	
PABX	Unidade	(b)	
Gateway – PABX (módulo remoto)	Unidade	(b)	
Pesquisa de Satisfação	Sistema	(b)	
Control Manager	Licenças	(b)	
Sistemas de automação do atendimento – chat	Sistema/licença	(b)	
Sistema de Gravação	Canais	(b)	
Serviço de Monitoria de Qualidade	Atendimentos	21.600 (c)	41.400 (c)
Sistema de Gestão de Atendimento	Sistema	(b)	

(TS) - Terminal para Atendimento a Deficientes Auditivos.

(a) - Serão disponibilizadas 8 microcomputadores para Supervisores em São Paulo/SP e 15 em Barbacena/MG.

(b) - Quantitativo a ser dimensionado pela CONTRATADA.

(c) - Quantidade estimada para 30 meses.

2.4.1 A demanda estimada de atendimento está descrita no Anexo 1 deste documento.

2.4.2 Em caso de necessidade de licenças, a CONTRATADA deverá prover número suficiente e necessário aos microcomputadores previstos neste subitem, bem como aos microcomputadores da CONTRATANTE, nas quantidades previstas no item 5 - Produtos, serviços e demais recursos existentes no atual ambiente da CONTRATANTE, deste documento.

2.5 Implantação

O Serviço de Implantação consiste na Instalação e Configuração dos Sistemas, Equipamentos e atendimentos automatizados, conforme detalhamento descrito nas Especificações dos Serviços.

2.6. Serviço de Continuidade Operacional (SCO)

O Serviço de Continuidade Operacional contempla a atualização das versões de software e o serviço de suporte técnico, manutenção ou reposição efetivada dos Sistemas, Equipamentos e demais itens deste Projeto Básico, a fim de garantir a continuidade operacional do serviço contratado, conforme detalhamento descrito nas Especificações dos Serviços.

2.7. Repasse de Conhecimento

Tem como objetivo repassar conhecimento às equipes da CONTRATANTE quanto à utilização dos sistemas e equipamentos disponibilizados para atender o objeto do contrato, bem como à metodologia de criação do atendimento automatizado, conforme detalhamento a ser descrito no Plano Detalhado de Trabalho (PDT).

3.Considerações Gerais

3.1. Recomendações

Recomendamos fortemente que as empresas interessadas realizem vistoria no local onde será instalado o *Contact Center*, de forma a obterem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a sua execução, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços, conforme detalhado nas Especificações dos Serviços.

3.2. Softwares e Equipamentos

3.2.1 Todos os softwares e equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser novos (sem uso) e atualizados em sua última versão comercializada em mercado no ato da implantação do serviço contratado.

3.2.2 Os softwares e equipamentos de Comunicação deverão possuir sistema de alarmes que disponibilize e envie informações sobre eventos, tais como problemas, falhas e avisos, relativos à indisponibilidade dos serviços.

3.2.2.1 Neste caso será aceito que o sistema operacional seja programado para o envio de informações e notificações utilizando o Protocolo SNMP sobre rede TCP/IP.

3.2.2.2 Deverão disponibilizar relatórios contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- Identificação do evento;
- Data e hora do início do evento;
- Data e hora da finalização do evento.

3.2.3 O mobiliário do *Contact Center* será fornecido pela CONTRATANTE.

3.2.4 As equipes de atendimento humano (operadores) e de gestão (supervisores e coordenadores) serão fornecidas pela

CONTRATANTE.

3.2.5 A CONTRATADA deverá garantir o acesso ao sistema de gestão de atendimento em até 10 (dez) estações de trabalho em Brasília, via *WEB*.

3.2.6 O serviço de telefonia será fornecido pela CONTRATANTE.

4. Descrição dos recursos necessários à operacionalização dos serviços de *Contact Center*

4.1. Posição de Atendimento - PA

4.1.1 Define-se por Posições de Atendimento – P.A., o conjunto de sistemas, equipamentos, bem como os recursos de infraestrutura necessários para prestar os serviços de atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

4.1.2 A CONTRATADA deverá dimensionar e implantar os sistemas e equipamentos necessários para o funcionamento da P.A., atendendo às especificações técnicas deste Projeto Básico e Especificações dos Serviços.

4.1.3 A CONTRATADA deverá adequar as configurações dos sistemas e equipamentos das P.A. aos padrões específicos de operação e segurança da CONTRATANTE.

4.1.4 O atendente poderá acessar as funcionalidades das posições de atendimento via internet, em ambiente externo ao da CAC.

4.2. Comunicação

4.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar e garantir o funcionamento contínuo dos sistemas e equipamentos dos Serviços de Comunicação do atendimento, de forma a permitir gerenciamento das ligações e *chats* recebidos, atendidos, abandonados, dos canais E1, e permitir a efetiva conectividade de seus sistemas e equipamentos com a rede de dados da CONTRATANTE e Especificações dos Serviços.

4.2.2 O *Contact Center* receberá suas chamadas via rede pública de telefonia por meio de entroncamento digital.

4.2.3 A CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá utilizar os troncos digitais (feixes E1) da operadora de telefonia, a serem disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.2.4 A CONTRATADA, para a prestação dos serviços, com exceção dos *switches* adicionais de acesso para o *Contact Center* a serem fornecidas pela CONTRATADA, deverá utilizar a infraestrutura de LAN existente no ambiente da CONTRATANTE. Quaisquer necessidades adicionais, verificadas na fase de vistoria ou durante os procedimentos de instalação e configuração deverão ocorrer sob responsabilidade e ônus da CONTRATADA.

4.2.5 A CONTRATADA deverá realizar a interligação dos feixes E1 ao PABX-IP, e a interligação do PABX-IP à rede LAN da CONTRATANTE.

4.2.6 A comunicação entre a operadora de telefonia e as Centrais PABX-IP do *Contact Center* ocorrerá por sinalização digital.

4.2.7 A CONTRATADA deverá realizar toda a configuração dos equipamentos do *Contact Center*, bem como a configuração de cada link E1 no PABX-IP (fluxo: bidirecional, entrante, sainte, bloqueio de canais), de acordo com a necessidade da CONTRATANTE e sem ônus para a mesma, durante toda a vigência do contrato.

4.2.8 Cada PABX-IP deverá possuir interface VoIP para ser interligada ao *switch* da rede local do *Contact Center*.

4.2.9 A CONTRATANTE proverá a estrutura necessária para a comunicação de dados entre as redes de dados do *Contact Center* e a sua Rede Corporativa, para acessar os serviços e sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.2.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar e garantir o funcionamento contínuo dos sistemas e equipamentos dos serviços de *Contact Center*, de forma a permitir o gerenciamento das demandas recebidas, abandonadas, tratadas e resolvidas (finalizadas) pela CONTRATADA e daquelas encaminhadas para atendimento humano, nos canais telefone e *chat*.

4.3. Qualidade de Atendimento

4.3.1 Monitoria da Qualidade do Atendimento

4.3.2 É de responsabilidade da CONTRATADA prover o Serviço de Monitoria da Qualidade do Atendimento necessário ao funcionamento dos serviços de *Contact Center*, descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.3.2.1 O sistema deverá permitir a visualização do desempenho individual dos *sites*, bem como consolidado, conforme perfil do usuário logado.

4.3.3 A CONTRATADA deverá realizar as atividades de monitoramento da qualidade dos atendimentos, de acordo com os critérios, procedimentos, prazos e parâmetros definidos pela CONTRATANTE.

4.3.4 Poderão ser realizadas até 06 (seis) avaliações de monitoria por operador da CONTRATANTE, por mês. Essas avaliações deverão ser realizadas em tempo real e/ou por meio das gravações dos atendimentos.

4.3.5 As atividades de monitoramento da qualidade serão realizadas fora das dependências da CONTRATANTE, com equipe da CONTRATADA.

4.3.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema de monitoria para, no mínimo, 20 (vinte) empregados da CONTRATANTE, individualizado por *site* e por perfil.

4.3.7 O Sistema de Monitoria de Qualidade deverá possuir, no mínimo, as funcionalidades descritas a seguir:

- a) Interface totalmente *WEB*.
- b) Idioma português Brasil.
- c) Apresentação gráfica da gravação da voz.

- d) Acesso remoto.
- e) Permitir criação, alteração e edição de usuários com diferentes níveis de acesso.
- f) Permitir a criação, alteração e edição de formulários e de avaliações de monitoria.
- g) Permitir o registro do histórico das alterações realizadas nas avaliações de monitoria.
- h) Possibilidade de zerar a avaliação.
- i) Permitir exclusão de avaliações de monitoria.
- j) Anexar gravações de voz e telas dos atendimentos monitorados e permitir fácil acesso.
- k) Avaliar o desempenho isolado e consolidado dos operadores e itens exigidos.
- l) Permitir ao agente receber avaliação/monitoria, registrar comentários e assinar eletronicamente o formulário.
- m) Configurar mensagens de alerta relativas ao processo de monitoria.
- n) Realização de monitoria aleatória: o sistema deverá sortear automaticamente a ligação e o monitor responsável de acordo com especificações definidas pela CONTRATANTE.
- o) Permitir realização e exclusão de sorteio, conforme parâmetros definidos pela CONTRATANTE.
- p) Permitir a edição das informações das monitorias já realizadas até o momento do feedback.
- q) Relatórios exportáveis para planilhas eletrônicas.

4.3.8. O Sistema de Monitoria de Qualidade deverá gerar relatórios estatísticos que apresentem os parâmetros de itens, quesitos, métricas e pesos, descritos a seguir:

- a) Por tipo de atendimento, automatizado e humano.
- b) Por monitores, equipes, gestores, *site* e operadores.
- c) Notas de monitorias.
- d) Ranking de operadores.
- e) Média de pontos por item avaliado.
- f) Pontos críticos (itens ou operações com baixo desempenho).
- g) Feedbacks (realizados e a realizar).
- h) Data e hora da aplicação do feedback.
- i) Anotações e comentários.
- j) Quantidade de monitorias por avaliador e por operador.
- k) Operador sem monitoria.
- l) Conclusão de avaliação.
- m) Atendimentos substituídos em virtude da impossibilidade de realizar monitoração.
- n) Monitorias por situação. Como por exemplo: finalizadas, não realizadas, excluídas.
- p) Monitorias por parecer. Como por exemplo: Concordo, não concordo, concordo parcialmente.
- q) Avisos de ausências de agentes e avaliador. Como por exemplo: férias, folgas, AM, INSS, etc.

4.3.9 O resultado consolidado das avaliações de monitoria de cada mês deverá estar disponível para acesso pela CONTRATANTE a partir do 1º (primeiro) dia do mês subsequente.

4.3.10 A CONTRATANTE fará repasse de conhecimento sobre os critérios, procedimentos, prazos e parâmetros definidos para o serviço de monitoria à equipe da CONTRATADA.

4.3.11 O serviço de monitoria iniciará suas atividades em até 10 (dez) dias úteis, após solicitação da CONTRATANTE.

4.3.12 A Monitoria de Qualidade do atendimento automatizado será realizado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá atingir índice mínimo de 85% na Monitoria do Atendimento Automatizado, considerando assertividade, tempo de resposta, satisfação do cliente, entre outros critérios a serem definidos pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.

4.4 Gestão do Atendimento

4.4.1 Sistema de Gestão de Atendimento

4.4.1.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover Sistema de Gestão de Atendimento necessário ao funcionamento dos serviços de gestão de *Contact Center*, descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.4.1.2 Este sistema deverá permitir a geração de relatórios consolidados e por *site*, exportáveis para planilha eletrônica, bem como possuir, pelo menos, as características descritas neste subitem e suas alíneas.

- a) Apresentação dos dados diários e consolidados (mensal) da operação de cada *site* da CAC, em tempo real e consolidado. O sistema deverá apresentar, pelo menos, dados relativos às funcionalidades do DAC e necessários à gestão do *Contact center*.
- b) Permissão para definição de perfis para acesso e geração de relatórios.
- c) Apresentação dos dados em tempo real, via *WEB*.
- d) Acesso às informações disponibilizadas em bancos de dados abertos para a CONTRATANTE, que possam ser acessados pelos sistemas da CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- e) Informações sobre os tipos de atendimento (automatizado e humano), contendo os dados do operador, nome, matrícula, quando o atendimento for humano.
- f) Resultado diário do tráfego no período (demandas oferecidas, abandonadas e atendidas).

- g) Tempo médio de atendimento e de espera, automatizado e humano.
- h) Quantidade de minutos de ligações saintes por tipo de ligação, por mês e consolidado.
- i) Quantidade de chamadas e minutos por Unidades da Federação, por mês e consolidado, com as seguintes informações:
 - i1) Total de ligações para o *site*.
 - i2) Minutos Transporte: Fixo e móvel e
 - i3) Minutos 0800: Fixo-fixo, Móvel-fixo e Total de minutos para o *site*.

4.4.2 Deverá, ainda, apresentar relatórios relativos aos dados do Sistema Atendimento Automatizado - Telefone, tais como:

- a) Dados analíticos e sintéticos da conversa, inclusive quando o atendimento for humano.
- b) Motivos/assuntos mais acessados e respectivas regiões geográficas (por DDD país, distritos, estados, cidades).
- c) Horários mais acessados.
- d) Usuários com maior frequência de acesso e respectivos motivos/assuntos acessados.
- e) Data e horário do início e fim do atendimento.
- f) Quantidade de atendimento por faixa horária e período, podendo ser configurável.
- g) Chamadas tratadas e finalizadas pelo atendimento automatizado e chamadas transferidas para o atendimento humano, por motivo/assunto, com o respectivo percentual.
- h) Chamadas abandonadas antes da conclusão do atendimento automatizado, com o respectivo percentual.
- i) Tempo médio de atendimento por motivo/assunto.
- j) Intercorrências e erros ocorridos no atendimento.
- k) Índice de atendimentos automatizados tratados e concluídos (assertividade) e aqueles encaminhados para atendimento humano (sem resolutividade pelo sistema), ambos em relação ao total de chamadas recebidas.
- l) Perguntas e respostas mais frequentes.
- m) Navegação mais utilizada por faixa horária, por faixa etária (quando possível captar dados de idade), por região demográfica.
- n) Demanda por tipo de atendimento (telefônico automatizado e humano, *chat* automatizado e humano).
- o) Números de protocolos por manifestações e por CPF/CNPJ.
- p) Total de perguntas que o sistema de automação de atendimento não soube responder.

4.5 Serviços de Infraestrutura/Sistemas

4.5.1 Microcomputadores: É de responsabilidade da CONTRATADA prover os equipamentos microcomputadores requeridos às Posições de atendimento – PAs, necessários ao funcionamento do *Contact Center*, dimensionar suas características técnicas em suas versões/configurações mais atuais comercializadas em mercado, bem como, fornecer, instalar e configurar todos os sistemas e elementos necessários e complementares ao seu funcionamento, tais como, monitor com ajuste de altura, teclado, mouse, sistema operacional e sistemas aplicativos, nas quantidades descritas neste Projeto Básico.

4.5.2 Interconexão em Rede: É de responsabilidade da CONTRATADA prover os sistemas e equipamentos de rede necessários ao perfeito funcionamento do *Contact Center*, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, como *racks*, *switches*, interfaces de rede e demais elementos necessários à operação dos serviços descritos neste Projeto Básico, tais como *patch cables* para conexão dos microcomputadores e servidores, para conexão nos *patch panels*, para os aparelhos de telefone, os conectores e cabos elétricos para conexão dos equipamentos às tomadas, obedecendo aos Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.5.3 Servidores: É de responsabilidade da CONTRATADA prover os equipamentos servidores necessários ao funcionamento do *Contact Center* descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os sistemas e elementos necessários e complementares ao funcionamento do *Contact Center* e demais elementos, tais como interfaces de interconexão com a rede, *racks*, sistema operacional e sistemas aplicativos, dentre outros, realizando vistoria técnica, conforme as Especificações dos Serviços, de modo que a PROPONENTE obtenha informações necessárias para formulação da proposta técnica, tais como interfaces de conexão com a rede de dados, instalações elétricas, *racks*, etc.

4.5.4 Sistema Softphone IP: É de responsabilidade da CONTRATADA prover sistema de *softphone* IP necessário ao funcionamento do *Contact Center*, bem como fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, nas quantidades descritas neste Projeto Básico e compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE. O sistema de *softphone* IP deve possuir os seguintes recursos:

- a) 100% *WEB*.
- b) Teclas de transferência, *hold*, *mute*, conferência e volume.
- b) *Click-to-call*, discagem através da lista de contatos.
- c) Garantir a priorização de pacotes.
- d) Interface em português.
- e) Agenda de contatos e
- f) Histórico de chamadas recebidas e originadas.

4.5.5 Equipamento Headset Auriculares (características básicas): Os fones auriculares deverão ser disponibilizados para utilização dos empregados que atuam nos ambientes do *Contact Center*. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer, instalar e configurar esses fones auriculares, nas quantidades descritas neste Projeto Básico, necessários ao funcionamento dos serviços do *Contact*

Center, com as características técnicas descritas a seguir:

- a) Adaptar-se de forma ergonômica à cabeça do atendente, liberando suas mãos.
- b) *Headset* com tubo de voz flexível mono auricular.
- c) Dimensões: até 25 x 15 centímetros.
- d) Nível de ruído de 65dB.
- e) O protetor auricular e bocal, se houver, deverá ser em material antialérgico. Esse protetor possui vida útil de 03 (três) meses. Sempre que houver o seu desgaste, a CONTRATADA deverá substituí-los.
- f) Microfone com cancelador de ruído e haste que permita a alteração/inversão de posição de utilização do aparelho.
- g) Haste do microfone ajustável.
- h) Tiara com tamanho regulável.
- i) Microfone de tamanho reduzido.
- j) Sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade.
- k) Dispositivo de controle da intensidade sonora de operação e controle de fácil uso e alcance.

