



EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS
Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 - Bairro Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas - SP
EMDEC-PR/EMDEC-DF/EMDEC-DF-DFC/EMDEC-DF-DFC-DFCC

CONTRATO

Campinas, 29 de novembro de 2022.

CONTRATO n.º 062/2022
PROTOCOLO SEI n.º EMDEC.2022.00005452-47
MODALIDADE Dispensa de Licitação, art. 29, (inciso XI) da Lei Federal nº 13.303/2016
VIGÊNCIA 36 (trinta e seis) meses
VALOR TOTAL R\$ 6.364.025,52 (Seis milhões, trezentos e sessenta e quatro mil, vinte e cinco reais e cinquenta e dois centavos).

A **EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A.**, com sede na Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – Campinas/SP, CEP 13035-270, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 44.602.720/0001-00 representada por seus representantes legais, doravante designada simplesmente EMDEC, e de outro lado, a empresa **Informática de Municípios Associados S/A - IMA**, com sede à Av. Benedito de Campos, nº 853, Bairro Jardim do Trevo – Campinas/SP, CEP.: 13030-100, devidamente inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, neste ato representada pelos seus representantes legais, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal nº 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos da EMDEC, de acordo com as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Constituem objeto do presente, a contratação de empresa para Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada aos usuários do trânsito e transporte de Campinas/SP, bem como ao PAI Serviço, com espaços físicos, atendimento humano receptivo, atendimento eletrônico (URA), Solução chatbot na modalidade SAAS (Software como serviço) com integração a Whatsapp e envio de SMS (*short message service*), conforme especificações descritas nos itens do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1. A vigência do presente Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Município, podendo ser prorrogado, respeitadas as determinações do Art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016.

2.2. As condições de execução do ajuste, inclusive as obrigações das partes, são as especificadas neste Contrato e nas constantes do **Anexo I - Termo de Referência** que deste faz parte integrante.

CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR DO CONTRATO

3.1. As partes atribuem a este Contrato, para efeitos de direito, o valor total de R\$ 6.364.025,52 (Seis milhões, trezentos e sessenta e quatro mil, vinte e cinco reais e cinquenta e dois centavos), conforme proposta da CONTRATADA que é parte integrante deste.

3.2. Nos preços propostos acima indicados estão inclusos todos os custos e despesas, assim como tributos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, não importando a natureza, que recaiam sobre o objeto, correndo por conta e risco da CONTRATADA.

3.3. O contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, sendo que a inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à EMDEC a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

3.4. O reajuste de preços, devido somente após 12 (doze) meses da data do início da vigência do contrato e a cada novo período anual, deverá ser **solicitado por escrito** pela CONTRATADA e será calculado pela variação do Índice de Preços ao Consumidor, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, ocorrida no período de 12 (doze) meses, contados a partir da data base da proposta, como segue:

$$P = P_0 \times (I / I_0)$$

Onde:

P = preços reajustados;

P₀ = preços iniciais dos serviços constantes do contrato;

I = Índice de Preços ao Consumidor (IPC-FIPE) correspondente ao décimo segundo mês da data da proposta, e assim sucessivamente de doze em doze meses.

I₀ = Índice de Preços ao Consumidor (IPC-FIPE) correspondente ao mês da data da proposta.

3.4.1. Caso o IPC-FIPE da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE sofra alterações sendo descontinuado ou suspenso, será aplicado o índice indicado em substituição, mediante acordo entre as partes deste Contrato.

3.4.2. Quando pleiteado após o interstício de 01 (um) ano de vigência do contrato, sua aplicação terá termo inicial a partir da data de protocolo da solicitação de reajuste.

CLÁUSULA QUARTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias a contar do aceite da Nota Fiscal.

4.2. A empresa deverá emitir Nota Fiscal/Fatura expressa em Reais.

4.3. Da Fatura / Nota Fiscal deve necessariamente constar:

- a) Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A.
Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial - Campinas/SP. – CEP.: 13.035-270
CNPJ: 44.602.720/0001-00 - Inscrição Estadual: 244.109.463.110
- b) Indicação dos materiais, quantidades, valores unitários e totais;
- c) Protocolo SEI nº EMDEC.2022.00005452-47;
- d) Contrato nº 062/2022;
- e) Nome do banco, número da conta e número da agência;
- f) Número CBO (Classificação Brasileira de Ocupação).

A Nota Fiscal não poderá ser negociada ou dada em garantia a terceiros.

Não será aceito boleto bancário.

4.4. A EMDEC terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para aprovar ou rejeitar a Nota Fiscal/Fatura apresentada.

4.4.1. A(s) fatura(s) não aprovadas pela EMDEC será(ão) devolvida(s) à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da data de devolução para a sua reapresentação.

4.4.2. A devolução da fatura não aprovada pela EMDEC em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a prestação de serviços.

4.5. Caso se aplique, será retido do pagamento à CONTRATADA, a alíquota do ISSQN da Prefeitura Municipal de Campinas correspondente à atividade da empresa, em atendimento à Lei Municipal nº 12.392/05 e alterações.

4.6. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual.

4.7. Se, em decorrência desta contratação, houver a emissão de nota fiscal ou qualquer outro documento fiscal, de prestação de serviço e, caso a CONTRATADA seja pessoa jurídica não sediada no Município de Campinas, deverá efetuar, antes da emissão da Nota Fiscal, sua inscrição no CENE – Cadastro de Empresas não Estabelecidas no Município de Campinas, junto à Prefeitura Municipal de Campinas, nos termos da Instrução Normativa 43 DRM/GP nº 02/2017, publicada no DOM de 06/12/2017, exceto o Microempreendedor Individual (MEI) de que trata a Lei Complementar nº 123/2006.

4.7.1. Para fins de apuração da base de cálculo, a contratada, quando couber, deverá fornecer ao tomador destes serviços as cópias previstas no art. 99 do Decreto Municipal 15.356/2005.

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Cumprir as exigências elencadas nos itens deste Contrato e as constantes do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA e na Proposta Comercial com sua programação.

5.2. Indicar preposto para acompanhamento do contrato.

5.3. Assinar o Termo de Encerramento do contrato ao final da vigência deste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA EMDEC

6.1. Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à perfeita execução do objeto.

6.2. Indicar preposto para acompanhamento do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - TRANSFERÊNCIA DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Fica terminantemente vedada à CONTRATADA a transferência das obrigações decorrentes deste instrumento a terceiros, sob pena de rescisão unilateral e imediata do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – REORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

8.1. A fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA deve ser comunicada à EMDEC que promoverá análise documental da reorganização empresarial.

8.2. Inexistindo prejuízo ao interesse público será lavrado se necessário Termo Aditivo para as adequações decorrentes dessa operação.