4.5.6 Equipamento *Headset* Biauriculares: Os fones biauriculares deverão ser disponibilizados para utilização dos empregados que atuam nos ambientes do *Contact Center*. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer, instalar e configurar esses fones biauriculares, nas quantidades descritas neste Projeto Básico, necessários ao funcionamento dos serviços de *Contact Center*, com as características técnicas descritas a seguir:

- a) Adaptar-se de forma ergonômica à cabeça do atendente, liberando suas mãos.
- b) Ser Biauricular, com fones de ouvido funcionais em ambas as extremidades do equipamento.
- c) *Headset* com tubo de voz flexível.
- d) Dimensões: até 25 x 15 centímetros.
- e) Nível de ruído de 65dB.
- f) Protetor biauricular e bocal, se houver, em material antialérgico, os quais deverão ser substituídos pela CONTRATADA a cada 03 (três) meses ou sempre que necessário.
- g) Microfone com cancelador de ruído e haste que permita a alteração/inversão de posição de utilização do aparelho.
- h) Haste do microfone ajustável.
- i) Tiara com tamanho regulável.
- j) Microfone de tamanho reduzido.
- k) Sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade.
- l) Dispositivo de controle da intensidade sonora de operação e controle de fácil uso e alcance.

4.5.7 Módulo para treinamento e supervisão (Carona/carrapato): É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer, instalar e configurar os “adaptadores de *Headset*” (módulo carona), compatíveis com os *Headsets* dos fones auriculares e biauriculares, nas quantidades descritas neste Projeto Básico, necessários ao funcionamento do *Contact Center*.

4.5.8 Sistema de atendimento a pessoas portadoras de deficiência auditiva: É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer, instalar e configurar o Sistema de Atendimento a Pessoas Portadoras de Deficiência Auditiva, que permita a comunicação dos Serviços do *Contact Center* com os aparelhos telefônicos que utilizem a forma escrita de comunicação, utilizados por pessoas portadoras de deficiência auditiva, nas quantidades descritas neste Projeto Básico, necessários ao funcionamento dos serviços de *Contact Center*, com as características técnicas descritas a seguir:

- a) Possuir alerta audível de chamadas.
- b) Possuir alerta visual de chamadas.
- c) Interface amigável e de fácil visualização.
- d) Apresentar *menu* de opções em português.
- e) Possibilitar a visualização das mensagens recebidas e transmitidas.
- f) Possibilitar o armazenamento de mensagens padrão, pré-digítadas.
- g) Manter total compatibilidade com os aparelhos telefônicos para deficientes auditivos.

4.5.9 Gravação de Voz

4.5.9.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover sistema de gravação de voz, necessário ao funcionamento dos serviços de gravação de voz dos atendimentos descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.5.9.2 A CONTRATADA deverá gravar todas as demandas entrantes e saintes realizadas (automatizadas e nas Posições de Atendimento) e emitir relatório contento a lista de arquivos gravados, a pedido da CONTRATANTE, via sistema.

4.5.9.3 A CONTRATADA deverá implantar Sistema de Gravação de Voz, com as funcionalidades que permitam executar as seguintes atividades:

- a) Gravar voz dos atendimentos realizados, de forma audível e passível de transcrição. As gravações que não atendam a esses requisitos não serão aceitas.
- b) A CONTRATANTE deve ser capaz de ouvir as gravações e estas devem estar disponíveis nos formatos *wave* ou *mp3*.
- c) Todas as chamadas deverão estar detalhadas com dia/mês/ano, horário de início e fim e identificação do operador.

- d) Interface *WEB*.
- e) Idioma português Brasil.
- f) Definição de perfis de acesso.
- g) Todas as gravações deverão ficar armazenadas por, pelo menos, 02 (dois) anos e, após esse período, os *Backups* (cópias) deverão ser disponibilizados e entregues em dispositivo de massa (HD) removível ou em mídia de fita do tipo "*Linear Tape Open*", pelo menos do tipo Geração 6 (LTO-6).
- h) Os dispositivos de massa (HD) removível ou mídia de fita do tipo "*Linear Tape Open*" devem ser entregues à CONTRATANTE até o 15º dia do mês subsequente (25º mês) ao período de 02 (dois) anos, com todas as gravações realizadas no período. A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos de *software* e *hardware* para que a CONTRATANTE realize a recuperação individual das gravações presentes nessas mídias, durante o período de vigência do contrato.
- i) Possibilitar à CONTRATANTE a recuperação direta, por meio de sistema ou equipamento a ser disponibilizado pela CONTRATADA, das gravações de atendimentos realizados, no mínimo 02 (dois) anos imediatamente anteriores, sem a necessidade de requisição junto à CONTRATADA e sem a interrupção e prejuízo do processo de gravação.
- j) A consulta das chamadas deverá ser realizada com a aplicação dos seguintes filtros:
 - j1) Por agente (nome, matrícula, ID).
 - j2) Por fila ou *skill*.
 - j3) Duração (Igual a..., Maior a... ou menor a "x" segundos).
 - j4) Direção da chamada (Entrada ou Saída) ou filtro aplicado por número de origem ou destino.
 - j5) Por tipo de encerramento (usuário ou operador).
 - j6) Números internos (entre ramais).
 - j7) Número de destino da chamada (DDD e telefone separadamente).
 - j8) Número de origem da chamada (DDD e telefone separadamente).
 - j9) Período de amostragem (data/hora inicial e data/hora final).
 - j10) Número de protocolo de atendimento.

4.5.10 PABX-IP

4.5.10.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover PABX-IP, necessário ao funcionamento dos serviços de *Contact Center*, descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.5.10.2 A CONTRATADA deverá implantar PABX-IP, com as funcionalidades que permitam executar as seguintes atividades:

- a) Transferência (com ou sem consulta).
- b) Retenção de chamadas (*on hold*)/resgate.
- c) Espera de chamada com consulta.
- d) Música de espera e mensagens para telefones.
- e) *Upload* de arquivo de música em espera.
- f) Conferência no mínimo por 3 (três) participantes, sem distinção da quantidade de participantes internos ou externos.
- g) Estacionamento de chamadas (*call park*)/resgate.
- h) Identificador de chamadas para 100% das chamadas, apresentando o número de origem no *display* do aparelho ou *softphone*.
- i) Encaminhamento de chamada por *status*: ocupado, sem resposta ou incondicional.
- j) Rediscagem no terminal telefônico.
- k) Configuração de *soft-keys* individuais para discagem rápida.
- l) Intercalação.
- m) Discriminação de chamadas de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso de ramais às redes telefônicas públicas comutadas, possibilitando a restrição seletiva individual para cada ramal do PABX-IP.
- n) Implementar os recursos de *hardware* e *software* necessários à implantação de facilidade de bloqueio automático a chamadas a cobrar.

4.5.10.3 Detalhamento do Sistema PABX-IP:

- a) Deverá suportar as funcionalidades de DAC.
- b) O PABX-IP deverá tratar as ligações entrantes, conforme definição da CONTRATANTE, encaminhando-as ao sistema de atendimento automatizado, deixando-as em espera, encaminhando-as às P.A., ou dando outro tratamento pré-definido.
- c) Os equipamentos ou placas de PABX-IP que sejam passíveis de homologação pela ANATEL, deverão estar homologados por aquele órgão.
- d) O PABX-IP deverá suportar as ligações entrantes, independentemente de qualquer que seja a localidade e operadora registrada na ANATEL.
- e) A critério da CONTRATANTE, havendo necessidade de integração com outros PABX instalados à Rede Corporativa de Dados, a CONTRATADA deverá prover integração sem custos para a CONTRATANTE, utilizando os Protocolos padrão SIP (IETF - RFC 3261) e H323 (ITU-T) atualizados.
- f) A interligação dos ramais IP com o PABX-IP deverá ser realizada por meio da rede local.
- g) Deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de no mínimo 4 (quatro) dígitos.

- h) Deverá permitir na conexão ao sistema público de telefonia fixa a função DDR (discagem direta a ramal).
- i) Deverá, por meio de recursos próprios de *hardware* e *software*, efetuar entroncamento com a Rede Pública de Telefonia em enlaces de dois Mbps (E1), com sistema de sinalização MFC R2 Digital e ISDN PRI.
- j) A CONTRATADA deverá configurar, a qualquer momento, as interfaces E1, individualmente, com canais entrantes, saintes ou bidirecionais, conforme a definição da CONTRATANTE.
- k) Deverá possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (*Voice Activity Detection*) para a telefonia IP e cancelamento de eco.
- l) Os processos de retirada, de expansão ou de substituição de dispositivos não deverão provocar interrupções na operação e funcionamento do PABX-IP e deverão se dar pelo simples acréscimo, retirada de módulos ou dispositivos adicionais (*hot swap*).
- m) Deverá suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para usuários na fila de espera.
- n) Os ramais e troncos IP deverão possuir a compressão de voz.
- o) Os ramais IP deverão suportar e aplicar QoS.
- p) Para as atividades de discagem ativa, deverá ser disponibilizado 01 (um) discador automático com pelo menos 30 (trinta) portas com o modo de operar *Power Dialing*.
- q) Em caso de insucesso na ligação efetuada pelo discador automático, a mesma deverá ser reagendada para três novas tentativas de conexão. Persistindo o insucesso, o sistema deverá alocar esta chamada para uma lista de insucesso para posterior contato.
- r) O discador deverá permitir que, seja realizada chamada ativa para usuários, por meio de funcionalidades previstas na automação do *Contact Center*, para validação de número telefônico, cobrança, negociações de dívidas, oferta de produtos/serviços, validação de *mailing*, entre outros.
- s) O padrão de Interface para conexão com a rede local da CONTRATANTE se dá por meio do protocolo *Ethernet* com seleção manual ou automática entre os padrões 10BASE-Tx e 100BASE-Tx e 1000Base-Tx.
- t) O PABX-IP deverá ser conectado pela CONTRATADA à entrada de telefonia da Concessionária/Operadora de telefonia na sala técnica, localizada nas edificações destinadas ao *Contact Center*.
- u) Implementar o roteamento *peer-to-peer* de mídia, ou seja, em uma chamada entre terminais VoIP, o roteamento deverá ser feito ponto-a-ponto sem a necessidade de que o PABX faça o referido roteamento.

4.5.10.4 Detalhamento do Sistema de Gerência do PABX-IP:

- a) O PABX deverá contar com o sistema de monitoramento de interfaces digitais E1, que provenha o seguinte:
 - a1) Deve monitorar o status (*up/down*) das interfaces digitais E1.
 - a2) Deve emitir alarmes no momento do incidente informando a mudança do status – *up* para *down* e no sentido inverso, com a devida identificação da interface – e enviá-los aos gestores do sistema por *e-mail* ou através de *popup*.
 - a3) Deverá permitir a emissão de relatórios, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Identificação do Alarme. Interface alarmada. Horário da ocorrência. Período de indisponibilidade das interfaces monitoradas.
- b) Gestão de Usuário:
 - b1) Deverá possibilitar a restrição seletiva individual para cada ramal do PABX-IP.
 - b2) A restrição deverá ser realizada por meio das seguintes categorias:
 - b2.1) Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição.
 - b2.2) Restrito para tráfego DDI/DDD: não poderão originar chamadas LDN ou internacionais.
 - b2.3) Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública.
 - b2.4) Restrito para ligação a telefones celulares.
 - b3) Deverá ser permitida restrição distinta entre as categorias DDD e DDI.
 - b4) Deverá possuir a facilidade de senha. O usuário poderá efetuar ligações em qualquer ramal, segundo a sua categoria, através de sua senha pessoal.
 - b5) Permissão de Supervisor para grupos (ex.: supervisor de *Call Center*).
 - b6) Atribuição da identificação de chamadas (CLID) por usuário.
 - b7) Bloqueio da identificação de chamadas (CLID) por usuário.
 - b8) Gerenciamento seguro de senhas de usuários VoIP.

4.5.10.5 Topologia equipamento PABX-IP

- a) O sistema PABX-IP deverá permitir o funcionamento em topologia de múltiplas localidades, formando um sistema distribuído e unificado.
- b) O sistema será formado por dois *sites*: PABX-IP Core, instalado no ambiente dos CONTRATANTE, em São Paulo-SPM, e um *Gateway* (módulo remoto), instalado no ambiente dos CONTRATANTE, em Barbacena-MG.
- c) A comunicação entre os dois *sites* será realizada através da Rede Corporativa de dados dos CONTRATANTE (WAN).
- d) As chamadas entrantes serão recebidas no PABX-IP-Core e os atendimentos serão realizados nos dois *sites*, de acordo com as definições dos CONTRATANTE.
- e) O *Gateway* deverá ser conectado pela CONTRATADA aos equipamentos da operadora de telefonia, instalados no ambiente dos CONTRATANTE e prover o encaminhamento de chamadas através de interfaces E1 a ele conectadas. A interface E1 deve suportar, no mínimo, os protocolos MFC R2 Digital e ISDN PRI.
- f) As chamadas saintes poderão cursar pelos *links* E1 do respectivo *site*, conforme orientação da CONTRATANTE.
- g) Tanto as ligações saintes, quanto as ligações entrantes, direcionadas ao *Gateway* deverão ser gravadas.

- h) A interligação dos ramais IP com o sistema PABX-IP deverá ser realizado por meio da rede de dados da CONTRATANTE (LAN e WAN).
- i) O Sistema PABX-IP deverá ser configurado com LCR (Rota de Menor custo). A configuração LCR deverá encaminhar automaticamente as ligações, de forma a obter o menor custo, levando-se em conta horário, origem e destino, sem a necessidade da digitação de códigos de rota específicos.
- j) A CONTRATADA, durante o período de vigência do contrato, a qualquer momento, deverá alterar a configuração LCR e rotas não aderentes ao LCR, conforme solicitação da CONTRATANTE.
- k) Os ramais deverão possuir no mínimo a compressão de voz G.711, G.729 e G.722.
- l) Os ramais IP deverão suportar e aplicar os respectivos TAGs aos pacotes IP: *DiffServ*, 802,1p e 802.1Q.
- m) As funcionalidades configuradas para os ramais IPs instalados no *site* do PABX-IP Core deverão também ser configuradas para os ramais IPs instalados no *site* do *Gateway*.
- n) O sistema de telefonia do *Gateway* deverá prover sobrevivência local para os ramais do *site*, incluindo o registro e gerenciamento das chamadas saintes dos telefones IP, no caso de indisponibilidade da WAN que liga ao PABX-IP Core, não afetando o funcionamento dos Recursos Essenciais de Telefonia do *site*.
- o) Recursos essenciais:
- o1)CLID - Identificador de chamadas.
 - o2)CLIR – Restrição de identificação de chamadas.
 - o3)Estacionamento de chamadas.
 - o4)Espera de chamada com consulta.
 - o5)Transferência (com ou sem consulta).
 - o6)Deverá permitir intercalação.
 - o7)Prover a discriminação de chamadas de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso de ramais às redes telefônicas públicas comutadas, possibilitando a restrição seletiva individual para cada ramal.

Quadro 2 - Dimensionamento Ramais IP e Troncos Digitais (E1):

Ramais IP (<i>softphone</i>)	Troncos Digitais (E1) *	
	SPM	Barbacena
	(PABX Core)	(<i>Gateway</i>)
426 (somatório SP e Barbacena)	22	05

4.5.11 Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

4.5.11.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover DAC, necessário ao funcionamento dos serviços de *Contact Center*, descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.5.11.2 Deverá possuir um mecanismo de roteamento inteligente baseado em habilidades, encaminhando todo o contato de usuário ao agente melhor capacitado para atendê-lo, sendo que um mesmo agente poderá conter diversas habilidades, as quais poderão ser combinadas com o objetivo de identificar seu perfil de atendimento.

4.5.11.3 Todos os sistemas, equipamentos e componentes necessários para integração do DAC com os outros sistemas e equipamentos da solução do *Contact Center* deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

4.5.11.4 Deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de *script* de eventos.

4.5.11.5 Cada chamada será submetida ao *script* de eventos (refere-se aos passos: música, fila, mensagem e outros) antes de ser encaminhada para um agente.

4.5.11.6 Deverá permitir a programação de, no mínimo, 100 (cem) *scripts* de eventos para cada grupo.

4.5.11.7 Deverá permitir *scripts* com pelo menos 20 (vinte) eventos para cada grupo.

4.5.11.8 Deverá transferir chamadas para as P.A., priorizando os seus atendimentos segundo os seguintes critérios:

- a) Baseando-se em, no mínimo 100 (cem) grupos, sendo que para cada um deles poderão existir habilidades distintas, combinadas de modo a caracterizar o perfil dos agentes que melhor atenderão as chamadas desse grupo de serviço.
- b) Baseando-se no estado do sistema, ou seja, levando em consideração a chamada há mais tempo em fila.
- c) O roteamento de chamadas para os agentes deve seguir as seguintes regras para seleção da pessoa mais apropriada para atender uma chamada: agente mais qualificado (nível de habilidades) e em seguida agente há mais tempo livre (no caso de dois agentes possuírem as mesmas habilidades e pontuações).
- d) Quando houver mais de uma chamada em fila para ser roteada para um agente específico, o sistema deverá aplicar as seguintes regras de seleção, sendo que a ordem das mesmas pode ser alterada: Prioridade do grupo de serviço, pior nível de serviço ou maior tempo de espera.
- e) Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo ou agentes, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados ou fechados.

4.5.11.9 Deverá permitir a programação variável do destino final da chamada:

a) Agente há mais tempo livre com o mesmo perfil de habilidade.

b) Agente específico (chamadas diferenciadas).

c) Número telefônico externo.

4.5.11.10 A classificação das chamadas de entrada deverá ser efetuada em função do ANI - *Automatic Number Identification* ou *DNIS - Dialed Number Identification Service*.

4.5.11.11 Deverá permitir que os agentes com as mesmas habilidades possam ser diferenciados por preferência de atendimento de chamada (*preference level*) ou por pontuação atribuída às suas habilidades (*skills level*).

4.5.11.12 O sistema deverá prover a facilidade de, caso um atendente fique livre antes do término de um anúncio, a chamada deve ser imediatamente conectada ao atendente, sem a necessidade de completar o anúncio.

4.5.11.13 As chamadas com estacionamento, por inoperância do usuário, em tempo máximo de 10 segundos na fila, poderão ser desviadas a critério da CONTRATANTE.

4.5.11.14 Possibilitar ao atendente:

a) Acessar o sistema de atendimento via *WEB*.

b) Retornar a chamada à fila de opções.

c) Verificar a origem da chamada e a fila à qual ela está vinculada.

d) Ter a opção do atendente recusar a chamada e entregá-la novamente para a fila para que outra P.A. prossiga com o atendimento. Tal funcionalidade poderá ser desabilitada a critério da CONTRATANTE.

4.5.11.15 As P.A. deverão ser distribuídas em grupos ativos e receptivos.

4.5.11.16 Deverá informar aos usuários, em fila, o tempo estimado para o atendimento.

4.5.11.16.1 Deverá permitir os seguintes estados de agentes:

a) Logado.

b) Não logado.

c) Disponível.

d) Pausa automática ou manual com opções programáveis do motivo da pausa.

4.5.11.17 Deverá permitir que o supervisor tenha acesso e gerencie as informações dos estados de agentes acima, por meio do *software* de gerenciamento do DAC.

4.5.11.18 Deverá permitir a mudança de estados dos agentes em sua estação de trabalho.

4.5.11.19 Deverá permitir a mudança de estados de um, alguns ou de todos os agentes do sistema, a partir do supervisor.

4.5.11.20 Deverá permitir a inserção, pelos agentes, de código de classificação das chamadas para posterior emissão de relatórios.

4.5.11.21 Deverá permitir ao supervisor a monitoração dos dados de agentes e grupos.

4.5.11.22 As seguintes informações deverão estar disponíveis, no microcomputador, aos supervisores:

a) Agentes logados.

b) Agentes deslogados.

c) Agentes em estado de conversação.

d) Agentes em pausa.

e) Agentes disponíveis (logado e livre).

f) Chamadas em espera.

4.5.11.23 Deverá permitir ao supervisor a monitoração, em seu microcomputador das chamadas em curso pelos agentes com escuta ativa e passiva.

4.5.11.24 Deverá permitir o gerenciamento por meio de supervisão em tempo real de grupos e agentes pelo microcomputador do supervisor.

4.5.11.25 O supervisor deve dispor de *software* de operação e gerenciamento capaz de:

a) Disponibilizar estatísticas em tempo real de agentes, grupos, P.A., níveis de serviço e ligações, bem como os estados e quantidades dos mesmos.

b) Disponibilizar dados históricos por agente e ou por grupos de serviços, tais com: *login*, *log off*, quantidade de P.A., chamadas atendidas, abandonadas, transferidas e desconectadas (encerradas pelos agentes), TMA – Tempo Medido de Atendimento, TMO – Tempo Médio de Ocupação, TME – Tempo Médio de Espera, Tempo de Pós-atendimento e Níveis de Serviço, pelo período mínimo de 1 (um) ano.

c) Verificar o estado das posições de atendimento em tempo real.

d) Verificar estatísticas e dados instantâneos de ocupação de cada grupo de atendimento com pelo menos: número de chamadas recebidas, abandonadas, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de fila.

e) Apresentar gráficos estatísticos em colunas com valores em tempo real de pelo menos o número de chamadas recebidas, abandonadas, atendidas, condições de fila, níveis de serviço.

f) Os dados devem ser exportáveis para formatos do Microsoft Office ou equivalentes.

g) Possibilitar a configuração do tempo máximo de chamadas, gerando um alarme de alerta para os respectivos supervisores quando este tempo for superado.

h) Programar o tempo de pausa após a chamada, sem permissão de programação ou alteração pelas equipes de operação.

i) Forçar o estado de uma P.A.: torná-lo disponível ou indisponível, em pausa, logado ou não logado e retirá-lo do atendimento se necessário.

- j) Possibilitar que o supervisor ou agente *requisite* uma chamada de uma fila a que não pertence, se para isso tiver permissão suficiente.
- k) Monitorar as P.A., de modo a intercalar uma chamada de agente com um usuário.
- l) Prestar ajuda às P.A. através de mensagens de texto e/ou por voz.
- m) O sistema deverá permitir que o agente *requisite* auxílio a qualquer supervisor de atendimento, caso o seu supervisor esteja indisponível.
- n) O *software* da posição de atendimento deverá possuir a facilidade de utilizar uma ferramenta de “chat”, do próprio *Contact Center*, entre supervisor e operador. Este *software* deverá permitir que esta funcionalidade possa ser disponibilizada ou não, de acordo com o perfil do usuário.

4.5.11.26 Configuração dos grupos de serviços e P.A. do sistema deve permitir a programação e configuração de pelo menos, as seguintes funções:

- a) Números utilizados para chamar o *Contact Center*.
- b) Grupos (ex: grupo de informações gerais, grupo de socorro emergencial, etc).
- c) Habilidades necessárias para os agentes atenderem chamadas de determinado grupo de serviço (ex: facilidade de comunicação, nível de conhecimento, experiência, etc).
- d) Configuração de usuários internos ao *Contact Center* (ex: P.A., Supervisor, Líder de equipe, etc).
- e) Grupos de P.A., conforme regime de trabalho do *Contact Center*, atividades, supervisores responsáveis.
- f) Atribuição e qualificação de chamadas, os quais serão utilizados pelas P.A. para classificar uma chamada entrante.
- g) Motivos selecionáveis pelas P.A. por não estarem disponíveis, ou seja, quando as P.A. ausentarem-se temporariamente do atendimento.
- h) Geração de protocolo de atendimento.
- i) Inserção de dados relacionados aos atendimentos (histórico de atendimento).
- j) Identificação do responsável pela marcação/desmarcação das pausas no sistema.
- k) Tom de áudio de início e término de chamada separados e ajustáveis.
- l) Áudio de início e término de chamada separados e ajustáveis.
- m) Tom do áudio do atendimento ajustável.
- n) Tempo de finalização de chamada configurável por tipo de atendimento (Tempo entre chamadas – WRAP).
- o) Tempo limite de toque configurável.
- p) Tamanho da fila configurável de acordo com a conveniência da CONTRATANTE.

4.5.11.27 As Posições de Atendimento deverão ser providas de recursos para realizar, pelo menos, os seguintes comandos, via aplicativo gráfico em tela do Microcomputador:

- a) Redirecionar chamadas permitindo que esta funcionalidade possa ser disponibilizada ou não de acordo com o perfil do usuário.
- b) Tornar-se disponível ou indisponível para atendimento de chamadas de voz e informar o motivo da pausa.
- c) Iniciar uma consulta, transferência ou conferência, permitindo que esta funcionalidade seja disponibilizada ou não, de acordo com o perfil do usuário.
- d) Receber e responder contatos ou transbordá-los ao outro agente se tiver autorização.
- e) Ativar ou terminar o tempo de pausa.

4.5.11.28 Deverá permitir o gerenciamento através da emissão de relatórios dos agentes segundo as suas diversas habilidades.

4.5.11.29 A critério da CONTRATANTE, deverá ser possível gerenciar as configurações de grupos, a partir dos microcomputadores dos Supervisores.

4.5.11.30 A critério da CONTRATANTE, deverá ser possível a configuração dos dados dos agentes e de roteamento das chamadas.

4.5.11.31 Deverá emitir relatórios estatísticos que contenham, pelo menos, os seguintes objetos:

- a) Habilidades.
- b) Agentes.
- c) Os grupos de troncos.
- d) Primeiro *login*.
- e) Último *logout*.
- f) Identificação de operadores por nome, *login* e matrícula (ID do operador será a matrícula).
- g) Os códigos de identificação de chamadas.
- h) Chamadas atendidas no período.
- i) Detalhamento das chamadas atendidas.
- j) Detalhamento das chamadas abandonadas.
- k) Detalhamento das chamadas transferidas.
- l) Detalhamento das chamadas desconectadas (encerradas pelos agentes).
- m) Percentual de abandono.
- n) O usuário que chamou o sistema *Contact Center*.
- o) O *script* de eventos.
- p) A distribuição de chamadas atendidas.
- q) A distribuição do tempo de espera.

- r) TMA – Tempo médio de atendimento.
- s) TME – Tempo Máximo de Espera.
- t) Tempo total disponível para atendimento.
- u) Tempo total em Pausa.
- v) Deverão ser emitidos, ainda, relatórios gráficos de agentes e grupos (Fila e Individual).
- w) Nível de Serviço (SLA).
- x) Detalhamento das Pausas.
- y) Taxa de ocupação.

4.5.11.32 Deverá emitir os seguintes relatórios estatísticos por atendente:

- a) Atividade de atendente.
- b) Número de chamadas recebidas.
- c) Número de chamadas transferidas.
- d) Número de chamadas desconectadas (encerradas pelos agentes).
- e) Número de assistências.
- f) Número de chamadas de saída.
- g) Disponibilidade de atendente/taxa de ocupação.
- h) Tempo em que os atendentes ficaram indisponíveis.
- i) Tempos médios de indisponibilidade.
- j) Motivos de pausa/indisponibilidade.
- k) Tempo médio de atendimento por atendente.
- l) Nível de Serviço (SLA).

4.5.11.33 Deverá emitir relatórios estatísticos por grupos de Atendentes:

- a) Quantidade de chamadas.
- b) Quantidade de chamadas Transferidas.
- c) Quantidade de chamadas desconectadas.
- d) Quantidade de assistências.
- e) Tempos médios por estado de atendimento (alertando, em espera, tratamento, etc.).
- f) Durações totais por estados de atendentes (logado, pronto, não pronto, etc.).
- g) Disponibilidade de atendentes.
- h) Alocação de estado dos atendentes (ocupado, ocupado em outro serviço, livre).
- i) Alocação de estado das chamadas (alertando, em espera, tratamento, etc.).
- j) Quantidade de chamadas de saída.
- k) Tempo total de permanência no estado de *login*.
- l) Tempo total de permanência no estado disponível.
- m) Motivos de pausa/indisponibilidade.
- n) Tempo médio de atendimento por grupo.

4.5.11.34 Deverá emitir relatórios estatísticos por Grupo de Serviço:

- a) Quantidade de chamadas recebidas.
- b) Quantidade de transbordos e causas.
- c) Quantidade de abandonos.
- d) Tamanho máximo de fila.
- e) Duração máxima de fila.
- f) Tempo médio de tratamento.
- g) Quantidade de chamadas atendidas.
- h) Quantidade de chamadas atendidas por intervalo de tempo (10, 20, 30, 60, 120, 180, 300 e mais de 300 segundos) e/ou quantidade chamadas por intervalo de espera (10, 20, 30, 60, 120, 180, 300 e mais de 300 segundos).
- i) Quantidade de chamadas abandonadas, em fila de espera, por intervalo de tempo (10, 20, 30, 60, 120, 180, 300 e mais de 300 segundos).
- j) Nível de serviço.
- k) Taxa de chamadas e atendimentos.

4.5.11.35 Deverá emitir relatórios estatísticos por chamadas: detalhes de chamadas, incluindo informações do chamador, mensagens reproduzidas, atendente que atendeu a chamada, tempo para cada um dos estados.

4.5.12 Sistema de Automação do Atendimento - Telefone

4.5.12.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover sistema de automação do atendimento necessário ao funcionamento dos serviços do *Contact Center*, descrito neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE, que atendam às especificações técnicas descritas neste subitem.

4.5.12.1.1 O atendimento de Nível 1 será efetuado pela Solução de Automação. O atendimento de Nível 2 será aquele

encaminhado para atendimento humano. A CONTRATANTE disponibilizará o efetivo humano.

4.5.12.2 A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou *WebServices*.

4.5.12.3 Deverá possuir autosserviço, por parte do usuário, possibilitando sua identificação pelo sistema.

4.5.12.4 Deverá ser dotado de recurso de reconhecimento de dígitos teclados (DTMF) através de uma linha telefônica, proveniente de aparelho de rede pública de telefonia com respostas por voz humanizada (*Text-to-speech*).

4.5.12.4.1 Deverá, ainda, permitir o reconhecimento de fala (*Speech-to-text*), com interação entre o interlocutor e a plataforma de atendimento por meio de comandos de voz.

4.5.12.5 Deverá possuir o atendimento automático, serviço que permite a emissão de mensagens de voz específicas para os usuários, que podem ser acionadas a critério da CONTRATANTE em função da data, hora, local de origem e/ou local de entrega de chamadas.

4.5.12.6 Deverá permitir que na condição do usuário tecle dígitos DTMF durante a verbalização dos comandos de atendimento, fazendo com que o *prompt* pare imediatamente e processe o passo seguinte, agilizando o processo e permitindo uma navegação mais objetiva através de *menus* e *submenus*.

4.5.12.7 Transferência em caso de resposta inválida.

4.5.12.8 Deverá permitir ativar ou desativar confirmação (eco) dos dígitos (teclado).

4.5.12.9 Deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.

4.5.12.10 Deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.

4.5.12.11 A gravação e alteração dos *scripts* de atendimento são de responsabilidade da CONTRATADA. As alterações deverão ser realizadas em até 10 (dez) dias corridos, a partir da solicitação da CONTRATANTE.

4.5.12.12 A CONTRATADA deverá configurar os comandos de atendimento com árvores e *scripts*, conforme definição da CONTRATANTE.

4.5.12.13 Deverá estar adequada aos padrões de segurança compatíveis com operações financeiras, não gravando senhas e informações financeiras dos clientes.

4.5.12.14 Deverá disponibilizar e manter arquivo de log por, durante a vigência do contrato, com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de entrada no PABX, a data e hora de início e fim da ligação e quais os menus utilizados.

4.5.12.15 Deverão ser disponibilizadas estatísticas com os seguintes parâmetros:

a) Utilização por hora, dia, mês, por canal.

b) Para cada tipo de serviço oferecido pelo *Contact Center* (opções de atendimento dentro da árvore).

c) Tempo de retenção e quantidade de ligações por hora, dia, mês e por ligações derivadas para os atendentes.

d) Cálculo do tráfego cursado (Erlangs) na HMM (hora de maior movimento).

e) Tempo de retenção por tipo de serviço pelo *Contact Center*.

f) Número de ligações abandonadas, sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações com sucesso.

4.5.12.16 Deverá disponibilizar relatórios de gestão dos serviços e dos canais de comunicação, por meio de navegadores *WEB*.

4.5.12.17 Deverá permitir a geração de relatórios gerenciais para controle de desempenho e de qualidade do canal.

4.5.12.18 Deverá possuir árvore de opções de, pelo menos, 10 (dez) níveis, com 50 (cinquenta) opções no total, 10 (dez) menus e cada menu com 5 (cinco) *submenus*.

4.5.12.19 Caberá à CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, efetuar todos os procedimentos necessários para integração do(s) sistema(s) de automação do atendimento (*chat*, mídias sociais e outros aplicativos de atendimento/mensagem), por meio de *webservice* e/ou chamada de serviço, aos serviços prestados pela CONTRATANTE tais como: SRO (Sistema de Rastreamento de Objetos), Indenização/Reembolso, Telegrama Fonado, Disque-Coleta, Fale Conosco (registro de manifestações), Busca CEP e demais serviços que vierem a ser disponibilizados durante a vigência do contrato.

4.5.12.20 Deverá disponibilizar recursos suficientes e necessários para atender a demanda prevista no Anexo I deste documento, bem como automatizar, pelo menos, 33% da demanda do telefone e, pelo menos, 45% da demanda do webchat, conforme previsto no Item 9 do documento Especificação dos Serviços.

4.5.12.21 Todos os sistemas, equipamentos e infraestrutura necessários para conexão do sistema de automação do atendimento com outros sistemas e equipamentos do *Contact Center* deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

4.5.12.22 Deverá permitir integração com sistema de CTI, para recebimento de informações de dados do PABX/DAC, tais como ANI e DNIS.

4.5.12.23 Deverá permitir a identificação do número telefônico de origem.

4.5.12.24 Caso seja necessário a gravação da mensagem do sistema de automação do atendimento, esta será de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE. A mensagem deverá ser submetida à aprovação da CONTRATANTE, antes da sua implantação.

4.5.12.24.1 A gravação deverá ser feita preferencialmente em voz feminina, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha do uso de voz masculina quando a mesma entender necessário.

4.5.12.24.2 O equipamento ou função de atendimento orientado as mensagens, assim como a gravação, configuração das suas funcionalidades e continuidade operacional, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cujos serviços deverão ser

disponibilizados sem quaisquer custos adicionais ao Contrato.

4.5.12.24.3 O prazo para a entrega e ativação das mensagens personalizadas e solicitadas pela CONTRATANTE deverá ser de no máximo 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação.

4.5.12.24.4 A árvore de navegação, fraseologia e outros dados do sistema de automação do atendimento são considerados propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá prover o arquivo de configuração ou parametrização, inclusive de voz, inerente a tais mensagens para possíveis cargas em outros sistemas.

4.5.12.25 As alterações de árvores de voz, alterações de scripts do sistema de automação do atendimento e automatizações dos serviços devem ser implementadas pela CONTRATADA por solicitação da CONTRATANTE.

4.5.12.26 A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE, em até 90 (noventa) dias antes do encerramento do contrato, ou em até 10 (dez) dias úteis, quando solicitado pela CONTRATANTE, a árvore de navegação, fraseologias e demais dados do sistema de automação do atendimento, inclusive de voz, em documentação atualizada em meio digital, que serão de propriedade da CONTRATANTE.

4.5.12.27 Quando solicitado pelo usuário, o sistema deverá encaminhar a demanda para o atendimento humano, conforme critérios que serão definidos pela CONTRATANTE.

4.5.12.28 O sistema de automação do atendimento deverá funcionar de forma integrada nos serviços de atendimento telefônico, *chat* no *website* e mídias sociais, bem como no monitoramento das mídias sociais da CONTRATANTE.