CLÁUSULA NONA – PENALIDADES

9.1. Pela inobservância das obrigações previstas na legislação em vigor e, em especial, das previstas neste Contrato e seus anexos, a EMDEC poderá, de acordo com a natureza da infração, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa;

III – Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EMDEC, nos termos do inciso III do artigo 83 da Lei Federal nº 13.303/2016;

9.2. A penalidade não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

9.3. A penalidade de multa será aplicada nos seguintes casos:

9.3.1. Multa de 0,2% (dois décimos por cento), aplicado ao valor total atualizado do contrato, multiplicado pelo número de dias de atraso na execução, até o décimo dia corrido, após o que, aplicar-se-á a multa prevista no subitem 9.3.2;

9.3.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicado na hipótese de inexecução parcial do objeto do contrato de natureza média;

9.3.3. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicado na hipótese de inexecução parcial ou total do objeto do contrato, pelo seu não recebimento, ou por qualquer outro inadimplemento contratual de natureza grave, sem justificativa, ou com justificativa não aceita pela EMDEC.

9.4. A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para recorrer da penalidade aplicada, de acordo com o disposto no artigo 83 §1º da Lei Federal nº 13.303/2016 e alterações.

9.4.1. Se indeferido o recurso, a CONTRATADA deverá recolher o valor da multa aplicada na Tesouraria da EMDEC, no prazo de até 5 (cinco) dias, após comunicada do resultado.

9.4.2. Caso não sejam recolhidos no prazo os valores devidos pela CONTRATADA relativos às multas, os mesmos serão descontados dos pagamentos, e/ou serão tomadas as providências judiciais cabíveis.

9.4.3. Em caso de existência de garantia apresentada pela CONTRATADA, se a multa aplicada for superior ao valor desta, além da sua perda, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela EMDEC ou cobrada judicialmente.

9.5. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

9.6. As penalidades serão aplicadas mediante regular procedimento administrativo, com exceção da advertência que poderá ser aplicada nos autos do PALC – Processo Administrativo de Licitações e Contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA - RESCISÃO

10.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos do Capítulo VIII do Regulamento de Licitações e Contratos da EMDEC.

10.2. Constituem motivo para rescisão do contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c) a lentidão do seu cumprimento, levando a EMDEC a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- d) o atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
- e) a paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à EMDEC;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- g) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- i) a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- k) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- l) razões de interesse da EMDEC, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- m) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- n) descumprimento da proibição de trabalho no turno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

10.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

10.4. A rescisão do contrato poderá ser:

- a) por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a EMDEC;
- c) judicial, nos termos da legislação;

10.5. A rescisão por ato unilateral a que se refere a alínea 'a' do item 10.4, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

10.6. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 10.5. será de 90 (noventa) dias.

10.7. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

- a) devolução de garantia (quando houver);
- b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização.

10.8. A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada do Diretor Presidente da EMDEC.

10.9. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

10.10. Na hipótese do parágrafo anterior, a EMDEC pode conceder prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

10.11. A rescisão de que trata a alínea 'a' do item 10.4. acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas:

- a) assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da EMDEC;
- b) execução da garantia contratual (quando houver), para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela EMDEC;
- c) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à EMDEC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PREVISÃO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO

11.1. Para a presente contratação há previsão de recursos orçamentários que custearão as despesas decorrentes deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

12.1. Aos termos deste Contrato vinculam-se o ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA e ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONTRATADA.

12.2. Aplica-se a este Contrato e principalmente aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS ANTICORRUPÇÃO

13. 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 nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, "Leis Anticorrupção") 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 e pelas partes anuentes.

13. Cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência deste Acordo um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente.

13. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos códigos de ética e conduta, ambos os Partícipes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Acordo e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

1. não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilícitamente e
2. adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

13. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta Cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Acordo, sem prejuízo da cobrança da reparação de danos causados à parte inocente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

14.1 A CONTRATADA compromete-se, por intermédio do presente termo, a não divulgar sem autorização, informações confidenciais da EMDEC a que tiver acesso em decorrência da prestação do objeto do citado contrato, em conformidade com as seguintes condições:

14.2 Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações da EMDEC revelados antes ou depois da assinatura deste Termo, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que ele considerar proprietárias e/ou confidenciais;

14.3 Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pela EMDEC. De forma alguma se interpretará o silêncio da EMDEC como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação;

14.4 Excluem-se das disposições deste item, informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela CONTRATADA;

14.5 A CONTRATADA concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado;

14.6 A CONTRATADA determinará a todos os seus representantes – assim considerados, diretores, administradores, sócios, empregados, prepostos, agentes, colaboradores e prestadores de serviço a qualquer título (incluindo consultores e assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas;

14.7 Caso a CONTRATADA seja obrigada, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito à EMDEC imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que a EMDEC possa optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação;

14.8 A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à EMDEC qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço;

14.9 O descumprimento de quaisquer dos itens acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação;

14.10 O foro da contratação será nacional, e a legislação brasileira prevalecerá sobre qualquer outra, de acordo com os termos do art. 11 da Lei 12.965/2014;

14.11 A CONTRATADA deverá atender integralmente as disposições Lei 13.709/18 e suas alterações (Lei Geral de Proteção de Dados), as quais lhes sejam aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

15.1. Integra o presente Contrato, para todos os efeitos legais, o ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

16.1. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.2. Sempre que a EMDEC exigir documentação comprobatória dessas condições a CONTRATADA deverá atender.

16.3. A não manutenção das condições de habilitação pelo contratado pode dar ensejo à rescisão contratual conforme previsto na Cláusula Décima.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. As partes elegem, desde já, explicitamente, o Foro da Comarca de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões que eventualmente venham a surgir por força do presente Contrato.

E, por assim estarem justas e contratadas as partes por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, feito em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito.

Campinas,

Vinicius Issa Lima Riverete
Diretor Presidente
EMDEC S/A

Karlise Klafke Baldoni
Diretor de Projetos Estratégicos e Cidade Inteligente
EMDEC S/A

Elias Tavares Bezerra
IMA INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A - IMA

Michelle Cristiane Lopes
IMA INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A - IMA

TESTEMUNHAS:

Daniela Andrade Silva Lintz
Analista Administrativo Pleno

Roberto Pires Araújo
Assistente Administrativo

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM IMPLANTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, DISPONIBILIZADA AOS USUÁRIOS DO TRÂNSITO E TRANSPORTE DE CAMPINAS/SP, BEM COMO AO PAI SERVIÇO, COM: ESPAÇOS FÍSICOS, ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO, ATENDIMENTO ELETRÔNICO (URA), SOLUÇÃO CHATBOT NA MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO) COM INTEGRAÇÃO A WHATSAPP E ENVIO DE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE).

2. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

2.1. IMPLANTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, DISPONIBILIZADA AOS USUÁRIOS DO TRÂNSITO E TRANSPORTE DE CAMPINAS/SP, BEM COMO AO PAI SERVIÇO, CONSTITUÍDA POR ESPAÇOS FÍSICOS, ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO, ATENDIMENTO ELETRÔNICO (URA), GESTÃO DE PESSOAS, RECURSOS TECNOLÓGICOS E HOSPEDAGEM DE SISTEMAS.

2.1.1. IMPLANTAÇÃO FÍSICA

2.1.1.1. Infraestrutura - Espaços físicos e Equipamentos;

2.1.1.2. Atendimento Eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível);

2.1.1.3. Tecnologia da Informação – Hardware e Softwares.

2.1.2. ATENDIMENTO ELETRÔNICO ATRAVÉS DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

2.1.2.1. Deverá receber as chamadas realizadas pelos usuários e reproduzir as informações fornecendo o disposto nos scripts da EMDEC, além de responder às consultas de protocolos de solicitações de serviços, registrados nos sistemas de atendimento.

2.1.3. ATENDIMENTO HUMANO

2.1.3.1. Deve ser realizado pelo quadro de operadores da CONTRATADA, com o objetivo de acatar solicitações de serviços e outras em geral, tais como: denúncias, elogios, reclamações, agendamentos, encaixes, cancelamentos, dentre outras solicitações, gerando protocolo de atendimento, além de prestar esclarecimentos dos assuntos relacionados ao

Trânsito e Transporte e ao PAI Serviço. O atendimento humano funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, ou seja, 24x7, de forma ininterrupta, e deverá ser capaz em atender o acordo de nível de serviço definido neste termo de referência.

2.1.3.2. O atendimento humano também deverá atender os transbordos dos serviços descritos no item 2.2 (Chatbot), deste Termo de Referência, caso os usuários desejem falar com um atendente humano.

2.1.4. OPERAÇÃO

2.1.4.1. Compreende toda estrutura montada - Infraestrutura, Atendimento Eletrônico através de URA e Tecnologia da Informação - Hardwares e Softwares, Atendimento humano receptivo e ChatBot, para atender aos usuários considerando o acordo do nível de serviço, mantendo a operação durante todo o horário de funcionamento estabelecido neste Termo de Referência.

2.1.5. GESTÃO

2.1.5.1. Objetiva realizar a gestão da Central de Atendimento, com a participação compartilhada da equipe de monitoria da CONTRATADA.

2.1.6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1.6.1. INSTALAÇÕES FÍSICAS

2.1.6.1.1. INFRAESTRUTURA

2.1.6.1.1.1. A Central de Atendimento deverá funcionar em espaços físicos próprios, de responsabilidade da CONTRATADA, onde os serviços serão executados, buscando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos da gestão;

2.1.6.1.1.2. Todos os equipamentos serão fornecidos pela CONTRATADA, tanto de mobiliário quanto de informática e telefonia, e devem estar em perfeito estado de conservação e funcionamento para a execução dos serviços, conforme NR 17.

2.1.6.1.2. ATENDIMENTO POR EQUIPAMENTO ELETRÔNICO ATRAVÉS DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

2.1.6.1.2.1. A transmissão das informações relacionadas aos diversos serviços deve ser realizada, primeiramente, por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível), em idioma português/brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano receptivo), se assim for necessário;

2.1.6.1.2.2. O atendimento eletrônico deverá reproduzir informações fornecendo o disposto nos scripts fornecidos pela EMDEC, além de responder às consultas de protocolos através de número informado pelo usuário, registrado nas bases de dados da EMDEC, em seus Sistemas de Protocolos;

2.1.6.1.2.3. O conjunto de informações disponível na biblioteca e transmitidas pelo equipamento poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC, após análise das demandas;

2.1.6.1.2.4. Os scripts para o fornecimento das informações através do atendimento eletrônico, relacionados aos serviços oferecidos pela EMDEC, deverão ser revisados entre as equipes da CONTRATADA e da EMDEC, e consequentemente, atualizados os textos na URA, conforme necessidade;

2.1.6.1.2.5. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela EMDEC a qualquer tempo;

2.1.6.1.2.6. O equipamento deverá estar instalado na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela própria CONTRATADA;

2.1.6.1.2.7. A CONTRATADA deverá prever no mínimo 15 canais simultâneos com plano de expansão;

2.1.6.1.2.8. As gravações de fraseologias deverão ser submetidas à análise e aprovação pela EMDEC, antes de serem programadas e ativadas;

2.1.6.1.2.9. As gravações de fraseologias deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, ou quando comprovada a qualidade do áudio gerado eletronicamente, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis. A voz utilizada na gravação deverá ser a mais humanizada possível;

2.1.6.1.2.10. A manutenção do equipamento pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente autorizada pelo gestor do contrato da EMDEC;

2.1.6.1.2.11. A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção do equipamento deverá prever uma mensagem explicativa ao usuário. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da EMDEC antes de sua efetiva ativação;

2.1.6.1.2.12. O equipamento eletrônico deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da EMDEC;

2.1.6.1.2.13. A tecnologia deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano e/ou eletrônico, sendo disponibilizada em tempo real o acompanhamento pela EMDEC;

2.1.6.1.2.14. No caso de o equipamento ficar inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado;

2.1.6.1.2.15. A solução deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);

2.1.6.1.2.16. A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios local, ou remotamente, bem como a exportação para arquivos de textos (txt ou csv) em layout que permita ser aberto como planilhas eletrônicas;

2.1.6.1.2.17. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o usuário desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

2.1.6.1.2.18. A solução deverá suportar integração com VOIP;

2.1.6.1.2.19. A solução deverá ser implementada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato.

2.1.6.2. RELATÓRIOS BÁSICOS

2.1.6.2.1. Recursos ativos e inativos;

2.1.6.2.2. Chamadas atendidas;

2.1.6.2.3. Desconexão por “time” de todas as chamadas independente do tempo de duração);

2.1.6.2.4. Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);

2.1.6.2.5. Falha na conexão com a Rede local;

2.1.6.2.6. Falha na conexão com o Servidor de Sistema;

2.1.6.2.7. Comunicação de inoperabilidade do sistema do usuário;

2.1.6.2.8. Ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;

2.1.6.2.9. Relatório de navegação;

2.1.6.2.10. Relatório por dados;

2.1.6.2.11. Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores, etc.;

2.1.6.2.12. Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;

2.1.6.2.13. Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);

2.1.6.2.14. Estatística para o número de ligações abandonadas, ligações atendidas com sucesso, etc.;

2.1.6.2.15. Além dos relatórios acima, deverá prever ainda a inclusão de novos relatórios conforme a necessidade da EMDEC.