4.5.12.29 O sistema de automação do atendimento deverá, ainda, possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Repassar o chamado para atendimento humano, de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE.
- b) Oferecer envio automatizado e humano de imagem, áudio e texto por *e-mail*, SMS e suportar aplicativos de mensagens instantâneas (por exemplo *WhatsApp*, *Telegram*...), bem como interagir de forma integrada com os usuários por ambos canais.
- c) Interagir com telefonia para geração de ligação telefônica, envio de SMS e suportar aplicativos de mensagens instantâneas - por exemplo *WhatsApp*, *Telegram*... - a pedido, ou por *workflow*.
- d) Possuir filtro de ruído para garantir que outros sons no ambiente do usuário não sejam confundidos com a sua fala.
- e) Gravar dados de usuários para utilizá-los posteriormente como complemento em casos de atendimentos oriundos de demandas já iniciadas/interrompidas ou novas.
- f) Integrar, cadastrar e consultar sistemas de informação da CONTRATANTE, como por exemplo Id Correios, CRM, *WebServices* e outros definidos durante a vigência do contrato.
- g) Integrar-se a qualquer plataforma de ITSM, telefonia, bases de conhecimento, *chat*, e outros definidos durante a vigência do contrato.
- h) Processar dados recebidos (operadores numéricos, de datas, de texto, CPF, CNPJ, etc) e contextualizar conversas (dia da semana, hora, repetitividade, sucesso, humor do usuário...).
- i) O fluxo da conversação, com a árvore de decisões e tarefas encadeadas, deve ser de fácil cadastrado em ferramenta de criação de *scripts* em português falado no Brasil e em um simples editor de texto.
- j) Gerar protocolo do atendimento.
- k) Possuir mecanismos nativos de segurança que protejam os dados obtidos nas conversas.
- l) Possuir gerenciamento de eventos que podem mudar a qualquer momento o fluxo do diálogo.
- m) Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar com os usuários que se identifiquem, de forma individualizada, trazendo informações e respostas concisas.
- n) Permitir o carregamento de dados do usuário encaminhado para atendimento humano.
- o) Permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo sistema de automação do atendimento, possibilitando a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
- p) Disponibilizar indicadores da operação em tempo real.
- q) Possuir funcionalidade que permita o envio de *e-mail* contendo a transcrição da solicitação do usuário para seu respectivo assistente comercial, conforme parâmetros definidos pela CONTRATANTE.

4.5.13 Sistema de Automação do Atendimento - Chat WEB

4.5.13.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar e manter o sistema de atendimento *on-line* por meio *chat* (diálogo de texto ao vivo) com recursos tecnológicos suficientes e necessários ao atendimento da demanda estimada no Anexo I deste documento. O sistema deverá possibilitar a interação de forma *on-line*, permitindo a realização de atendimento automatizado e humano dos usuários da WEB. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.5.13.1.1 O atendimento de Nível 1 será efetuado pelo Sistema de Automação. O atendimento de Nível 2 será aquele encaminhado para atendimento humano. A CONTRATANTE disponibilizará o efetivo humano.

4.5.13.2 A CONTRATADA deverá possibilitar o atendimento humano via *chat*, dentro e fora das dependências do *Contact Center*, com acesso WEB por meio de *login* e senha.

4.5.13.3 O atendimento automatizado e humano aos usuários da CONTRATANTE, via *chat*, deverá ocorrer por meio de *chatbox*.

4.5.13.4 A solução deverá permitir a integração com sistemas "legados" ou de "backend" por meio de APIs (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou *WebServices*.

4.5.13.5 O sistema deverá possuir o registro de log contendo informações sobre todas as ações executadas pelo usuário, tais como:

- a) Capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- b) *Login* do usuário (para os casos de acesso via idCorreios ou registro no sistema de *chat* ou mídias sociais).
- c) *Timestamp* (data, hora, minuto e segundo) de início do acesso.
- d) Menus e opções acessadas pelo usuário.
- e) ID do registro de acesso.

4.5.13.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar o atendimento automatizado via *chat* durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.5.13.6.1 O horário e dia da semana do atendimento humano via *chat* nos **website** e **mídias sociais** deverá ser configurável de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

4.5.13.6.2 A CONTRATANTE poderá alterar o período de disponibilidade de acordo com a sua necessidade.

4.5.13.7 A solução deverá possuir pelo menos as seguintes funcionalidades:

- a) Solução *web* de serviços de automação do atendimento, com emulação humana, deverá ser capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis nos portais e sistemas da CONTRATANTE, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário através de solução de *chat*, apresentando a resposta ao usuário.
- b) Atender aos usuários que necessitem de informações sobre os serviços encontrados nos sistemas da CONTRATANTE ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços.
- c) Permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interaja com o sistema de automação em “Linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa falada no Brasil, como se estivesse falando com um humano.
- d) Oferecer um modelo de linguagem natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termo específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao usuário de todo território brasileiro. O refinamento e evolução do modelo de linguagem natural deverá ser realizado pela equipe técnica da CONTRATADA.
- e) Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (*web*, redes sociais, *mobile*, etc), possibilitando tratar de forma diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do *site* de onde estas estão sendo feitas.
- f) Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar ao usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos usuários em questão, sempre que aplicável.
- g) Contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- h) Ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento.
- i) Identificar, proativamente, a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, seguindo regras de negócio definidas pelo CONTRATANTE.
- j) Permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e *web links* de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:
 - j1) Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes.
 - j2) Atualização das respostas fornecidas pelo sistema de automação do atendimento.
 - j3) Atualização de *links Web* referenciados na resposta fornecida pelo sistema de automação do atendimento.
- k) Possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: *Web* (Internet Explorer 9 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior) *Mobile Web*, *Mobile APP* (Android e IOS) SMS, Facebook, *Chat*.
- l) Conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página *web* ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.
- o) Permitir a realização de consultas sobre os serviços oferecidos em sua própria interface, bem como, a extração de relatórios sobre as consultas realizadas, possibilitando a consolidação dos resultados.
- m) Permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo sistema de automação do atendimento, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário.
- n) Permitir que as respostas fornecidas pelo sistema de automação do atendimento contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim que desejarem ou necessitarem. Essa função poderá ser desabilitada pelo usuário na própria interface do sistema de automação do atendimento.
- o) Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pela CONTRATANTE, para auxiliar os usuários no cadastramento *online* no *site*, bem como resgate de senhas ou dados de *login*.
- p) A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo a CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução nos portais dos sistemas a serem atendidos.
- q) Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o sistema de automação do atendimento e os usuários.

4.5.13.8 Deverá possibilitar a transmissão bilateral de dados sem a necessidade de *plugins* ou instalação de *softwares* pelo usuário da CONTRATANTE.

4.5.13.9 Além das funcionalidades descritas no subitem 4.5.13.7, deverá, pelo menos:

- a) Identificar o operador pelo nome para o usuário, conforme definido pela CONTRATANTE.
- b) Gerar número único de protocolo por atendimento, mantendo histórico.
- c) Alertar de forma sonora e visual abertura ou encerramento do *chat* para o operador.
- d) Sinalizar sobre o tempo de espera do usuário no *chat* ativo para o operador.
- e) Alertar/sinalizar ao operador no início do atendimento, através de *popup box*, a lista de mensagens não respondidas, classificando da mais antiga para mais recente.
- f) Possibilitar que o operador da CONTRATANTE selecione várias mensagens para respondê-las de forma simultânea.
- g) Possibilitar a configuração, pela CONTRATANTE, de limite para atendimentos simultâneos por operador, conforme critérios a serem definidos.
- h) Apresentar/mostrar a confirmação de entrega e leitura das mensagens recebidas e enviadas para o usuário e operador da CONTRATANTE.
- i) Possibilitar o atendimento *online* e simultâneo de vários usuários pelo mesmo operador, respeitando o limite definido pela CONTRATANTE.
- j) Informar o número de usuários e a posição na fila durante a espera pelo atendimento para os usuários e operadores, a critério da CONTRATANTE.
- k) Encerrar automaticamente o serviço de *chat* quando não houver manifestação do usuário por determinado período de tempo (*time out*), a ser definido pela CONTRATANTE, bem como permitir a reconexão, caso o usuário retome a conversa.
- l) Permitir a integração com os sistemas e acesso às ferramentas de informação e ambientes de serviço da CONTRATANTE.
- m) Permitir o carregamento de dados do usuário de conversas encaminhadas para atendimento humano.
- n) Possibilitar o envio de arquivos de texto, imagem e/ou áudio anexos pelo usuário, em formatos e tamanho a serem definidos pela CONTRATANTE.
- o) Acompanhamento *online* do supervisor:
 - o1) Disponibilizar a quantidade de usuários na fila e em atendimento.
 - o2) Possibilitar a visualização simultânea dos conteúdos dos atendimentos dos operadores, em tempo real.
 - o3) Captura de *chats*: o sistema deve permitir que os supervisores e/ou os operadores selecionados possam capturar as sessões de *chat* de um outro operador, se necessário.
 - o4) Possibilitar o encaminhamento do atendimento para outro supervisor/operador com a obrigatoriedade de justificá-lo por meio opções pré-cadastradas.
- p) Permitir que todas as transcrições dos atendimentos sejam salvas (gravadas) automaticamente.
- q) Possibilitar o envio do conteúdo do atendimento por *e-mail* ao usuário, no final do atendimento.
- r) Possibilitar a realização de pesquisa de satisfação pelo usuário, mantendo o histórico dos resultados da pesquisa.
- s) Permitir a criação de múltiplas frases de saudação, alertas e orientações.
- t) Possuir mecanismo nativo que possa guardar dados das interações realizadas com os usuários, permitindo que num próximo contato, informações tais como nome, data do último contato, quantidade de vezes que o usuário já entrou em contato, histórico de atendimentos, etc, possam ser recuperados automaticamente e apresentados à CONTRATANTE.
- u) Permitir que atendimentos automatizados e/ou humanos possam ser ativados e desativados em períodos específicos, de acordo com as definições da CONTRATANTE.
- v) Permitir a pesquisa de assuntos por palavras-chaves, bem como o reconhecimento de textos digitados pelo operador (corretor ortográfico).
- w) Permitir que dados sigilosos sejam ocultados na tela e também no banco de dados, de modo a evitar que informações digitadas pelo usuário durante uma conversa fiquem expostas a consultas futuras de pessoas que tenham acesso aos dados do sistema.
- x) Índice de atendimentos automatizados tratados e concluídos (assertividade) e aqueles encaminhados para atendimento humano (sem resolatividade pelo sistema), ambos em relação ao total de chamados recebidos no *chat*.
- y) Disponibilizar indicadores da operação em tempo real.
- z) Permitir acesso externo à CAC.

aa) Permitir o atendimento automatizado e humano para usuários internos e externos por meio da LAN e WAN.

ab) Permitir o envio de *e-mail* contendo a transcrição da solicitação do usuário para seu respectivo assistente comercial conforme parâmetros pré configurados pela CONTRATANTE.

4.5.13.9.1 O serviço de *chat* deverá possibilitar a emissão de relatórios, exportáveis para planilha eletrônica, relativos às funcionalidades previstas e necessárias à gestão do atendimento, tais como:

- a) Filtro por período e/ou por protocolo do atendimento.
- b) Filtro por quantidade de atendimentos oferecidos, atendidos pelo sistema automatizado e por atendimento humano, abandonados na espera em fila, perdidos por *time out* e/ou reconectados.
- c) Relatórios consolidados por quantidade de atendimentos, por tipo de atendimento ou assunto, por operador, pelo número de acessos ao *chat* pelo mesmo usuário, por atendimento encerrado pelo operador, por TMA, TME, HMM, tempo de duração na página, por região geográfica.

- d) Relatórios de pesquisa de satisfação.
- e) Visualizar o conteúdo dos atendimentos em tempo real ou já realizados, para fins de Monitoria da Qualidade, que será realizada pela CONTRATANTE, de forma amostral.
- f) Relatório de disponibilidade de conversação por operador e por grupo.
- g) Relatório de duração do *chat* por operador e por grupo.
- h) Relatórios de tempo de resposta por operador e por grupo, quantidade de acessos aos conteúdos do banco de conhecimento.
- i) Quantidade de *chats* atendidos, recusados e não atendidos.
- j) Quantidade de convites para *chat*.
- k) Quantidade de interações *offline*.
- l) Tempo de resposta das interações *offline*.
- m) Quantidade de visitantes por hora.
- n) Quantidade de *chat* por hora, por operador, por tipo de atendimento.
- o) Disponibilidade de conversação por hora e por operador.
- p) Informações sobre os visitantes tais como: cidade, estado, país.
- q) Total de perguntas que o sistema de automação de atendimento não soube responder.

4.5.13.10 Sistema de Monitoramento de Mídias Sociais e Sites

4.5.13.10.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas que permitam captar, monitorar, tratar, gerar estatísticas, bem como atender à demanda estimada no Anexo I das postagens realizadas por meio de *websites* e mídias sociais (*Facebook, Instagram, Twitter e Youtube*), com possibilidade de acrescentar outras mídias, conforme definido pela CONTRATANTE.

4.5.13.10.2 Deverá possuir, pelo menos, as seguintes funcionalidades:

- a) Monitoramento das postagens com varredura e análise das conversas, reações, engajamento, palavras/termos chaves ligadas ao negócio em tempo real.
- b) Monitoramento dos prazos de atendimento.
- c) Possibilitar o acompanhamento de respostas duplicadas.
- d) Possibilitar a triagem e classificação automática dos atendimentos e interações que contenham palavras e/ou assuntos específicos.
- e) Possibilitar o acompanhamento de mensagens não respondidas, em tratamento por período.
- f) Possibilitar o agendamento de postagens e publicações de forma simultânea ou individual nas mídias sociais e *website* utilizados pela CONTRATANTE.
- g) Possibilitar a classificação e emissão de relatórios, exportáveis para planilha eletrônica, com filtros por período, assunto, quantidade de interações, localidade demográfica (país, estado, cidade...), popularidade, abrangência, quantidade de demandas por tipo de entrada (*timeline* e/ou *inbox*), tempo de resposta individual e equipe, representatividade por mídia social, representatividade por sentimento do público (*emoticons* furiosos, péssimos, bem, ótimos...), representatividade por reação (curtidas, descurtidas, indiferentes...), representatividade por polarização (interações positivas, negativas, neutras, não avaliadas), representatividade por usuário, ocorrência de *tags*, palavras mais citadas.
- h) Possibilitar a emissão de gráficos, exportáveis para planilha eletrônica, para obter comparativos entre períodos por interações da imprensa, comentários, comentários por gênero, comentários por faixa de idades, sentimentos, interações por regiões demográficas brasileiras, interações por país, alcance e alcance por *post*.

4.5.13.10.3 Permitir configuração de respostas pré-definidas, conforme tipo de atendimento:

- a) Respostas automáticas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- b) Respostas simultâneas automáticas para postagem ou mensagem, de acordo com a classificação e filtros aplicados; exemplos de classificação: Mensagens lidas; mensagens não lidas; postagens mais visualizadas; postagens mais recentes ou mais antigas; mensagens respondidas; mensagens não respondidas; comentários respondidos; comentários não respondidos; exemplos de filtros: por assuntos mais acessados nas mídias sociais utilizadas pela contratante ou não por assuntos mais recentes; por assunto sobre produtos e/ou serviços dos contratante em quaisquer *sites* – conteúdo público ou privado (se houver autorização); por reação (curtidas, descurtidas...); por sentimento (*emoticons*); por mensagens tratadas; por entrada (*timeline, inbox*); por localidade (país, estado, cidade...).
- c) Reencaminhar atendimento para outro canal, caso seja necessário.
- d) Possibilitar a busca por mensagens tratadas e enviadas nas mídias sociais e *site*.
- e) Possibilitar o uso de sentimentos e reações (*emoticons*, curtidas, descurtidas) disponíveis nas mídias sociais.
- f) Possibilitar ocultar mensagem, *posts*, etc.
- g) Possibilitar o gerenciamento de mensagens e *posts*, inclusive os ocultados.
- h) Abrir janelas nas últimas mensagens ou comentários relativos ao mesmo *post*, ou resposta.
- i) Possibilitar tratamento automatizado das mensagens.

4.5.14 Pesquisas de Satisfação dos Usuários

4.5.14.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema que realize pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento, no intuito de captar a percepção do usuário quanto ao serviço prestado conforme a seguir:

- a) Para o atendimento telefônico, deverá ser por meio de questionário com opções de respostas. Após a conclusão do atendimento,

o sistema aplicará automaticamente o questionário.

b) Para o atendimento via *chat*, deverá ser por meio de opções que podem ser selecionadas durante ou após a conclusão do atendimento. Deverá ter também, espaço para edição de texto pelo usuário após a seleção das opções.

4.5.14.2 O Sistema de Pesquisa fornecido pela CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios exportáveis para planilha eletrônica que permitam a visão dos dados para gestão diária, semanal e mensal das pesquisas realizadas, e poderão ser alterados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE e com aviso prévio de alteração em até 30 dias.

4.5.14.3 O sistema de pesquisa deverá possibilitar o cadastro e alteração dos critérios/parâmetros de avaliação para os atendimentos identificados nas pesquisas.

4.5.14.4 Alertar, sinalizar e encaminhar à CONTRATANTE as avaliações abaixo da meta a ser estipulada, conforme fluxo a ser definido.

4.5.14.5 A pesquisa deverá ser iniciada em até 10 (dez) dias úteis após solicitação da CONTRATANTE, mediante comunicação da CONTRATANTE.

4.5.15 Control Manager

4.5.15.1 É de responsabilidade da CONTRATADA prover Serviço de *Control Manager* necessário ao funcionamento dos serviços de segurança do *Contact Center*, descritos neste Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE, que atendam às especificações técnicas descritas a seguir:

a) Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conter sistema de antivírus com vacinas atualizadas em sua última versão.

b) A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de antivírus, com administração centralizada, para gerenciar e distribuir as vacinas, bem como fornecer meios para que sejam realizadas as atualizações das vacinas dos equipamentos. Atuando, dessa forma como ponto único de recebimento das vacinas disponibilizadas na Internet pelo fabricante da solução de antivírus.

c) As atualizações das vacinas devem ser agendadas, de forma a não impactar no *link WAN* da CONTRATANTE.

d) A CONTRATADA deverá disponibilizar os sistemas e equipamentos necessários ao pleno funcionamento do sistema de antivírus.

e) A CONTRATADA será responsável por todo processo de instalação, configuração e administração do sistema antivírus.

4.6 Segurança da Informação

4.6.1 Planejamento de Segurança da Informação: A CONTRATADA deverá adequar-se à Política de Segurança da Informação vigente na CONTRATANTE, de acordo com o previsto no Projeto Básico, e atender ao que segue:

a) As informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE.

b) Os registros de *logs* gerados pelos sistemas e equipamentos são de propriedade da CONTRATANTE e a sua geração deverá ser detalhada por acesso de usuário em todos os ambientes, de forma a identificar inequivocamente o usuário que realizou a transação, sendo tais registros armazenados nos equipamentos da CONTRATADA.

c) A CONTRATADA deverá solicitar à CONTRATANTE credenciamento de quaisquer equipes técnicas que terão acesso aos sistemas e equipamentos disponibilizados para a prestação dos serviços contratados.