2.1.6.3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1.6.3.1. SISTEMA INTEGRADO DE TELEFONIA E COMPUTAÇÃO (CTI – “COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED”)

2.1.6.3.1.1. A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI;

2.1.6.3.1.2. A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como: Discador, Gravador, Front end, Atendimento Eletrônico através de URA;

2.1.6.3.1.3. O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de “Screen Pop Up” (é uma janela contendo menus, que será aberta decorrente de acionamento de uma tecla ou comando), na tela dos operadores, acessando base de dados;

2.1.6.3.1.4. A solução deverá permitir contingência automática da aplicação;

- 2.1.6.3.1.5. A solução deverá permitir interação das funcionalidades de telefonia na tela do computador;
- 2.1.6.3.1.6. A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pelo atendimento eletrônico através de URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos operadores;
- 2.1.6.3.1.7. A solução deverá permitir transferência de chamada de um operador diretamente para uma opção dentro da árvore do atendimento eletrônico através de URA;
- 2.1.6.3.1.8. A solução deverá permitir a geração automática de um novo protocolo após o encerramento de um atendimento e o início de um novo procedimento;
- 2.1.6.3.1.9. As ligações atendidas deverão ser oriundas do número 118, ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, de titularidade da EMDEC.

2.1.6.3.2. COMUNICAÇÃO DE DADOS

- 2.1.6.3.2.1. A comunicação de dados será disponibilizada pela CONTRATADA, sendo essa inteiramente responsável pela sua disponibilidade;
- 2.1.6.3.2.2. A comunicação de dados fim a fim entre a CONTRATADA e a EMDEC deve garantir a transparência e a qualidade no tráfego de dados;
- 2.1.6.3.2.3. A EMDEC determinará o endereço em que o link da CONTRATADA deverá ser instalado;
- 2.1.6.3.2.4. Caso haja alteração de endereço, a movimentação do link será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.1.6.3.2.5. Ficará sob responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura interna e externa ao seu ambiente, necessária para as instalações dos recursos “WAN” - Wide Area Network (Toda a rede que interliga computadores distribuídos em áreas geograficamente separadas), compreendidos por conexão do meio físico contratado através de link simétrico dedicado com comunicação criptografada, que poderá ser via par metálico, fibra óptica, rádio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelo mercado, bem como pela ANATEL;
- 2.1.6.3.2.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, a partir da rede da EMDEC;
- 2.1.6.3.2.7. Na EMDEC, os equipamentos de borda do link de dados serão acomodados em um rack de padrão U de altura e de 19 polegadas de largura, serão reservados no máximo 8 Us de altura. Todos os acessórios de ancoragem dos equipamentos junto ao rack deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 2.1.6.3.2.8. Todos os custos oriundos da instalação de equipamentos e acessórios necessários para ativação do link de comunicação de dados entre as partes será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.1.6.3.2.9. A contratação e manutenção do link de comunicação de dados serão de responsabilidade, da CONTRATADA;
- 2.1.6.3.2.10. O link deve ser capaz de escoar toda a demanda gerada de dados, sem que seja prejudicado o desempenho da comunicação de dados;
- 2.1.6.3.2.11. Todos os equipamentos e serviços devem ser entregues e mantidos em pleno funcionamento durante o contrato de prestação de serviços entre a EMDEC e CONTRATADA;
- 2.1.6.3.2.12. Deverá ser permitido que a EMDEC possa monitorar a disponibilidade do link de dados via protocolo ICMP ou SNMP (v2 ou v3);
- 2.1.6.3.2.13. Deverá ser fornecido relatório de disponibilidade da comunicação de dados com granularidade diária e mensal sempre que solicitado pela EMDEC.

2.1.6.3.3. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL DE VOZ

- 2.1.6.3.3.1. O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das manifestações, da totalidade das ligações recebidas. Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma, para outro operador, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificações neste termo de referência;
- 2.1.6.3.3.2. O sistema não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo operador quando este não for autorizado;
- 2.1.6.3.3.3. O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para a EMDEC;
- 2.1.6.3.3.4. A CONTRATADA deve manter o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 12 (doze) meses a partir da data de recebimento da ligação;
- 2.1.6.3.3.5. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com uma das seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”. Caso o formato da gravação de áudio necessite de um codec (driver responsável em decodificar arquivos de mídias) especial, esse deve ser disponibilizado pela CONTRATADA;
- 2.1.6.3.3.6. As gravações devem ser disponibilizadas em mídia apropriada à EMDEC, sempre que solicitadas;
- 2.1.6.3.3.7. Em caso de solicitação dos áudios e/ou dados, estes deverão ser fornecidos através de disco externo ou área de armazenamento que permita o acesso via link de dados (com credenciais de acesso). A modalidade e o local de entrega serão definidos conforme orientação da EMDEC no momento da solicitação;
- 2.1.6.3.3.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à aplicativo indexador de arquivos de gravação em mídias para racionalizar as buscas de conteúdos por: assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo;
- 2.1.6.3.3.9. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha;
- 2.1.6.3.3.10. A busca de gravações deve ser realizada em até 24 horas após solicitação sob demanda, limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 7 dias anteriores à data da solicitação, e de 5 dias úteis para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias, e ainda de 15 dias úteis após este período, limitado a 365 dias.

2.1.6.3.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA

2.1.6.3.4.1. FIREWALL – SISTEMA DE PROTEÇÃO CONTRA ACESSO NÃO AUTORIZADO A UMA REDE

- 2.1.6.3.4.1.1. Os Requisitos de Segurança especificados são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser atendidos em sua plenitude;
- 2.1.6.3.4.1.2. É necessário que haja soluções de “firewall” em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa CONTRATADA destinada ao atendimento da EMDEC, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
- 2.1.6.3.4.1.3. Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação WAN contratado;
- 2.1.6.3.4.1.4. Devem conter as características de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado;
- 2.1.6.3.4.1.5. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de “firewall”, referentes às conexões com a EMDEC, devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à EMDEC, quando esta solicitar;
- 2.1.6.3.4.1.6. Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de “firewall”, referentes às conexões poderão ser submetidas formalmente à EMDEC, com a devida justificativa;
- 2.1.6.3.4.1.7. A solução de “firewall”, em todas as fronteiras, deve gerar “logs” (registros de atividades da rede), administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da EMDEC quando por ele solicitado;
- 2.1.6.3.4.1.8. As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.1.6.3.4.1.9. A CONTRATADA deverá orientar a equipe da EMDEC na configuração das regras de acesso dos equipamentos. Essa orientação deverá ocorrer preferencialmente na sede da EMDEC, caso contrário, os eventuais custos necessários ocorrerão sob total responsabilidade da CONTRATADA.

2.1.6.3.4.2. IPS - SISTEMA DE PREVENÇÃO DE INTRUSÃO

- 2.1.6.3.4.2.1. É necessário haver soluções de IPS, a serem instaladas “in line” (toda a passagem entre o início e o final de cada processo) atrás do equipamento de conexão, com capacidade de análise profunda de pacotes “deep inspection” (inspeção interna), de forma bidirecional;
- 2.1.6.3.4.2.2. A solução de IPS pode estar integrada à solução de “firewall” apresentada.

2.1.6.3.4.3. ANTIVÍRUS

- 2.1.6.3.4.3.1. Todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços objeto desta contratação deverão contar com solução de antivírus. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente durante a vigência do contrato.

2.1.6.3.4.4. SEGURANÇA DA CONEXÃO

- 2.1.6.3.4.4.1. As conexões com a EMDEC deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da EMDEC estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados proativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado.

2.1.6.3.4.5. SEGURANÇA E QUALIDADE

- 2.1.6.3.4.5.1. A CONTRATADA deve possuir “softwares” e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos “logs” em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da EMDEC de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados.

2.1.6.3.5. HARDWARE

2.1.6.3.5.1. Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas de Atendimento e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, e que sejam compatíveis com as aplicações pertinentes;

2.1.6.3.5.2. O Atendimento eletrônico através de URA deve ser realizado através de equipamento moderno, e deve ser dedicado à utilização da Central de Atendimento;

2.1.6.3.5.3. Os acessos externos, se necessários, serão somente aos "sites" autorizados pela EMDEC;

2.1.6.3.5.4. Toda solução de servidores e demais equipamentos de rede será de responsabilidade da CONTRATADA, conforme a melhor solução proposta, bem como toda infraestrutura necessária para cumprir o acordo de nível de serviço estipulado.

2.1.6.3.6. SOFTWARES – PROGRAMAS DE COMPUTADOR

2.1.6.3.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os sistemas de protocolos disponibilizados pela EMDEC, objetivando a realização de registros e consultas de solicitações durante a prestação dos serviços de atendimento, de acordo com os acessos fornecidos durante a fase de implantação dos serviços.

2.1.6.4. FLUXO DO ATENDIMENTO**2.1.6.4.1. ATENDIMENTO ELETRÔNICO – URA**

2.1.6.4.1.1. Recepciona a chamada;

2.1.6.4.1.2. Apresenta os assuntos principais;

2.1.6.4.1.3. Fornece informações básicas;

2.1.6.4.1.4. Oferece a opção de Atendimento Humano;

2.1.6.4.1.5. Encerra a chamada.

2.1.6.4.2. ATENDIMENTO HUMANO

2.1.6.4.2.1. Recepciona a chamada;

2.1.6.4.2.2. Identifica o assunto de interesse;

2.1.6.4.2.3. Informa ou esclarece o assunto;

2.1.6.4.2.4. Consulta o sistema para informar sobre o protocolo de interesse;

2.1.6.4.2.5. Registra solicitação do munícipe, se for o caso;

2.1.6.4.2.6. Informa o número do protocolo;

2.1.6.4.2.7. Encaminha para a pesquisa de satisfação;

2.1.6.4.2.8. Encerra a chamada.

2.1.6.5. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

2.1.6.5.1. A Central de Atendimento funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, ou seja, 24x7.

2.1.6.6. DEMANDAS DO ATENDIMENTO

2.1.6.6.1. A empresa CONTRATADA deverá garantir a quantidade de recursos humanos necessários, visando atender ao acordo de nível de serviço estabelecido nas especificações deste termo de referência.

2.1.6.7. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1.6.7.1. O atendimento deve ser realizado ininterruptamente, direcionados para duas classes de serviços:

2.1.6.7.1.1. SERVIÇOS EMERGENCIAIS

2.1.6.7.1.1.1. São casos emergenciais, serviços que apresentam alta criticidade. Para estes casos serão prestados esclarecimentos e registradas solicitações de serviços através de protocolos, conforme solicitação dos usuários, sendo necessária comunicação imediata, via sistema ou outro meio disponibilizado pela EMDEC, como: chat, e-mails, ramais e outros, a ser divulgados na fase de implantação. Os critérios de criticidade serão informados posteriormente durante o processo de implantação da Central de Atendimento.

2.1.6.7.2. SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS

2.1.6.7.2.1. São casos não emergenciais, que não apresentam alta criticidade. Para estes casos serão prestados esclarecimentos e registradas solicitações de serviços através de protocolos, conforme solicitação dos usuários, e será encaminhado automaticamente pelo sistema em acesso disponibilizado pela EMDEC.

2.1.6.8. ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO

2.1.6.8.1. ESCLARECER AOS USUÁRIOS SOBRE OS ASSUNTOS RELACIONADOS AO TRÂNSITO E TRANSPORTE, E AO PAI SERVIÇO, NA CIDADE DE CAMPINAS/SP

2.1.6.8.1.1. A Central de Atendimento deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo informações e esclarecimentos sobre os assuntos dispostos nos scripts, oferecidos pela EMDEC, acessando as bases de dados de informações disponibilizadas para a CONTRATADA;

2.1.6.8.1.2. Os esclarecimentos prestados durante o atendimento humano deverão ser contabilizados com o objetivo de totalizar as informações ou serviços esclarecidos;

2.1.6.8.1.3. Os conjuntos dos assuntos relacionados para informações e esclarecimentos aos usuários poderão sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC após análise das demandas.

2.1.6.8.1.2. ACATAMENTO DE SOLICITAÇÕES EM GERAL RELACIONADAS AO TRÂNSITO E TRANSPORTE NA CIDADE DE CAMPINAS/SP

2.1.6.8.1.2.1. Os operadores da Central de Atendimento devem registrar as solicitações dos usuários do Trânsito e Transporte na Cidade de Campinas/SP, tais como: denúncias, elogios, reclamações e outras solicitações;

2.1.6.8.1.2.2. As Ocorrências Emergenciais de Trânsito e Transporte nas vias da Cidade de Campinas/SP, como, por exemplo: acidentes na via, animais na via, veículos quebrados, veículos estacionados indevidamente e outros, deverão ser registradas e encaminhadas através de acesso ao sistema disponibilizado pela EMDEC, para tratamento pela Central de Monitoramento das Operações da EMDEC. No caso de os sistemas estarem inoperantes, deve comunicar através de canais que serão disponibilizados pela EMDEC, como: chat, e-mails, ramais e outros, a serem divulgados na fase de implantação;

2.1.6.8.1.2.3. O conjunto de assuntos protocolados pela Central poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC após análise das demandas;

2.1.6.8.1.2.4. Na hipótese em que o atendimento humano, por quaisquer razões, não consiga atender à demanda do usuário, a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para EMDEC, visando análise pela equipe técnica desta, para possível inserção no script ou cadastro de assuntos para acatamentos das solicitações.