4.6.2 Termo de Confidencialidade: O Termo de Confidencialidade, apêndice do Edital, deverá ser assinado pelos empregados e colaboradores que tem acesso às informações confidenciais, incluindo, mas não se limitando, às bases de dados de propriedade ou não da CONTRATANTE.

4.6.3 Requisitos Operacionais de Segurança de Informação: Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ter os seus sistemas operacionais e utilitários atualizados, em sua última versão estável, a partir da divulgação das atualizações/correções pelo fabricante, e atender ao que segue:

a) A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE mensalmente se houve ou não as atualizações previstas, bem como os procedimentos efetuados.

b) As aplicações de *patches* e de atualizações deverão ser realizadas em horários definidos pela CONTRATANTE, preferencialmente em períodos de menor impacto às atividades operacionais e aos recursos de tecnologia da informação e comunicação.

c) A CONTRATADA deverá manter atualizadas as bases de dados instaladas no *Contact Center*, bem como realizar *Backups* daquelas que sofrerem modificação. Os *Backups* deverão ser mantidos pelo período mínimo de 12 (doze) meses e entregues à CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.

d) A CONTRATADA deverá disponibilizar criptografia para a base dos dados gravados.

e) Durante a vigência do contrato, fica a CONTRATADA obrigada a corrigir todas as vulnerabilidades encontradas nos sistemas e equipamentos fornecidos.

5 Produtos, serviços e demais recursos existentes no atual ambiente da CONTRATANTE

a) Salas com divisórias, piso elevado, iluminação, ar condicionado, banheiros, armários rotativos e sistema de combate a incêndio.

b) Rede Elétrica, *nobreak*, grupo gerador e subestação.

c) Cabeamento para rede de voz e dados.

d) Recursos de rede local.

e) Mobiliários para operação do *Contact Center*.

- f) Materiais de consumo (exceto os consumíveis de gravação, de *backup* e de uso da equipe de suporte técnico da CONTRATADA).
- g) Base de *scripts*, *helps*, respostas de referência e fraseologias destinados à elaboração, criação ou adaptação dos conteúdos relacionados à automação do atendimento.
- i) Gerenciador de conteúdo que permite acesso às ferramentas de informações necessárias ao atendimento humano.
- j) Serviços de telefonia (feixes E1).
- k) Sala para equipe de gestão técnica/administrativa e de treinamento da CONTRATADA.
- l) Microcomputadores distribuídos nos seguintes ambientes e nas respectivas quantidades.

Quadro 3 – Distribuição dos Microcomputadores da CONTRATANTE

Ambiente	Quantidade
CAC - <i>Contact Center</i> SP	49
CAC - <i>Contact Center</i> MG	15

6 Descrição da infraestrutura de instalações elétricas e de rede existentes nos ambientes da CONTRATANTE

6.1. Rede Elétrica: Os equipamentos das posições de trabalho serão alimentados por tomadas embutidas no rodapé de cada estação de trabalho, conectadas às caixas sob o piso elevado. Em havendo necessidade de adequações de padrão ou de complementação da infraestrutura, para a conexão dos novos equipamentos disponibilizados, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA as adaptações ao padrão da NBR 14136 – vigente (*Plugs* e Tomadas), bem como sua instalação atender à NBR 5410 – vigente – Instalações Elétricas.

6.2. Rede Lógica: Dois conectores RJ-45, sendo um para dados e outro para voz.

6.3. Portal de Acesso aos Conteúdos de Informação para o Atendimento: A CONTRATANTE possui gerenciador de conteúdo para o atendimento humano, disponível na sua Intranet.

6.4. Sistema de Alimentação de Energia Essencial Via *Nobreak*: É de responsabilidade da CONTRATADA prover complemento para sistema de energia elétrica ininterrupta, fornecida por *nobreak*, na tensão de 220/127 V, quando e se necessário ao funcionamento dos serviços *Contact Center*, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

Equipe da Área de Usuários e Operações	Equipe da Área de Tecnologia
Arão de Oliveira Barros Júnior Matrícula: 8.134.250-0 Lotação: GCAC/DEREC/VICOM Cargo: Técnico de Correios PI – Operacional	Luiz Ricardo R. de Almeida Matrícula: 8.012.882-3 Lotação: GSUM/DPROR/VICOR Cargo: Analista de Correios - Engenheiro de Telecomunicações
Rodrigo Menezes Guilherme Matrícula: 8.913.771-0 Lotação: CCAC SPM/DEREC/VICOM Cargo: Técnico de Correios - Suporte	Reinaldo de Jesus Matrícula: 8.013.232-4 Lotação: GCOP/DENGE/VISER Cargo: Analista de Correios - Engenheiro Eletricista
Ronaldo Rodrigues Alves Matrícula: 8.419.601-7 Lotação: CCAC/MG/DEREC/VICOM Cargo: Analista de Correios - Administrador	Alexandre Rodrigues Soares Matrícula: 8.013.089-5 Lotação: GSUM/DPROR/VICOR Cargo: Analista de Correios - Analista de Sistemas
Suporte Jurídico	Suporte Tributário
Cátia Pereira Martins Santana Matrícula: 8.013.070-4 Lotação: GCLI/DEJUR/SEJUR Cargo: Analista de Correios - Advogado	Ângela Gonçalves Costa Matrícula: 8.054.365-0 Lotação: Ger. Tributos Municipais/DETRI/VIFIC Cargo: Analista de Correios - Contador
Coordenação	
Rosemeire Pereira Bonfim Matrícula: 8.012.040-7 Lotação: GCAC/DEREC/VICOM Cargo: Analista de Correios - Administrador	Valmir Vidal Campos Matrícula: 8.011.112-2 Lotação: GRSN/DEGOR/VICOR Cargo: Analista de Correios – Analista de Sistemas



Documento assinado eletronicamente por **Arao de Oliveira Barros Junior, Técnico de Correios PI - Operacional**, em 24/09/2018, às 09:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosemeire Pereira Bonfim, Gerente Corporativo**, em 24/09/2018, às 10:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valmir Vidal Campos, Analista de Correios Sr - Analista de Sistemas (Desen de Sistemas)**, em 24/09/2018, às 10:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3008876** e o código CRC **74D4D0BA**.

**EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**

DEREC-VICOM

GERÊNCIA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A CLIENTES - DERE

PROCESSO Nº 53180.019329/2018-77
ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS SP E MG

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

DEREC-VICOM

GERÊNCIA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO A CLIENTES - DERE

PROCESSO Nº 53180.019329/2018-77
ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS - SP E MG

1 OBJETO

1.1 Contratação de Empresa para prestação de **Serviços de Contact Center para a Central de Atendimento dos Correios – CAC**, compreendendo a **automação do atendimento**, disponibilização de Posições de Atendimento – PA, de sistemas e equipamentos e os serviços de comunicação, de qualidade do atendimento, de gestão do atendimento, de segurança, repasse de conhecimento, bem como sua total implantação e funcionamento, conforme o Projeto Básico e este instrumento.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONTACT CENTER A SEREM CONTRATADOS

2.1 Conforme requisitos mínimos definidos no Projeto Básico para contratação de empresa de Serviços de *Contact Center* para instalação na **Central de Atendimento dos Correios – CAC**.

3 INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 Os dias e horários de funcionamento da CAC serão de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00min às 20h00min e aos sábados das 08h00min às 14h00min, exceto domingos e feriados nacionais, e poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

3.1.1 Para os serviços que exijam atendimento humano, o funcionamento obedecerá os horários do atendimento descrito no caput deste subitem. Para os serviços que não exijam atendimento humano, o atendimento deverá ocorrer durante 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

3.2 É de responsabilidade da CONTRATADA prover os serviços necessários ao funcionamento do *Contact Center*, descritos no Projeto Básico, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução, inclusive licenças, compatíveis com os Padrões Técnicos existentes nos ambientes da CONTRATANTE.

3.3 A adequação do local de instalação e da infraestrutura será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem

ônus para a CONTRATANTE.

3.4 Em caso de necessidade, a CONTRATADA poderá solicitar acesso às dependências da CONTRATANTE fora do horário de atendimento, devendo encaminhar solicitação com, pelo menos, 01 (um) dia de antecedência, para análise e deliberação por parte da CONTRATANTE.

3.5 A descrição dos produtos e serviços e demais recursos existentes no atual ambiente da CONTRATANTE está disponível no Projeto Básico.

3.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir do início da prestação dos serviços, todas as informações da solução em bancos de dados para a CONTRATANTE, que possam ser acessados pelos sistemas da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

3.6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso aos bancos de dados e/ou repositórios de dados da solução à CONTRATANTE.

3.7 A CONTRATADA deverá arcar com ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta.

3.8 A CONTRATADA deverá licenciar os Sistemas do *Contact Center* de forma a atender as quantidades demandadas no Projeto Básico.

3.9 Caberá à CONTRATADA a implantação, com a instalação e configuração de todos os sistemas e equipamentos, bem como o repasse de conhecimento, conforme Projeto Básico e especificações descritas neste instrumento, de forma a garantir a perfeita prestação dos Serviços de *Contact Center*.

3.10 Os serviços possuem quantidades e especificações mínimas para a execução das funcionalidades solicitadas. Caso seja identificada, durante o processo de implantação (instalação e configuração) e repasse de conhecimento, a necessidade de disponibilização de SISTEMAS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS adicionais para possibilitar a completa implementação das funcionalidades exigidas no Projeto Básico e neste instrumento e ao fiel cumprimento das especificações técnicas, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem imputação de ônus à CONTRATANTE.

3.11 É responsabilidade da CONTRATADA todos e quaisquer ônus adicionais que sejam decorrentes do cumprimento das obrigações previstas para o fiel cumprimento do objeto do Contrato, tais como implantação (instalação e configuração), de repasse de conhecimento e de manutenção, tais como ligações telefônicas, transporte, hospedagem, embalagens, impostos, taxas, demais tributos e outras despesas, diretas e indiretas.

3.12 A CONTRATANTE reserva-se o direito de reproduzir, se necessário, toda a documentação fornecida pela CONTRATADA, para uso interno de suas atividades.

3.13 Os serviços fornecidos deverão ser compatíveis entre si e permitir a interoperabilidade com os atuais sistemas e equipamentos em uso pela CONTRATANTE, de forma que a sua interligação às redes existentes sejam transparentes e não provoquem falhas de funcionamento ou prejuízo de desempenho.

3.14 A CONTRATADA obriga-se a tratar com sigilo quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, documentos, formulários ou outro ativo qualquer utilizado nos processos da CONTRATANTE, formalizado por meio do Termo de Confidencialidade, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

3.15 A CONTRATADA deverá designar, no prazo previsto neste documento, responsáveis técnicos para a implantação e gestão técnica dos serviços contratados.

3.16 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar inspeções nos sistemas e equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, a fim de verificar suas configurações e atualizações, previstas no Edital.

3.17 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos e informações da operação que lhe forem solicitadas pela CONTRATANTE, para tanto poderão ser realizadas reuniões presenciais ou por meio de videoconferência, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

3.18 Os serviços que envolvam parametrizações ou customizações dos sistemas do *Contact Center* serão executados durante a vigência do contrato, mediante solicitação e prazos descritos nestas Especificações dos

Serviços.

3.19 Os sistemas disponibilizados pela CONTRATADA para as Posições de Atendimentos (PAs) poderão ser instalados em equipamentos próprios da CONTRATANTE, nas quantidades previstas no Projeto Básico.

3.20 A CONTRATADA deverá, a critério da CONTRATANTE, garantir o acesso de todos os sistemas de gestão do *Contact Center* à CONTRATANTE, por meio de interface remota.

3.21 Até 180 (cento e oitenta) dias antes do encerramento do contrato, a CONTRATANTE em parceria com a CONTRATADA, deverá elaborar o plano de desmobilização da operação.

3.22 É responsabilidade da CONTRATADA todos e quaisquer ônus decorrentes do processo de desmobilização, tais como transporte, embalagens, impostos, taxas, demais tributos e outras despesas, diretas e indiretas.

3.23 Caso não ocorra a retirada dos sistemas e equipamentos no prazo estipulado no plano de desmobilização e sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATANTE poderá dar aos referidos sistemas e equipamentos a destinação que lhe convier.

4 PLANO DETALHADO DE TRABALHO (PDT)

4.1 O PDT é um documento elaborado pela CONTRATADA, contendo o detalhamento da entrega, instalação, configuração, integração dos equipamentos e sistemas, conteúdos mapeados para o atendimento automatizado, no qual deverão estar definidos todos os procedimentos que serão realizados nos produtos entregues, suas funcionalidades e interligações físicas e lógicas, além de todos os componentes adicionais incluídos, devendo constar, inclusive a data de início da operação.

4.2 Deverá ser alocada 01 (uma) equipe de pelo menos 02 (dois) técnicos da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE, em Brasília-DF ou São Paulo-SP, para definição e elaboração do PDT, no período de 8h às 12h e 14h às 18h de segunda-feira a sexta-feira, durante todo o período de realização do PDT. A CONTRATANTE acompanhará a elaboração do PDT.

4.3 Toda a documentação produzida no PDT deverá ser entregue impressa e assinada pelo responsável da CONTRATADA, juntamente com uma cópia em mídia eletrônica, ou entregue via SEI (Sistema Eletrônico de Informações), devidamente assinado.

4.4 O Plano Detalhado de Trabalho deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

I. Identificação dos fabricantes e das versões dos sistemas e equipamentos.

II. Prospecto técnico dos sistemas e equipamentos, com grifo nas características técnicas a serem informadas, o qual deve ser preferencialmente no original ou fotocópia legível e completa, ou arquivo digital contendo, pelo menos:

a) Lista descritiva e detalhada de todos os módulos componentes, *plug-ins*, características e funcionalidades.

b) Lista descritiva e detalhada de compatibilidade e integração com outro(s) produto(s).

c) Lista de requisitos a serem atendidos pelo *Contact Center*, considerando-se a especificação técnica e o levantamento de necessidades realizado pela CONTRATADA junto à equipe técnica dos Correios, bem como elementos adicionais que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA para o pleno atendimento do objeto.

d) Indicação das restrições aplicáveis aos direitos de uso do(s) produto(s).

e) Indicação das restrições aplicáveis à instalação dos produtos, tais como necessidade de obtenção de senha complementar pela Internet ou outras.

III. Recursos da CONTRATADA envolvidos na execução dos serviços contratados, identificando nomes e papéis.

IV. O Cronograma de Execução do Projeto deverá conter pelo menos:

a) O tempo de execução de cada atividade, data de início, data de término.

b) Atividades predecessoras.

- c) Recursos humanos e tecnológicos.
- d) As atividades de implantação assistida.
- e) Prazos para disponibilização, implantação e configuração de cada equipamento/sistema previsto no projeto básico.
- f) Prazos para a interligações dos feixes E1 de telefonia ao PABX-IP e o PABX-IP à rede LAN.
- g) Prazos para repasse de conhecimento.
- h) Prazos para a fase de testes operacionais.
- i) Início da operação.

V. Plano de Comunicação: deverá ser elaborado um Plano de Comunicação que possibilite encaminhar semanalmente aos gestores da CONTRATANTE as informações sobre o andamento do projeto.

VI. Plano de Implantação dos Sistemas e Equipamentos: deverá ser elaborado um Plano de Implantação, contemplando o roteiro e seus cronogramas de instalações e configurações dos sistemas e equipamentos, árvore de decisão e conteúdo dos atendimentos automatizados.

VII. Plano de Transição: a CONTRATADA deverá apresentar plano de transição que viabilize a manutenção de, pelo menos, 50% dos atendimentos prestados pela CAC durante o processo de implantação.

VIII. Estratégia e metodologia de trabalho a ser utilizada.

IX. Planejamento da interligação do(s) PRODUTO(S) fornecidos entre si e à infraestrutura da CONTRATANTE, incluindo arquitetura desenhada pela CONTRATADA para a integração dos produtos fornecidos na estrutura existente na CONTRATANTE.

X. Análise de riscos de segurança relacionados à instalação e ao uso dos sistemas e equipamentos.

XI. Definição de perfis de acesso dos usuários.

XII. Plano de Repasse de Conhecimento dos profissionais da CONTRATANTE.

XIII. Identificação do ambiente de instalação dos sistemas e equipamentos, para avaliar a necessidade de alteração de regras em equipamentos de segurança, tais como firewall, ids, e outros, para a comunicação entre os sistemas e equipamentos via redes de computadores.

4.5 A CONTRATADA deverá apresentar o modelo ou exemplo de documentação, que será utilizado para a Implantação de todos o(s) PRODUTO(S) fornecidos (*As-Built*). A CONTRATADA deverá fornecer esse material em mídia eletrônica, ou em arquivo eletrônico disponibilizado no SEI, que será submetido à equipe técnica da CONTRATANTE para conhecimento.

4.6 A CONTRATADA deverá entregar o relatório do PDT em Língua Portuguesa (Brasil), acompanhado de documentação técnica (manuais), que poderá ser em Língua Portuguesa (Brasil) ou em Língua Inglesa.

4.7 Não haverá remuneração para o período de elaboração do PDT.

5 ENTREGA DOS SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

5.1 Os materiais empregados e os serviços executados deverão obedecer rigorosamente:

- a) Às normas e especificações constantes deste documento.
- b) Às normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- c) Às prescrições e recomendações dos fabricantes.
- d) IE - International Electrotechnical Commission.
- e) IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers.
- f) ITU - International Telecommunication Union.

- g) ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.
- h) INPS Fórum - ISDN PBX Network Specification Fórum.
- i) SIP - IETF/RFC 3261 e/ou H323 - ITU-T Atualizado(s).
- j) À legislação aplicável.
- k) Norma Complementar nº14/IN01/DSIC/GSIPR1
- l) ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013

5.2 Todos os equipamentos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de *hardware* e de *software* necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, incluindo cabos e conectores.

5.3 Os equipamentos a serem instalados no ambiente da CONTRATANTE deverão ser industrializados, novos e entregues acondicionados adequadamente em suas embalagens originais lacradas, acompanhados de guias ou manuais de utilização, além de mídias e licenças dos *softwares* necessários ao seu funcionamento.