2.1.6.8.2. ACATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS DO PAI SERVIÇO

2.1.6.8.2.1. Os operadores da Central de Atendimento deverão registrar através de protocolo, as solicitações dos usuários do PAI SERVIÇO, tais como: agendamentos, encaixes, cancelamentos, alterações cadastrais, denúncias, reclamações e outras solicitações;

2.1.6.8.2.2. As reclamações dos usuários do PAI SERVIÇO caracterizadas como serviços emergenciais, sendo: atrasos de viaturas, não comparecimento ao local do agendamento e cancelamento de solicitações de transporte devem ser registradas imediatamente para encaminhamento à operação da EMDEC. No caso de os sistemas estarem inoperantes, deve comunicar através de canais que serão disponibilizados pela EMDEC, como: chat, e-mails, ramais e outros, a serem divulgados na fase de implantação;

2.1.6.8.2.3. O conjunto de assuntos protocolados pela Central poderá sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da EMDEC, após análise das demandas;

2.1.6.8.2.4. Na hipótese de o atendimento, por quaisquer razões, não atender à demanda do usuário (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade no histórico do sistema), a CONTRATADA deverá encaminhar os registros das solicitações para EMDEC.

2.1.6.9. GESTÃO DA OPERAÇÃO**2.1.6.9.1. EQUIPE OPERACIONAL**

2.1.6.9.1.1. A CONTRATADA deverá garantir o atendimento das demandas oriundas dos usuários do trânsito e transporte em Campinas/SP, conforme acordo de nível de serviço definido neste termo de referência;

2.1.6.9.1.2. A CONTRATADA deverá manter supervisão para acompanhar a operação e garantir a gestão da central de atendimento, conforme este termo de referência;

2.1.6.9.1.3. A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a operacionalização da Central de Atendimento;

2.1.6.9.1.4. A fim de assegurar a qualidade dos serviços a serem executados a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas dos serviços contratados.

2.1.6.9.2. MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO

2.1.6.9.2.1. A supervisão da CONTRATADA deverá acompanhar a operação para garantir o funcionamento da Central de Atendimento, de acordo com este termo de referência, mantendo constante contato com o(a) representante da EMDEC para sanar dificuldades identificadas durante a realização do serviço de atendimento aos usuários;

2.1.6.9.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à EMDEC acesso ao sistema de monitoramento da operação, bem como acesso físico de seu representante na Central de Atendimento, para acompanhamento simultâneo, ou conforme necessidade, dos serviços realizados;

2.1.6.9.2.3. A EMDEC executará gerenciamento do acordo de nível de serviço através dos relatórios disponibilizados, em tempo real, além de visitas física de seu representante na Central de Atendimento;

2.1.6.9.2.4. A CONTRATADA deverá monitorar os operadores de acordo com os indicadores especificados nesse Termo de Referência;

2.1.6.9.2.5. Poderão ser realizadas reuniões mensais entre a CONTRATADA e a EMDEC, durante toda a vigência do contrato, para calibragem dos critérios de avaliação e revalidação do instrumento de monitoria, podendo gerar novos modelos mediante a solicitação da EMDEC;

2.1.6.9.2.6. Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados dos "feedbacks" deverão ficar à disposição para consulta da EMDEC, assim como as respectivas gravações das ligações e telas. A CONTRATADA deverá encaminhar à EMDEC todos os arquivos armazenados em mídia apropriada ao tamanho do arquivo;

2.1.6.9.2.7. Será permitido à EMDEC o acompanhamento de toda a realização do processo de monitoria;

2.1.6.9.2.8. A CONTRATADA deverá tomar providências de curto, médio e longo prazo, de acordo com a necessidade, para sanar os problemas identificados nas monitorias ou mediante solicitação da EMDEC.

2.1.6.9.3. INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO NOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA

2.1.6.9.3.1. LIGAÇÕES RECEBIDAS

2.1.6.9.3.1.1. Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo sistema de telefonia da CONTRATADA. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pelo atendimento eletrônico.

2.1.6.9.3.2. LIGAÇÕES ABANDONADAS

2.1.6.9.3.2.1. Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário;

2.1.6.9.3.2.2. ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

2.1.6.9.4. INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO HUMANO

2.1.6.9.4.1. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA

2.1.6.9.4.1.1. Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;

2.1.6.9.4.1.2. O TMA estimado para a prestação de serviços de esclarecimentos das informações no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito, Transporte e PAI Serviço, é de 150 (cento e cinquenta) segundos. O TMA estabelecido será aplicado para todas as ligações recebidas e atendidas.

2.1.6.9.4.2. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA

2.1.6.9.4.2.1. Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pelo atendimento eletrônico, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas no atendimento eletrônico ou transferidas;

2.1.6.9.4.2.2. TME – Tempo Máximo de Espera: É a média de todas as ligações que entram no atendimento eletrônico e vão para a fila de espera para atendimento;

2.1.6.9.4.2.3. ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender as ligações da fila de espera em até 360 (trezentos e sessenta) segundos;

2.1.6.9.4.2.4. O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano pela CONTRATADA é de até 360 (trezentos e sessenta) segundos, para todas as chamadas recebidas diariamente pela Central de Atendimento, depois da opção escolhida pelo usuário no atendimento eletrônico, considerando a meta estabelecida.

2.1.6.9.5. REGISTRO DE ATENDIMENTOS

2.1.6.9.5.1. Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação;

2.1.6.9.5.2. IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100% de ligações atendidas no dia.

2.1.6.9.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2.1.6.9.6.1. Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC;

2.1.6.9.6.2. IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, dos usuários entrevistados;

2.1.6.9.6.3. O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada ao atendimento eletrônico, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento.

2.1.7. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

2.1.7.1. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela EMDEC entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções.