5.4 A CONTRATANTE poderá instalar nos equipamentos da CONTRATADA *softwares*, licenças e aplicativos.

6 REPASSE DE CONHECIMENTO

6.1 Caberá à CONTRATADA realizar o Repasse de Conhecimento à equipe da CONTRATANTE sobre a operação dos sistemas, equipamentos, bem como conteúdo e fluxos dos atendimentos automatizados, conforme definido no Plano Detalhado de Trabalho.

6.2 O repasse de conhecimento deverá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE, nas cidades onde os serviços serão implantados em dias úteis e em horário comercial (08h às 12h e 14h às 18h) e em Brasília/DF.

6.3 O conteúdo programático, a carga horária, o público alvo a ser capacitado e o cronograma previsto deverão ser apresentados no PDT para as turmas onde os serviços serão prestados.

6.4 O conteúdo deverá abranger as funcionalidades disponíveis para os empregados da CONTRATADA que atuam na CAC.

6.5 A capacitação será realizada por meio de Turmas, de acordo com o conteúdo programático apresentado no PDT.

6.6 A quantidade de Turmas para a capacitação está limitada a 27, sendo 14 em Barbacena/MG, 08 em São Paulo/SP e 05 em Brasília. A realização de turmas do repasse de conhecimento ocorrerá por demanda da CONTRATANTE.

6.7 A quantidade de Turmas para a efetiva capacitação dos empregados da CAC deverá ser apresentada no PDT, levando em consideração o público a ser capacitado e a quantidade máxima de 20 empregados da CONTRATADA, por turma, nas respectivas cidades onde os serviços serão prestados.

6.8 Deverá ser ofertado repasse de conhecimento das ferramentas e Serviços de Automação do Atendimento aos gestores e usuários de suporte dos citados serviços, em Brasília, para tanto, poderão ser realizadas até 05 turmas.

6.9 A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os insumos necessários para a realização do repasse de conhecimento.

6.10 A CONTRATADA deverá custear todas as despesas com passagens, hospedagens, diárias, transporte da sua equipe.

6.11 Caso a avaliação sobre o Repasse de Conhecimento não seja satisfatória, a CONTRATADA tomará ciência do conteúdo dessa avaliação, mediante a emissão de Termo de Recusa para que possa repetir, sem ônus para a CONTRATANTE, a mesma atividade, de forma a reforçar os pontos considerados insatisfatórios nas avaliações.

6.12 O Repasse de Conhecimento referente à fase de implantação deverá ser realizado antes do aceite final dos

serviços.

6.13 Caso, no decorrer do contrato, sejam implantadas novas funcionalidades e/ou sistemas, a CONTRATADA deverá realizar o repasse de conhecimento dos mesmos, sendo que todas as despesas referentes ao novo repasse serão de sua responsabilidade, sem ônus para a CONTRATANTE.

7 SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E INTEGRAÇÃO)

7.1 A Implantação é a fase em que a CONTRATADA deverá instalar e configurar, de forma adequada, sistemas e equipamentos no ambiente da CONTRATANTE, em conformidade com as Especificações dos Serviços, o Projeto Básico e as diretrizes definidas no Plano Detalhado de Trabalho - PDT.

7.2 É de responsabilidade da CONTRATADA configurar os Sistemas e Equipamentos, em conformidade com a infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE nos ambientes da CONTRATANTE.

7.3 Os Sistemas e Equipamentos disponibilizados nos ambientes da CAC, deverão ser acompanhados de documentação técnica, em língua portuguesa (Brasil), e, para os casos de exceção, mediante aprovação da CONTRATANTE, em língua inglesa, atendendo no mínimo os itens listados neste subitem:

a) Manuais dos Sistemas e Equipamentos: contendo as descrições técnicas dos mesmos.

b) Manual de usuário: demonstrando como utilizar os Sistemas e Equipamentos, contendo o descritivo de todas as suas funcionalidades.

7.4 Toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de Implantação, ocorrerá por conta da CONTRATADA.

7.5 A CONTRATADA deverá providenciar a aplicação de todas as correções e *upgrades* dos Sistemas e Equipamentos eventualmente disponibilizados até a data da instalação. A instalação não será considerada como concluída até que as atualizações sejam aplicadas.

7.6 A CONTRATADA deverá executar a atividade de implantação com o acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE, recebendo desta autorização e demais informações necessárias para acesso aos sistemas e equipamentos.

7.7 A CONTRATADA deverá entregar relatório semanal do processo de implantação dos Sistemas e Equipamentos, assinado pelo preposto responsável e pelos técnicos da CONTRATADA que executaram o serviço.

7.8 A CONTRATADA deverá prover o Serviço de Integração, que consiste na implementação de interfaces dos Sistemas e Equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA com as bases de dados dos sistemas corporativos da CONTRATANTE via tecnologia *webservices*, API (*Application Programming Interface*) ou outra tecnologia, quando aprovado pela CONTRATANTE.

7.9 A CONTRATADA deverá apresentar o Planejamento da interligação dos sistemas e equipamentos entre si e à infraestrutura da CONTRATANTE, incluindo arquitetura desenhada pela CONTRATADA para a integração dos sistemas e equipamentos à estrutura existente na CONTRATANTE, nos termos dos prazos do **Item 9** deste documento.

8 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA – AS BUILT E MANUAL DE OPERAÇÃO DE FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE

8.1 Deverá ser elaborado pela CONTRATADA um *As Built* das instalações executadas. O *As Built* das instalações é entendido como um documento descritivo e detalhado das configurações lógicas e físicas do ambiente instalado, tais como:

8.1.1 Configuração das funcionalidades dos sistemas e equipamentos disponibilizados para o perfeito funcionamento do *Contact Center*.

8.1.2 Documentação do ambiente da CAC implantado, incluindo a elaboração de procedimentos operacionais e de administração dos Sistemas e Equipamentos disponibilizados.

8.1.3 Topologia detalhada das conexões lógicas, identificando todas as conexões e os componentes da rede para os sistemas e equipamentos implantados.

8.1.4 O *As Built* deverá ser entregue impresso, ou em mídia eletrônica ou em arquivo eletrônico disponibilizado no SEI, antes do Aceite da Solução de *Contact Center*.

8.1.5 Deverá ser elaborado pela CONTRATADA o Manual de Operação de Funcionamento do Ambiente, contendo um conjunto de procedimentos necessários para a operação dos sistemas e equipamentos implantados, tais como e não se restringindo a: procedimento para abertura de chamados de manutenção, procedimentos para *backup* e restauração de configurações e procedimentos para emissão de relatórios de desempenho.

8.1.5.1 Esse Manual deverá ser entregue impresso, ou em mídia eletrônica, ou em arquivo eletrônico disponibilizado no SEI, antes do Aceite da Solução de *Contact Center*.

8.1.6 Documentação relativa ao banco de dados, contendo o arquivo de *script* SQL do banco, arquivo único de *script*SQL contendo o esquema das tabelas e índices, arquivo de *script* SQL contendo os padrões e arquivo de *script* SQL contendo as regras.

8.1.6.1 Essa documentação deverá ser entregue impresso, ou em mídia eletrônica, ou em arquivo eletrônico disponibilizado no SEI, antes do Aceite da Solução de *Contact Center*.

9 PRAZOS

9.1. Prazos para implantação do *Contact Center*

QUADRO 01 – PRAZOS

ITEM	SITE	AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	SP	ENTREGA DO PDT	CONTRATADA	Até 15 (quinze) dias úteis , contados da assinatura do contrato.
2	SP	DESIGNAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO PARA IMPLANTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS.	CONTRATADA	Junto com a entrega do PDT
3	SP	ANÁLISE E COMUNICAÇÃO DE VALIDAÇÃO DO PDT.	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após a entrega do PDT, a CONTRATANTE emitirá carta para validá-lo ou solicitar alterações.
4	SP	ENTREGA DO PDT CORRIGIDO.	CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da carta informando a recusa do PDT.
5	SP	REANÁLISE DO PDT CORRIGIDO.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis .
6	SP	ENTREGA, INSTALAÇÃO DOS PRODUTOS E INTEGRAÇÕES OU PARAMETRIZAÇÕES, BEM COMO TESTES OPERACIONAIS.	CONTRATADA	Todos os sistemas e equipamentos previstos no projeto básico devem ser entregues e instalados em até 20 (vinte) dias úteis após a comunicação da validação do PDT.
7	SP	VERIFICAÇÃO DAS CONFORMIDADES DA ENTREGA DOS PRODUTOS E	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos Produtos e instalação,

		INSTALAÇÃO, BEM COMO REALIZAÇÃO DOS TESTES OPERACIONAIS.		a CONTRATANTE emitirá carta para validar a entrega dos Produtos e instalação ou solicitar alterações/correções.
8	SP	INÍCIO DA OPERAÇÃO.	CONTRATADA	O início da operação se caracterizará com o atendimento humano a clientes da CAC, a ser confirmado por carta emitida pela CONTRATANTE.
9	SP	INÍCIO DA OPERAÇÃO.	CONTRATANTE	Emitir carta confirmando a data do início da operação em até 05 (cinco) dias úteis após o início do atendimento humano aos clientes.
10	SP	CORREÇÃO DA ENTREGA E INSTALAÇÃO.	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da carta de solicitação de alterações/correções.
11	SP	VERIFICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES/CORREÇÕES DAS CONFORMIDADES DA ENTREGA DOS PRODUTOS E INSTALAÇÃO.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis após a o prazo para correção da entrega e instalação dos Produtos alterados/corrigidos, e sendo atendidos os parâmetros previstos, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA da entrega e instalação.
12	SP	IMPLEMENTAR AS CONFORMIDADES PREVISTAS NO ROTEIRO PARA SUBSIDIAR O ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO DE <i>CONTACT CENTER</i> .	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após a comunicação de entrega e instalação dos produtos.
13	SP	VERIFICAÇÃO DAS CONFORMIDADES E CONFIGURAÇÕES REQUERIDAS DOS REQUISITOS VERIFICADOS VIA ROTEIRO PARA SUBSIDIAR O ACEITE DA SOLUÇÃO DE <i>CONTACT CENTER</i> E EMISSÃO DE CARTA DE ACEITE OU RECUSA.	CONTRATANTE	Até 15 (quinze) dias úteis após o prazo previsto para a verificação das conformidades previstas no Roteiro para Subsidiar o Aceite Final da Solução de <i>Contact Center</i> , a CONTRATANTE emitirá carta com o Termo de Aceitação ou solicitará alterações/correções relativas à verificação das conformidades previstas para o Aceite final da solução.
14	SP	RETIFICAÇÃO PARA CORREÇÃO DOS RESULTADOS VERIFICADOS NO ROTEIRO PARA SUBSIDIAR O ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO DE <i>CONTACT CENTER</i> .	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da carta de alterações/correções.
15	SP	VERIFICAÇÃO DAS CONFORMIDADES E CONFIGURAÇÕES REQUERIDAS DOS REQUISITOS VERIFICADOS VIA ROTEIRO	CONTRATANTE	Até 10 (dez) dias úteis após o prazo da retificação para correção dos resultados verificados no Roteiro para

		PARA SUBSIDIAR O ACEITE DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER E EMISSÃO DE CARTA DE ACEITE OU RECUSA.		Subsidiar o Aceite Final da Solução e havendo o atendimento das funcionalidades e configurações previstas, a CONTRATANTE emitirá carta confirmando a verificação das conformidades dos requisitos verificados no roteiro do aceite da solução.
16	SP	EMISSÃO DO TERMO DE ACEITE APÓS A VERIFICAÇÃO DAS CONFORMIDADES DOS REQUISITOS, VERIFICADO VIA ROTEIRO PARA SUBSIDIAR O ACEITE DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER, A CONTRATANTE EMITIRÁ CARTA FORMALIZANDO À CONTRATADA O ACEITE DO OBJETO CONTRATADO.	CONTRATANTE	Até 02 (dois) dias úteis após emissão da carta confirmando a verificação das conformidades dos requisitos do Roteiro de Aceite para Subsidiar o Aceite Final da Solução de <i>Contact Center</i> .
17	SP	INÍCIO DO REPASSE DE CONHECIMENTO.	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da carta de solicitação do início do Repasse de Conhecimento. Conforme PDT. O repasse de conhecimento ocorrerá por demanda da CONTRATANTE.
18	SP	COMUNICAÇÃO DO REPASSE DE CONHECIMENTO.	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após a realização do Repasse de Conhecimento, a CONTRATANTE emitirá carta.
19	SP	INÍCIO DO NOVO REPASSE DE CONHECIMENTO.	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da carta de recusa do Repasse de Conhecimento
20	SP	COMUNICAÇÃO DO REPASSE DE CONHECIMENTO.	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após a realização do Repasse de Conhecimento, a CONTRATANTE emitirá carta.
21	SP	NOVAS INTEGRAÇÕES OU PARAMETRIZAÇÕES DE SISTEMAS DO <i>CONTACT CENTER</i> .	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias úteis após o recebimento de carta de solicitação emitida pela CONTRATANTE
22	MG	IMPLANTAÇÃO DO 2º SITE COM SUAS RESPECTIVAS FASES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO AO CLIENTE, CONFORME CRONOGRAMA A SER ELABORADO EM CONJUNTO COM A CONTRATANTE.	CONTRATADA	Até 6 (seis) meses após a implantação do 1º site(São Paulo/SP)

9.2 Haverá apenas uma possibilidade de correção do PDT e do Repasse de Conhecimento. Após a correção, caso

ainda haja recusa de algum desses itens por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas.

9.3 Haverá apenas uma possibilidade de correção de entrega e conclusão dos serviços previstos, conforme verificação via Roteiro para Subsidiar o Aceite da Solução de *Contact Center*. Após a correção, caso ainda haja recusa por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas.

9.4 O início da operação se caracterizará com o atendimento humano a clientes da CAC, a ser confirmado por carta emitida pela CONTRATANTE.

9.5 Quanto à automação por tipo de atendimento, conforme previsto no Anexo I, a CONTRATADA deverá ter automatizado, pelo menos, 33% da demanda do canal telefone em até 05 (cinco) meses, contados a partir do início da operação, e em até 08 (oito) meses, pelo menos, 45% da demanda total do *webchat*, cujas representatividades estão descritas no Quadro 02.

QUADRO 02: REPRESENTATIVIDADE AUTOMAÇÃO

Canal	Tipo de Atendimento		
	1	2	3
Chat	8%	90%	2%
Mídias Sociais	12%	86%	2%
Telefone	8%	90%	2%

9.5.1 São exemplos de atendimentos realizados pela solução de automação: acompanhamento de manifestações, posição de objetos no SRO, cálculos de preços e prazos, CEP, busca agência, disque coleta, informações sobre produtos e serviços, entre outros. Cada atendimento poderá gerar, pelo menos, 05 (cinco) interações com o sistema de automação do atendimento.

10 SERVIÇO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

10.1 O Serviço de Continuidade Operacional contempla o direito de atualização das versões de *software*, o serviço de suporte técnico, a manutenção ou reposição efetivada aos Sistemas, Equipamentos e demais itens do Projeto Básico, a fim de garantir a continuidade operacional do serviço contratado e deverá ser iniciado juntamente com a operação, ainda que não tenha sido dado o aceite final.

10.2 A CONTRATADA deverá instalar, configurar, administrar e proceder à manutenção preventiva e corretiva de todos os sistemas e equipamentos especificados no Projeto Básico e nestas Especificações dos Serviços.

10.3 A CONTRATADA deverá manter equipe residente qualificada no ambiente da CAC, no seu horário de funcionamento, para suporte, operação, manutenção, gerenciamento de tráfego e assistência técnica dos recursos fornecidos pela CONTRATADA, inclusive os serviços requeridos para integração. Fora do horário do entendimento humano, a CONTRATADA deverá prover recursos para atendimentos/resolução de eventuais intercorrências.

10.4 DIREITO DE ATUALIZAÇÃO

10.4.1 O direito de atualização de licenças compreende o provimento pela CONTRATADA de toda e qualquer atualização (por exemplo *“update”*, *“upgrade”*, *“release”*, *“patch”* e *“service pack”*) lançada oficialmente pelo fabricante dos sistemas que compõem a CAC, no prazo da vigência contratual.

10.4.2 A CONTRATADA deverá manter atualizadas as versões dos sistemas contratados, devendo formalizar por escrito à CONTRATANTE quando da atualização.

10.4.3 A CONTRATADA deverá comunicar a disponibilização de uma nova atualização à CONTRATANTE, e adotar as providências pertinentes para planejamento e execução da instalação das atualizações.

10.4.4 Novas versões do produto deverão preservar os requisitos funcionais e não funcionais mínimos existentes na versão anterior, ressaltando inclusive os aprimoramentos realizados. Caberá a CONTRATADA preservar também o funcionamento de todas as integrações implantadas na versão anterior.

10.4.5 O serviço de Direito de Atualização de Licença dos Sistemas abrange, inclusive, as licenças dos *softwares* adicionais necessários ao perfeito funcionamento do *Contact Center*.

10.4.6 Caso a atualização dos sistemas provoque queda de desempenho ou incompatibilidade ou conflito de *hardware* em equipamentos, a CONTRATADA deverá proceder com as devidas atualizações dos equipamentos (*upgrade* do *hardware*), necessárias ao perfeito funcionamento do *Contact Center*.

10.5 SUPORTE TÉCNICO

10.5.1 A CONTRATADA deverá manter suporte técnico à operação do *Contact Center*, a fim de garantir a continuidade e a normalidade do funcionamento de todos os sistemas e equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, solucionando qualquer ocorrência técnica que prejudique ou impossibilite o atendimento.

10.5.2 O Suporte Técnico consiste basicamente nos seguintes serviços a serem prestados pela CONTRATADA:

- a) Direito de acesso, pela CONTRATANTE, à base de informações de problemas e soluções catalogados pela CONTRATADA.
- b) Orientação na resolução de dúvidas, solução de problemas de utilização e resoluções de problemas na parametrização de funcionalidades dos sistemas e equipamentos.
- c) Orientação no uso de melhores práticas dos sistemas e equipamentos, visando à otimização dos resultados.
- d) Ajustes nas integrações (interfaces) com sistemas corporativos da CONTRATANTE.
- e) Solução de intercorrências nos equipamentos, com a troca de componentes ou acessórios avariados ou considerados gastos pela CONTRATANTE.