2.1.7.1.1. TABELA COM A DESCRIÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

Nome	Objetivo	Meta
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo.	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito e Transporte é de 150 (cento e cinquenta) segundos DIÁRIA
ILE - Índice do Tempo Máximo de Atendimento da Fila de Espera	O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 360 (trezentos e sessenta) segundos após a opção de atendimento da URA	Atender 100% das ligações em até 360 (trezentos e sessenta) segundos. DIÁRIA
IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC.	Ter um índice de satisfação de 90% DIÁRIA
IAR - Índice de Atendimentos Registrados	Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.	Registrar 100% dos atendimentos efetuados DIÁRIA
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.	Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas. DIÁRIA

2.1.7.2. RELATÓRIOS E CONSULTAS

- 2.1.7.2.1. Os relatórios especificados além da periodicidade poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da EMDEC, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
- 2.1.7.2.2. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de seleção de páginas para impressão;
- 2.1.7.2.3. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;

2.1.7.2.4. RELATÓRIOS SEMANAIS

2.1.7.2.4.1. Relatório de atendimentos semanais: Contendo as informações de Ligações Totais, Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, TMA, TME, Atendidas em até 360 segundos, abandonadas em até 360 segundos, abandonadas após 360 segundos, além do Nível de Atendimento (ILE). Totalização e média da semana e de final de semana;

2.1.7.2.4.2. Relatório de pesquisa de satisfação semanal: Contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação (IPS);

2.1.7.2.5. RELATÓRIOS MENSAIS

- 2.1.7.2.5.1. Todos os relatórios semanais de forma consolidada com total geral, por semana, por final de semana, de cada informação dos relatórios;
- 2.1.7.2.5.2. Além dos relatórios acima, poderão ser solicitados a inclusão de novos relatórios conforme a necessidade da EMDEC.

2.1.8. DO PAGAMENTO

- 2.1.8.1. A CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais, imediatamente na semana posterior aos serviços prestados, referente aos indicadores de níveis de serviços;
- 2.1.8.2. A CONTRATADA deverá enviar também os relatórios mensais, que serão analisados pela EMDEC para validar os serviços;
- 2.1.8.3. A CONTRATANTE terá três dias úteis para avaliar o relatório, aprovando ou sugerindo correções;
- 2.1.8.4. A partir da resposta da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 3 três dias úteis para apresentar nova versão do relatório ou para emitir a Nota Fiscal;
- 2.1.8.5. Após a validação do relatório, a CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal, a qual deverá ser enviada até o terceiro dia útil, subsequente ao mês da prestação de serviços;
- 2.1.8.6. O atraso na validação do relatório pela CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de cumprir as demais obrigações relacionadas neste termo de referência;
- 2.1.8.7. Os descontos por descumprimento de ANS serão aplicados sobre o faturamento mensal apurado;
- 2.1.8.8. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do aceite da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

2.1.9. DOS DESCONTOS POR DESCUMPRIMENTO DE ANS**2.1.9.1. OS DESCONTOS SERÃO APLICADOS CONFORME AS NATUREZAS:****2.1.9.1.1. LEVE**

2.1.9.1.1.1. Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de desconto de natureza leve, a CONTRATADA receberá uma Notificação de Advertência pelo gestor da EMDEC. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, será novamente advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará o desconto correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência do segundo desconto de natureza leve.

2.1.9.1.2. MÉDIA

2.1.9.1.2.1. Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de desconto de natureza média, a CONTRATADA receberá Notificação de Advertência pelo gestor da EMDEC. Em caso de reincidência, dentro do mesmo mês, a CONTRATADA será novamente advertida. Em caso de nova reincidência do mesmo evento dentro do mês de execução do serviço, a EMDEC aplicará o desconto correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência do segundo desconto de natureza média.

2.1.9.1.3. GRAVE

2.1.9.1.3.1. Configura-se da seguinte maneira: Havendo incidência de um evento gerador de desconto de natureza grave, a CONTRATADA receberá Notificação de Advertência pelo gestor da EMDEC. Em caso de reincidência, a EMDEC aplicará o desconto correspondente a 0,3% (três décimos por cento) do valor do faturamento referente ao mês de ocorrência do desconto de natureza grave.

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Meta	Natureza
Tempo Médio de Atendimento – TMA	Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo.	Diário	O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano, relacionadas ao Trânsito, Transporte e PAI Serviços é de 150 (cento e cinquenta) segundos. O TMA estabelecido será aplicado para todas as ligações recebidas e atendidas.	Leve Maior que 150 segundos. Desconto de 0,1% do valor total do contrato x número de ocorrência, limitado a 5% no mês
ILE - Índice do Tempo Máximo de Atendimento da Fila de Espera	O tempo máximo de espera aceito pela EMDEC para que haja o atendimento humano pela CONTRATADA é de até 360 (trezentos e sessenta) segundos, para as chamadas recebidas diariamente pela Central de Atendimento, depois da opção escolhida pelo usuário no atendimento eletrônico, considerando a meta estabelecida.	Diário	Atender as ligações em até 360 (trezentos e sessenta) segundos.	Grave Menor que 100% Desconto de 0,3% do valor total do contrato x número de ocorrência, limitado a 5% no mês
IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da EMDEC.	Diário	Ter um índice de satisfação de 90%.	Média considerando total de avaliações ruins e péssimas/total de avaliações Desconto de 5% no mês
IAR - Índice de Atendimentos Registrados	Entende-se por registro de atendimento a geração de um número de protocolo único por ligação fornecido ao usuário no início do atendimento, seja para registro de solicitações ou pedido de informação.	Diário	Registrar 100% dos atendimentos efetuados	Média considerando total de atendimentos registrados Desconto de 5% no mês
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.	Diário	Meta de 8% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.	Grave Maior que resultado 8%, considerando total de

				ligações recebidas/total de ligações abandonadas Desconto de 0,3% do valor total do contrato x número de ocorrência, limitado a 5% no mês
Criação/alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e Atendimento Eletrônico através de URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pelo gestor do Contrato.	Implementação de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: Emergenciais: execução imediata; Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;	100%	Média
Continuidade de atendimento	Garantir o pleno funcionamento da operação com a substituição de equipamentos e infraestrutura que suportam a execução do serviço (exemplo: teclado, mouse, headset, monitor, CPU, placas, sistema de gravação digital, etc.) e mantendo o padrão de qualidade	Substituição imediata com tolerância de 2 horas nos dias úteis, e até 24 horas aos domingos e feriados.	100%	Grave
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibilizar a escuta das gravações solicitadas pela EMDEC, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação	A busca de gravações deve ser realizada em até 24 horas após solicitação/sob demanda, limitada a 10 ligações ocorridas em um prazo de até 7 dias anteriores à data da solicitação, e de 5 dias úteis para ligações ocorridas em um prazo entre 60 e 180 dias, e ainda de 15 dias úteis após este período, limitado a 365 dias.	100%	Leve
Disponibilidade de infraestrutura de telecomunicações, PABX DAC, Atendimento Eletrônico através de URA, links, redes, gravadores digitais	Corrigir as falhas do ambiente produtivo referentes ao hardware, sistema operacional, software básico e do conjunto do Sistema de Atendimento (Eletrônico através de URA, servidores estatísticos, gerenciadores, PABX DAC, servidores CTI, entre outros) que influenciem na disponibilidade do atendimento humano e eletrônico	99,50%	100%	Disponibilidade igual ou superior a 99% e inferior a 99,5% - Leve; Disponibilidade igual ou superior a 98% e inferior a 98,5% - Média; Disponibilidade inferior a 98% - Grave
Execução do plano de Treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento aprovado pela EMDEC	100%	100%	Cumprimento de 90% a 99,9% do plano de treinamento - Leve; Cumprimento inferior a 90% do plano de treinamento - Média
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso do gestor da EMDEC às informações do Call Center	100%	100%	Leve
Disponibilização ou não operação serviços	Garantir serviços conforme níveis de (SLA)	24 horas por dia X 7 dias por semana	100%	Grave
Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre anormalidades existentes na operação	Cientificar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão da EMDEC e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas	Diário	100%	Grave