10.5.3 O suporte técnico será responsável pelas seguintes atividades:

- a) Monitorar os sistemas, equipamentos contratados e atendimentos automatizados.
- b) Comunicar e corrigir falhas nos sistemas, equipamentos contratados e atendimentos automatizados.
- c) Substituir os sistemas e equipamentos contratados quando necessário.
- d) Executar as rotinas de *backup* e *restore* das informações e gravações.
- e) Gerar os relatórios.
- f) Zelar pela segurança e conservação dos sistemas e equipamentos contratados.
- g) Seguir as orientações relacionadas a procedimentos de controle definidos pela CONTRATANTE.

10.5.4 O serviço de Suporte Técnico será prestado por meio de equipe técnica, sendo permitidas intervenções remotas quando autorizadas pela CONTRATANTE.

10.6 CANAIS DE ATENDIMENTO

10.6.1 A partir do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais de atendimento à CONTRATANTE: Telefone, portal *WEB* e Caixa Postal de *e-mail*, os quais serão destinados a abertura de chamados para solução de intercorrências que prejudiquem e/ou interfiram na continuidade da operação, sem ônus para a CONTRATANTE.

10.6.2 ATENDIMENTO VIA PORTAL WEB

10.6.2.1 A CONTRATADA deverá permitir acesso a um portal para aberturas de chamados via *WEB* para no mínimo 35 (trinta e cinco) usuários (nomeados) da CONTRATANTE.

10.6.2.2 Os quantitativos informados no subitem anterior possuem caráter meramente informativo, tratando-se da situação atual da CONTRATANTE. Tais informações não podem ser usadas como parâmetro limitador da quantidade de usuários que terão acesso ao portal, tampouco como justificativa para eventuais dificuldades de atendimento ou inexecução parcial do Contrato, caso se supere tais estimativas.

10.6.2.3 A contratada deverá disponibilizar sistema de gerenciamento de chamado, via portal *WEB*, o qual deverá permitir pesquisas dos chamados técnicos registrados, filtrados por período, chamado, criticidade, grupo, tipo de sistema/equipamento, situação e solicitante.

10.6.2.4 O Sistema de Gerenciamento de Chamados, via portal *WEB*, deverá manter um histórico com as alterações de severidade ocorridas.

10.6.2.5 Sistema de Gerenciamento de Chamados, via Portal *WEB*, deverá disponibilizar relatórios de chamados, considerando:

- a) Possibilitar, a qualquer tempo, emissão de relatório dos chamados abertos e concluídos.
- b) Possibilitar a exportação deste relatório em formato de planilha eletrônica para arquivos do office ou equivalentes.
- c) Possibilitar emissão do relatório com os seguintes filtros:
 - c.1) Número do Chamado ou.
 - c.2) Situação dos Chamados e/ou.
 - c.3) Criticidade e/ou.
 - c.4) Tipo de Sistema/Equipamento e/ou.
 - c.5) Período de Abertura dos chamados e/ou.
 - c.6) Período de Conclusão.
 - c.7) Todos os chamados.
 - c.8) Manter todos os chamados em sua base de dados para recuperação posterior pela CONTRATANTE.

10.6.2.6 O acesso via Portal *WEB* deverá prover o gerenciamento de chamados com toda infraestrutura e facilidade de comunicação, para receber, tratar e controlar todas as ocorrências e relatórios pertinentes aos chamados.

10.6.3 ABERTURA DE CHAMADO

10.6.3.1 O suporte técnico será prestado mediante requisição (chamado) da CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá atender as condições estabelecidas no item sobre a Classificação de **Criticidade do Chamado e Prazo Máximo de Solução** e destas Especificações dos Serviços.

10.6.3.2 Os Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA, para abertura de chamados deverão estar disponíveis em língua portuguesa em regime de 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana).

10.6.3.3 Cada chamado deverá conter as seguintes informações:

- a) Número do chamado.
- b) Nome e matrícula do empregado da CONTRATANTE que abriu o chamado.
- c) Data e Hora da abertura do chamado, com o formato: dd/mm/aaaa e hh:mm.

- d) Tipo de sistema, equipamento ou serviço.
- e) Criticidade do chamado.
- f) Descrição da solicitação da CONTRATANTE.
- g) Histórico do chamado.
- h) Causa diagnosticada.
- i) Descrição da solução adotada pela CONTRATADA, inclusive adoção de solução de contorno.
- j) Data e Hora do fechamento do chamado, com o formato: dd/mm/aaaa e hh:mm.
- k) Tempo de resolução do chamado calculado em horas úteis.
- l) Nome do técnico responsável na CONTRATADA.
- m) Nome e matrícula do empregado da CONTRATANTE que autorizou o fechamento do chamado.

10.6.3.4 Os dados referentes ao atendimento deverão ser informados à CONTRATANTE via *e-mail* na abertura e fechamento do chamado.

10.6.3.5 Todas as informações de abertura de chamados de suporte deverão ser armazenadas, pela CONTRATADA, no portal *WEB*, permitindo a consulta ao histórico dos chamados de toda a vigência contratual.

10.6.3.6 Para cada chamado a CONTRATADA deverá indicar um técnico para acompanhar a resolução dos chamados abertos pelos canais de atendimento/relacionamento, cujas atribuições principais, estão a seguir listadas:

- a) Acompanhar o andamento dos chamados.
- b) Assegurar-se da qualidade dos serviços prestados na resolução dos chamados.
- c) Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

10.6.3.7 Não haverá limites para o número de chamados técnicos.

10.6.3.8 A solução do chamado contempla a aplicação de solução de contorno.

10.6.3.9 Quando da impossibilidade de aplicação da solução definitiva e da ocorrência de incidentes, a CONTRATADA deverá prover a solução de contorno para o problema dentro dos prazos de solução definidos de acordo com o grupo do chamado e encaminhar carta à CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis a partir do registro do chamado, contendo:

- a) Documento do fabricante informando que não existe solução documentada e definitiva para o problema que gerou o chamado;
- b) Comprovante de acionamento do fabricante pela CONTRATADA para correção do problema;
- c) Nesses casos, a partir da implementação da solução de contorno, o prazo de solução não será computado para efeito de cálculo de níveis de serviço e aplicação de penalidades.

10.6.3.10 Independentemente da solução de contorno aplicada, a CONTRATADA deverá solucionar definitivamente o problema em até 90 (noventa) dias corridos contados a partir do registro do chamado, podendo ser prorrogado pelo mesmo período uma única vez, desde que a necessidade seja justificada oficialmente à CONTRATANTE.

10.6.3.11 Nenhum chamado poderá ser considerado efetivamente fechado sem que o problema tenha sido de fato resolvido, exceto em situações em que a própria CONTRATANTE determine.

10.6.3.12 A criticidade do chamado será informada pela CONTRATANTE na abertura do chamado.

10.6.3.13 O prazo de solução do chamado será contabilizado a partir da abertura do respectivo chamado pela CONTRATANTE.

10.6.3.14 De acordo com as necessidades de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar a alteração dos grupos dos

chamados.

a) Quando houver alteração do nível de criticidade do chamado, de uma severidade maior para menor, os prazos de abertura e atendimento do chamado técnico continuarão os mesmos.

b) No sentido inverso, ou seja, alteração de severidade menor para maior, serão adotados os prazos previstos para a severidade maior conforme Classificação de Criticidade do Chamado (Quadro 4) e Prazo Máximo de Solução (Quadro 5).

10.6.3.15 Para o cumprimento dos Níveis de Serviço, a CONTRATADA deverá observar a Criticidade do chamado e o Prazo Máximo de Solução.

10.6.3.16 Os horários do atendimento dos chamados deverão ser registrados no portal *WEB*, por meio do qual serão calculados os tempos de resolução para aplicação de eventuais sanções em caso de descumprimento.

10.6.3.17 Por necessidade de serviço, poderá ser solicitada para a prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico a escalação de chamado para grupos superiores ou inferiores.

10.6.3.18 Será considerado final do atendimento ou solução do problema o restabelecimento da normalidade do funcionamento do equipamento ou sistema por parte da CONTRATADA.

10.6.3.19 O encerramento do chamado ocorrerá com o restabelecimento do funcionamento do equipamento ou sistema por parte da CONTRATADA, inclusive com utilizando da solução de contorno.

10.6.3.20 Quando o atendimento pela CONTRATADA se der antes do prazo previsto, os dias faltantes para a data da entrega prevista serão garantidos a CONTRATADA, para efetuar os devidos ajustes, após a resposta da CONTRATANTE e antes da aplicação do prazo determinado.

11 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O serviço de continuidade operacional será pago em parcelas fixas mensais, após a emissão de Carta de validação de entrega, conforme valores apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços.

11.2 O pagamento referente ao Repasse de Conhecimento será realizado por turmas capacitadas e ocorrerá após a conclusão, que se dará mediante a emissão de comunicação.

11.2.1 A capacitação das turmas será confirmada pela CONTRATANTE.

11.3 Os Serviços de Monitoria serão pagos de acordo com a quantidade de monitorias realizadas mensalmente, sob demanda da CONTRATANTE, com os prazos previstos para a entrega dos produtos, descritos no Projeto Básico e nas Específicas dos Serviços.

11.4 A Remuneração dos Serviços de *Contact Center* será realizada em parcelas mensais, após emissão do Termo de Aceitação, de cada site. Não haverá pagamento por serviço não prestado ou não aceito, ou produto não entregue ou não aceito.

11.4.1 O valor do pagamento mensal, por site, deverá constar das faturas apresentadas pela CONTRATADA e será calculado pelo somatório dos valores mensais dos serviços contratados, de acordo com o descrito na Planilha de Custos deste Projeto Básico, e fórmula a seguir:

Fórmula 1:

$$R_{cc} = V_{Msis} + V_{Mco} + V_{Mmo}$$

Onde:

R_{cc} = Remuneração do *Contact Center*;

V_{Msis} = Valor Mensal dos Serviços de Infraestrutura/Sistemas;

V_{Mco} = Valor Mensal do Serviço de Continuidade Operacional;

V_{Mmo} = Valor Mensal do Serviço de Monitoria;

11.4.1.1 A remuneração do *Contact Center* poderá sofrer redução, de acordo com os prazos máximos de solução previstos no subitem **12.3** deste documento.

11.4.2 O **Valor Mensal dos Serviços de Infraestrutura/Sistemas** (V_{Msis}) é o valor de todos os sistemas e equipamentos descritos na Tabela 1 “Tipo de Infraestrutura/Sistemas”, apresentados na Planilha de Custos deste Projeto Básico, conforme fórmula a seguir:

Fórmula 2:

$$V_{Msis} = \sum_{i=1}^n V_{sis(i)}$$

Onde:

Fórmula 3:

$$V_{sis(i)} = \sum_{i=1}^n (Q_{(i)} \times V_{(i)} \times k_{(i)})$$

Onde:

- $V_{sis(i)}$ = Valor mensal dos serviços de Infraestrutura/Sistemas da Tabela 1, conforme planilha de custos e formação de preços;
- $i = 1..n$. O **índice “i”** refere-se aos sistemas e equipamentos descritos na Tabela 1 “Tipo de Infraestrutura/Sistemas”;
- $Q_{(i)}$ = **Quantitativo** disponibilizado **no mês** para cada “Tipo de Infraestrutura/Sistemas” de índice “i”, descrito na Tabela 01;
- $V_{(i)}$ = **Valor unitário** de cada “Tipo de Infraestrutura/Sistemas de índice “i” descrito na Tabela 01, conforme previsto na planilha de Custos e Formação de Preços atualizada do contrato;
- $k_{(i)}$ = **Fator de Correção**. O fator de correção a ser utilizado de acordo com o Grupo e com o Nível de Serviço de cada “Tipo de Infraestrutura/Sistemas”:

a) Valores de $k_{(i)}$ para o cálculo do valor mensal dos Infraestrutura/Sistemas do **Grupo 01**:

- = 1, se $NS_{(i)} \geq 99\%$
- = 0,9, se $98\% \leq NS_{(i)} < 99\%$
- = 0,8, se $97\% \leq NS_{(i)} < 98\%$
- = 0,7, se $96\% \leq NS_{(i)} < 97\%$
- = 0,5, se $90\% \leq NS_{(i)} < 96\%$
- = 0,4, se $75\% \leq NS_{(i)} < 90\%$

b) Valores de $k_{(i)}$ para o cálculo do valor mensal dos Infraestrutura/Sistemas do **Grupo 02**:

- = 1, se $NS_{(i)} \geq 98\%$
- = 0,9, se $97\% \leq NS_{(i)} < 98\%$
- = 0,8, se $96\% \leq NS_{(i)} < 97\%$
- = 0,7, se $95\% \leq NS_{(i)} < 96\%$
- = 0,5, se $90\% \leq NS_{(i)} < 95\%$
- = 0,4, se $70\% \leq NS_{(i)} < 90\%$

c) Valores de $k_{(i)}$ para o cálculo do valor mensal dos Infraestrutura/Sistemas do **Grupo 03**:

- = 1, se $NS_{(i)} \geq 92\%$
- = 0,9, se $91\% \leq NS_{(i)} < 92\%$
- = 0,8, se $90\% \leq NS_{(i)} < 91\%$
- = 0,7, se $89\% \leq NS_{(i)} < 90\%$
- = 0,5, se $88\% \leq NS_{(i)} < 89\%$
- = 0,4, se $65\% \leq NS_{(i)} < 88\%$

11.4.3 O Nível de Serviço Mensal ($NS_{(ij)}$) será definido conforme o Grupo, o Tipo e correspondentes tempos de solução dos problemas dos sistemas e equipamentos do *Contact Center*.

11.4.4 Na Tabela 01 a seguir estão definidos os Níveis de Serviço dos Serviços de Infraestrutura/Sistemas, de acordo com os respectivos grupos e índices "i".

TABELA 01: TIPO DE INFRAESTRUTURA/SISTEMAS POR GRUPO E SEUS NÍVEIS MENSAIS DE SERVIÇO

Grupo	i	Tipo de Infraestrutura/Sistemas	Nível de Serviço Mensal (%)
1	1	PABX - Private Automatic Branch eXchange	99,00
	2	Sistema de Automação do Atendimento - Telefone	99,00
2	3	Posição de Atendimento (Microcomputador e Periféricos)	98,00
	4	Softfone	98,00
	5	Sistemas de Automação do Atendimento - Chat Web e Mídias Sociais	98,00
	6	Headset Auriculares e Biauriculares - Ambiente De Operação	98,00
	7	Sistema De Gravação	98,00
	8	Pesquisa de Satisfação	98,00
3	9	TS - Terminal Para Deficiente Auditivo	92,00
	10	Control Manager	92,00
	11	Módulo para Treinamento e Supervisão (carona)	92,00
	12	Outros (sistemas, equipamentos, servidores - conforme planilha de custos e formação de preço)	92,00

11.4.5 Considera-se o **Tempo Operacional (T_o)** da CAC como o tempo, em minutos, compreendido entre o horário de início e fim de funcionamento diário do mesmo.

11.4.6 Define-se **Tempo de Solução ($T_{(i)}$)** de cada chamado como a diferença entre a data e hora de encerramento do chamado e a data e hora de abertura do mesmo, em minutos, considerando o tempo de operação de funcionamento do site:

Fórmula 4:

$$T_{(i)} = (\text{Data e hora de encerramento}) - (\text{Data e hora de abertura})$$

11.4.6.1 O **Tempo de Solução ($T_{(i)}$)** será calculado para todos os chamados cujas solicitações da CONTRATANTE sejam relacionadas às instalações, reparos, correções, configurações e manutenções preventivas ou corretivas dos sistemas e equipamentos relacionados na Tabela 01.

11.4.7 Para o cálculo do **Nível de Serviço Mensal ($NS_{(i)}$)** de cada tipo de Sistema e Equipamento descrito na Tabela 01 será adotada a seguinte fórmula:

Fórmula 5:

$$NS(i) = \frac{T_o - T(i)}{T_o} \times 100$$

Onde:

- $NS_{(ij)}$ = Diferença entre o somatório do tempo operacional e do somatório do tempo de solução dividido pelo somatório do tempo operacional, multiplicado por 100.
- $i = 1..n$, refere-se ao número do Tipo de Sistema e Equipamento da Tabela 01;
- T_o = Somatório do Tempo Operacional de cada dia do mês, em minutos. Isto é, para cada dia do mês, considera-se como tempo operacional de o tempo de funcionamento da CAC, apurado pela diferença entre o horário de fechamento e o horário de abertura do mesmo.
- $T_{(ij)}$ = Somatório do Tempo de Solução de todos os chamados solucionados no mês de cada tipo de sistema/equipamento “i” descrito na tabela 01.

11.4.7.1 O Nível de Serviço Mensal ($NS_{(ij)}$) será apurado individualmente por Tipo de Sistema/Equipamento da Tabela 1, para fins de cálculo do faturamento dos serviços prestados.

11.4.7.2 Para o cálculo do **Nível de Serviço ($NS_{(ij)}$)** de sistemas e equipamentos com mais de uma unidade disponibilizada, será computado a diferença entre o somatório do tempo operacional dos sistemas e equipamentos que apresentaram indisponibilidade (T_{oe}) e o somatório do tempo de solução dos sistemas e equipamentos que apresentaram indisponibilidade ($T_{e(i)}$), dividido pelo somatório do tempo operacional dos sistemas e equipamentos que apresentaram indisponibilidade (T_{oe}), multiplicado por 100, conforme fórmula a seguir:

Fórmula 6:

$$NS_{(i)} = \frac{T_{oe} - T_{e(i)}}{T_{oe}} \times 100$$

$$T_{oe} = Q_{ep} \times T_o$$

Onde:

- T_{oe} = Tempo de operação dos sistemas e equipamentos que apresentaram indisponibilidade no mês, em minutos, por grupo da Tabela 01;
- i = Refere-se ao número do tipo de sistemas e equipamentos da Tabela 01;
- $T_{e(i)}$ = Somatório dos tempos de solução dos equipamentos ou sistemas que apresentaram indisponibilidade no mês, de acordo com o Grupo;
- Q_{ep} = Quantidade de unidades de equipamentos que apresentaram indisponibilidade no mês, por grupo da Tabela 01;
- T_o = Somatório do Tempo Operacional de cada dia do mês, em minutos. Isto é, para cada dia do mês, considera-se como tempo operacional de o tempo de funcionamento da CAC, apurado pela diferença entre o horário de fechamento e o horário de abertura do mesmo.

11.4.8 O Valor Mensal do Serviço de Continuidade Operacional (V_{Mco}) é o valor dos itens descritos na Tabela 2 “Serviço de Continuidade Operacional” e na Tabela 3 “Serviço de Repasse de Conhecimento”, previstos na Planilha de Custos e Formação de Preço do Projeto Básico, conforme fórmula a seguir:

Fórmula 7:

$$V_{MCO} = V_{MER} + V_{RC}$$

Onde:

- V_{Mer} = Valor Mensal da Equipe Residente a ser pago mensalmente;
- V_{rc} = Valor do Repasse de Conhecimento a ser pago de acordo com a quantidade de turmas capacitadas.

11.4.9 O Valor mensal do Serviço de Monitoria (V_{Mmo}) é o produto da quantidade de monitorias realizadas pelo valor unitário dos itens descritos na Tabela 4 “Serviço de Monitoria”, apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preço do Projeto Básico, conforme fórmula a seguir:

Fórmula 8:

$$V_{MMO} = Q_{MO} \times V_{MO}$$

Onde:

- V_{Mmo} : Valor Mensal da Monitoria – a ser pago mensalmente de acordo com a quantidade de monitorias realizadas;
- Q_{mo} : Quantidade de Monitorias realizadas no mês;
- V_{mo} : Valor unitário das Monitorias.

11.5 O cálculo da **Remuneração do Contact Center (R_{cc})** será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato e informada à Contratada em até 02 (dois) dias úteis do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.

11.6 Em caso de disponibilização de licenças, o valor a ser pago para as mesmas deverá ser calculado de acordo com o valores cotados, as quantidades cotadas e à disponibilidade, quando couber.

11.7 A Contratada deverá entregar à Contratante a Nota fiscal, bem como documentação fiscal a seguir após a informação dos valores da Remuneração do **Contact Center (R_{cc})**.

a) Certidão Negativa de Débito do INSS;

b) Certificado de Regularidade com o FGTS;

c) Certidão Conjunta de Regularidade com a Fazenda Federal (Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União da Fazenda Federal);

d) Certidão Negativa de Tributos Estaduais e Municipais, emitida pelos respectivos órgãos;

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pelos respectivos órgãos;

11.7.1 A não apresentação da Certidão Negativa de Débito do INSS, bem como do Certificado de Regularidade do FGTS, da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e da Certidão Negativa de Débito (CND) relativa aos Tributos Federais, Estaduais e Municipais, ou a irregularidade destas, mas acarretará retenção do pagamento. Entretanto, a CONTRATADA será comunicada quanto à apresentação de tais documentos em até 30 (trinta) dias, sob pena de rescisão contratual e demais penalidades cabíveis.

11.7.2 Decorrido o prazo acima, persistindo a irregularidade, o Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

11.7.3 Concomitantemente à comunicação à CONTRATADA, a CONTRATANTE oficiará a ocorrência ao INSS no caso da CND; à Caixa Econômica Federal no caso do CRF; à Receita Federal no caso de CND relativa aos Tributos Federais e no caso dos Tributos Estaduais e Municipais, aos seus respectivos órgãos.

11.7.4 Caso o serviço seja recusado e/ou o documento fiscal apresente incorreção, o serviços será considerado como não prestado e o prazo de pagamento será contado após a data de regularização, observado o prazo de atesto.

11.7.5 Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à CONTRATANTE, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido

à falta de informação.

11.7.6 Correrão por conta da CONTRATADA o ônus do prazo de compensação e todas as despesas bancárias decorrentes da transferência de crédito.

11.7.7 A CONTRATANTE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente.

11.7.8 O CNPJ, que deverá constar no(s) documento(s) fiscal(is) apresentado(s), deverá ser o mesmo CNPJ que a CONTRATADA utilizou neste instrumento.

11.7.9 O faturamento dos documentos fiscais terá como referência o local da prestação dos serviços definido neste Instrumento.

11.7.10 Não havendo expediente na CONTRATANTE no dia do pagamento ou outro evento, a data para o adimplemento da obrigação será prorrogada para o primeiro dia útil imediato.

11.7.11 Ocorrendo atraso de pagamento por culpa da CONTRATANTE, será procedida a atualização monetária decorrente desse atraso, com base na variação pro rata tempore do IGP-M (FGV), verificada entre a data prevista para o pagamento e a data em que esse for efetivado.

11.7.12 A CONTRATANTE não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero, tampouco a cessão/negociação do crédito que implique na sub-rogação de direitos.

11.7.13 Os pagamentos efetuados pela CONTRATANTE não isentam a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

11.8 Todos os cálculos devem ser arredondados à segunda casa decimal, conforme regras de arredondamento estabelecidas na norma ABNT NBR 5891.

11.9 No caso dos indicadores ficarem abaixo do limite mínimo definido no subitem **11.4.7** deste documento, o pagamento será integral e serão aplicadas as penalidades previstas no Contrato.

11.10 Para os serviços de *CONTACT CENTER*, A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal constando o item tributário 17.01 (17.01 - Assessoria ou consultoria de qualquer natureza, não contida em outros itens desta lista; análise, exame, pesquisa, coleta, compilação e fornecimento de dados e informações de qualquer natureza, inclusive cadastro e similares), conforme descrito na Lei Complementar 116/2003.

11.11 Para os serviços de **REPASSE DE CONHECIMENTO, instrução, treinamento** cujo enquadramento fiscal está no subitem 08.02 da lista de serviços com incidência de ISS, anexa à LC 116/2003- **(8.02 – Instrução, treinamento, orientação pedagógica e educacional, avaliação de conhecimentos de qualquer natureza)**.

11.12 Eventual aumento de Posição de Atendimento não ensejará em majoração de preços dos demais equipamentos e sistemas do *Contact Center*, salvo se o aumento da demanda justificar a majoração de preços dos demais equipamentos.

11.13 DO PRAZO PARA PAGAMENTO

11.13.1 Os pagamentos serão efetuados após o recebimento do objeto, mediante apresentação do(s) documento(s) fiscal(is), após o atesto pela CONTRATANTE, conforme cronograma abaixo:

QUADRO 03 – PRAZOS PARA PAGAMENTO

Data de Atesto da NF	Vencimento
-----------------------------	-------------------

Dia 1 a 15 do mês	Dia 28 do M+2
Dia 16 a 25 do mês	Dia 16 do M+3

11.14.2 O pagamento será individualizado por site, sendo que a implantação do 2º site ocorrerá em até 6 (seis) meses após a implantação do 1º. Somente ocorrerá pagamento de parcelas relativas ao 2º site após o início da operação deste. Para ambos, serão observados os serviços efetivamente prestados.

11.15 As demais Cláusulas de Pagamento serão definidas conforme Contrato-Modelo vigente.

12 PRAZOS DE ATENDIMENTO

12.1 Os prazos de atendimento contemplam critérios objetivos e mensuráveis, com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados ao serviço de suporte, principalmente desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores, serão utilizados os parâmetros listados a seguir.

12.1.1 Indicadores de “Classificação de Criticidade do Chamado” e “Prazo Máximo de Soluções”.

12.1.2 Indicadores dos níveis de serviço, conforme prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

12.1.3 Ao abrir o chamado para solicitar o serviço, a CONTRATANTE classificará a criticidade do problema como CRÍTICA, ALTA, MÉDIA, BAIXA e CONSULTA, conforme **Prazos Máximos de Solução, de acordo com a Classificação de Criticidade do Chamado**.

12.1.4 O atendimento deverá ser efetuado no horário de funcionamento da CAC. Portanto, os prazos contidos na “Classificação de Criticidade do Chamado e Prazo Máximo de Solução” estão expressos em horas úteis.

12.2 CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE DO CHAMADO: a classificação a seguir define a Criticidade do chamado e os prazos de atendimento máximos para a solução de problemas do *Contact Center*.

12.2.1 DEFINIÇÃO DA CRITICIDADE DO CHAMADO

QUADRO 04 – DEFINIÇÃO DA CRITICIDADE DO CHAMADO

CRITICIDADE	DESCRIÇÃO
1. Crítica	O problema causa perda ou paralisação total dos serviços. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. A indisponibilidade impacta negativamente e de forma significativa na imagem ou operação da organização, prejudica rotinas com forte dependência de horários ou incorre em perdas financeiras significativas.
2. Alta	O problema causa perda da funcionalidade de serviços. Não existe nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito. Indisponibiliza um serviço ou produto, mas cujo impacto não é imediato.
3. Média	O problema causa perda menor da funcionalidade de serviços. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar a funcionalidade.
4. Baixa	Problemas genéricos baseados em procedimento operacional que, mal utilizado, causou alguma dificuldade no funcionamento dos equipamentos ou sistemas.

CRITICIDADE	DESCRIÇÃO
5. Consulta	Elucidação de dúvidas, parametrizações, investigação de supostos erros e indicação de melhores práticas de uso do produto.

12.3 PRAZOS MÁXIMOS DE SOLUÇÃO

QUADRO 05 – PRAZOS MÁXIMOS DE SOLUÇÃO

PRAZOS MÁXIMOS DE SOLUÇÃO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE DO CHAMADO (EM HORAS ÚTEIS)						
GRUPO	PRODUTOS INCLUSOS NO GRUPO	CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA	CONSULTA*
1	PABX - Private Automatic Branch eXchange	2	3	5	24	120
	Sistemas de automação do atendimento – Telefone	2	3	5	24	120
2	Posição de Atendimento (Microcomputador e Periféricos)	5	6	9	24	120
	Softfone	5	6	9	24	120
	Sistema de automação do atendimento – Web Chat	5	6	9	24	120
	Headset Auriculares e Biauriculares - Ambiente De Operação	5	6	9	24	120
	Sistema de Gravação	5	6	9	24	120
	Pesquisa de Satisfação	5	6	9	24	120
3	TS - Terminal Para Deficiente Auditivo	21	22	24	48	120
	Control Manager	21	22	24	48	120
	Módulo para Treinamento e Supervisão (carona)	21	22	24	48	120
	Outros Sistemas/Equipamentos/Servidores	21	22	24	48	120

*A consulta não compõe o Nível de Serviço.

12.4 Não haverá redução dos valores remuneratórios da CONTRATADA quando solucionar o chamado dentro do tempo máximo permitido para o reparo, contudo o tempo de solução do motivo do chamado será computado no Nível de Serviço Mensal, utilizado para o cálculo do faturamento.

12.5 Haverá redução mensal dos valores remuneratórios da CONTRATADA por chamado não solucionado dentro do prazo previsto, conforme o Grupo e a Criticidade (Quadro 05 – Prazos Máximos de Solução), utilizando-se a seguinte fórmula:

Fórmula 9:

$X = \text{Tempo de Solução (em horas)} / \text{Prazo Máximo de Solução (em horas)}$

Onde:

- **X** = Taxa de solução do chamado;
- **Tempo de Solução** = Número de horas compreendidas entre a data e horário da abertura do chamado pela e a data e horário da solução do chamado;
- **Prazo Máximo de Solução** = Prazo previsto para a solução do chamado, conforme o Grupo e a Criticidade, descritos no Quadro 05 – Prazos Máximos de Solução

12.6 As faixas de ajuste por chamado fechado fora do prazo são as seguintes:

- $X \leq 1,00$: Não haverá desconto;
- $1,00 < X \leq 1,25$: $p(j) = 0,004$.
- $1,25 < X \leq 1,50$: $p(j) = 0,008$.
- $1,50 < X \leq 1,75$: $p(j) = 0,012$.
- $1,75 < X \leq 2,00$: $p(j) = 0,016$.
- $X > 2,00$: $p(j) = 0,020$.

Fórmula 10:

$$V_{sc(j)} = V_{sis(j)} \times p(j)$$

Onde:

- $V_{sc(j)}$ = Valor da Solução do Chamado: Valor referente ao chamado não solucionado dentro do prazo previsto, para cada tipo de Infraestrutura/Sistema;
- $V_{sis(j)}$ = Valor mensal dos serviços de Infraestrutura/Sistemas da Tabela 1, conforme planilha de custos e formação de preços;
- $p(j)$ = fator de redução a ser utilizado de acordo com a faixa de tempo acima do prazo previsto de solução do chamado, para cada tipo de Infraestrutura/Sistema;
- j = refere-se ao número do chamado não solucionado dentro do prazo previsto, para cada tipo de Infraestrutura/Sistema.

12.7 A redução dos valores remuneratórios a que se refere o subitem anterior será aplicado sobre o cálculo do Valor do Equipamentos e Sistemas (V_{sis}) do referido mês, conforme a seguinte fórmula:

Fórmula 11:

$$V_{R(i)} = V_{sis(j)} - \sum V_{sc(j)}$$

Onde:

- V_r = Valor Remuneratório: Valor a ser faturado pela CONTRATADA por tipo de Sistema/Equipamento;
- $V_{sis(j)}$ = Valor mensal dos serviços de Infraestrutura/Sistemas da Tabela 1, conforme planilha de custos e formação de preços;
- $V_{sc(j)}$ = Valor da Solução do Chamado: Valor referente ao chamado não solucionado dentro do prazo previsto, para cada tipo de Infraestrutura/Sistema;
- $i = 1..n$, refere-se ao número do Tipo de Sistema / Equipamento da Tabela 01;

12.8 O valor total dos valores remuneratórios a ser descontado mensalmente, por equipamento/sistema, está limitado a 20% do Valor do Equipamento e Sistema (V_{es}) do referido mês.

13 VISTORIA TÉCNICA

13.1 Todos os aspectos relacionados à instalação e funcionamento dos SERVIÇOS deverão ser levantados durante a VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA. Durante essa etapa, a LICITANTE deverá avaliar os detalhes técnicos necessários ao cumprimento de suas obrigações.

13.2 Durante a vistoria técnica será preenchido o Termo de Vistoria que, depois de assinado pelo representante dos CORREIOS, deverá ser apresentado na forma disposta no Edital.

13.3 O agendamento da vistoria técnica deverá ser realizado no prazo de até 05 (cinco) dias úteis antes da data de abertura da licitação, por meio dos telefones descritos no Quadro 06:

QUADRO 06 – TELEFONES PARA AGENDAMENTO DE VISTORIA TÉCNICA

LOCAL	TELEFONE
São Paulo/SP	(11) 4313-7250
	(11) 4313-7270
Brasília	(61) 2141-9115
	(61) 2141-9157

13.4 A VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis antes da data de abertura da licitação, no horário 08h00min às 11h00min ou das 14h00min às 17h00min.

13.5 A NÃO realização da VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA por parte da LICITANTE não a exime de garantir a compatibilidade dos equipamentos e sistemas de *Contact Center* com o ambiente da ECT.

13.6 As LICITANTES, por ocasião da VISTORIA, não deverão divulgar ou utilizar qualquer informação ou dados dos CORREIOS.

13.7 A realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação na licitação, ficando, contudo, as licitantes cientes de que após apresentação das propostas não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

14 LOCAL DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 Os produtos e serviços contratados serão entregues de acordo com a tabela a seguir:

QUADRO 07 – LOCAL DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

DESCRIÇÃO	LOCALIDADE	
Entrega, Instalação e Configuração dos Serviços de <i>Contact Center</i> .	São Paulo/SP	Mergenthaler, 592 - Vila Leopoldina - Edifício Sede/SPM CEP 05.311-900 – São Paulo/SP.
	Barbacena/MG	Rua Dr. Joaquim Dutra, 39, Bairro Pontilhão CEP 36.204-900 - Barbacena/MG.
Repasse de Conhecimento	São Paulo/SP	Mergenthaler, 592 - Vila Leopoldina - Edifício Sede/SPM CEP 05.311-900 – São Paulo/SP.

	Barbacena/MG	Rua Dr. Joaquim Dutra, 39, Bairro Pontilhão CEP 36204-900 - Barbacena/MG.
	Brasília/DF	Edifício-sede dos Correios SBN Quadra 1 Bloco A, Asa Norte CEP 70.002-900 - Brasília/DF. Ou Universidade Corporativa dos Correios, SCEN Lote 4 - Asa Norte CEP 70.800-900 – Brasília/DF.
Implantação das Integrações do <i>Contact Center</i> com o Ambiente Atual da Contratante.	São Paulo/SP	Mergenthaler, 592 - Vila Leopoldina - Edifício Sede/SPM CEP 05.311-900 – São Paulo/SP.
	Barbacena/MG	Rua Dr. Joaquim Dutra, 39, Bairro Pontilhão CEP 36204-900 - Barbacena/MG.
Serviço de Continuidade Operacional – Atendimento Remoto e Presencial.	São Paulo/SP	Mergenthaler, 592 - Vila Leopoldina - Edifício Sede/SPM CEP 05.311-900 – São Paulo/SP.
	Barbacena/MG	Rua Dr. Joaquim Dutra, 39, Bairro Pontilhão CEP 36204-900 - Barbacena/MG.

15 INFORMAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

15.1 PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO: A vigência será de 30 (trinta) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses.

15.2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

15.2.1 CONSÓRCIO: Será permitida a participação de consórcio, em razão do objeto licitado envolver questões de alta complexidade técnica, em que apenas um pequeno número de empresas teria condições de suprir isoladamente. Dessa maneira, a formação de consórcio visa aumentar o número de participantes da licitação.

15.2.2 SUBCONTRATAÇÃO: Será admitida subcontratação para os serviços de Gravação de Voz, bem como para os Serviços de Implantação e de Monitoria.

A subcontratação poderá ser de até 25% do valor global do contrato.

15.2.3 COOPERATIVA: Será admitida a participação de Cooperativas conforme validação tributária.



Documento assinado eletronicamente por **Rosemeire Pereira Bonfim, Gerente Corporativo**, em 01/03/2019, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Arao de Oliveira Barros Junior, Técnico de Correios PI - Operacional**, em 01/03/2019, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5654311** e o código CRC **17D2FA51**.