2.2 SOLUÇÃO PARA MULTICANAIS DE ATENDIMENTO COM CHATBOT, API PARA APLICATIVOS, NA MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO) E SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), INCLUINDO ESTRUTURA TECNOLÓGICA, LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONSTRUÇÃO DE INTEGRAÇÕES, SUPORTE, CURADORIA E TREINAMENTO.

2.2.1. A solução de multicanais de atendimento denominada deste ponto em diante apenas de SOLUÇÃO consiste em uma ferramenta de gerenciamento de atendimento via canais digitais (solicitações/reclamações/consultas/etc.) dos cidadãos e seus desdobramentos através de uma interface administrativa (dashboard).

2.2.1.1. Diversos estudos e pesquisas como a Panorama Mobile Time/Opinion Box – Uso de apps no Brasil de dezembro/2021 apontam os aplicativos WhatsApp, Facebook e Instagram como as principais ferramentas de comunicação online dos brasileiros, o que levou a CONTRATANTE a buscar a integração de tais ferramentas na solução objeto desta contratação.

2.2.1.2. A solução deve permitir, no mínimo, as integrações via API oficial da empresa Meta (antiga Facebook), com os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram e Facebook. Devido imposições técnicas e legais impostas pela empresa detentora do WhatsApp, as transações com a API da Meta deverão ser realizadas por meio de uma provedora oficial API WhatsApp Business sem custo adicional para a CONTRATANTE;

2.2.1.3. As integrações com Instagram e Facebook serão realizadas a critério da CONTRATANTE, atendendo minimamente às funcionalidades descritas nos itens 2.2.7 e 2.2.8, sendo cobradas de acordo com o item 2.2.9 deste termo;

2.2.1.4. A solução também deve contar com serviço integrado de comunicação e notificação por meio de sistema de envio de mensagens - SMS (*short message service*), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares;

2.2.2. DA ESTRUTURA TECNOLÓGICA

2.2.2.1. A infraestrutura de tecnologia da informação, a qual inclui servidores, dados, imagens, sistemas, e demais itens tecnológicos que compõem o objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, serão tratados como ambiente tecnológico, devendo ser alocados pela CONTRATADA em ambiente próprio ou em nuvem, desde que respeite os requisitos mínimos de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE, contemplando, minimamente os seguintes itens: redundância, recuperação de desastres, tolerância a falhas, alta disponibilidade e backup, respeitado o Controle da Qualidade dos Serviços definido neste termo.

2.2.2.2. O ambiente tecnológico adotado pela CONTRATADA para alocação da SOLUÇÃO deve atender à normas de segurança e qualidade dos serviços, sendo obrigatório ao menos a certificação ISO/IEC 27001 ou norma equivalente ABNT NBR, dentro do período máximo de 1 (um) ano após a publicação do extrato do início do contrato no diário oficial de Campinas;

2.2.2.3. A solução deve implementar cópias de segurança (backup) da base de dados e da estrutura da aplicação (aplicações, parâmetros, relatórios, layouts de importação/exportação e demais artefatos que compõem a SOLUÇÃO) possam ser restaurados sob demanda da CONTRATANTE em ambiente de produção ou homologação, conforme os seguintes critérios:

2.2.2.4. BASE DE DADOS

Tipo de Backup	Intervalo Máximo	Retenção Mínima
Diária (dias úteis)	8 horas	30 dias
Diária (demais dias)	24 horas	30 dias
Mensal	30 dias	1 ano
Anual	1 ano	Vigência do Contrato

2.2.2.5. ESTRUTURA DA APLICAÇÃO

Tipo de Backup	Intervalo Máximo	Retenção Mínima
Diária útil	24 horas	30 dias
Mensal	30 dias	1 ano
Anual	1 ano	Vigência do Contrato

2.2.2.6. Instalação do ambiente tecnológico, de ferramentas complementares e de todos os demais componentes do Software consiste na preparação e ativação da estrutura tecnológica, licenças de software e demais componentes necessários à execução integral da SOLUÇÃO.

2.2.2.7. O ambiente tecnológico deve estar disponível em tempo integral para a CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA garantir que a disponibilidade e desempenho sejam adequados, sem prejudicar a utilização por parte da CONTRATANTE, de acordo com as regras de qualidade dos serviços deste termo.

2.2.2.8. O ambiente tecnológico deve ter acesso restrito ao pessoal técnico autorizado da CONTRATADA, para fins únicos de suporte e atualizações, vedando acesso aos dados contidos no ambiente que são de acesso exclusivo da CONTRATANTE.

2.2.2.9. O acesso ao ambiente tecnológico deve ser disponibilizado pela Internet, por meio conexão segura. Qualquer solução de software adicional necessário para o funcionamento da SOLUÇÃO e integração do ambiente tecnológico com o ambiente da CONTRATANTE deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custo adicional.

2.2.2.10. A SOLUÇÃO deve ser compatível com computadores com sistema operacional Windows 10 ou superior, dispositivos móveis com versões atuais do Android e iOS (Apple).

2.2.2.10.1. Caberá à CONTRATANTE a disponibilização de link de internet banda larga para possibilitar a integração entre o ambiente tecnológico da CONTRATADA e as soluções de software da CONTRATANTE.

2.2.2.11. O acesso ao ambiente tecnológico deve ser restrito a pessoal autorizado pela CONTRATANTE, por meio de combinação de login e senha que deverão ser geridos pela CONTRATANTE.

2.2.2.11.1. A CONTRATADA deve monitorar a estrutura da SOLUÇÃO de forma a identificar tentativas de ataque de qualquer natureza, bem como se comprometer a manter todos os componentes de software e hardware envolvidos devidamente atualizados, seguindo as indicações de seus fabricantes e desenvolvedores, garantindo assim o bom funcionamento dos serviços prestados.

2.2.2.11.2. Devem ser implementadas medidas de segurança que protejam a SOLUÇÃO e todo o conteúdo de ataques cibernéticos, incluindo ataques de negação de serviço, invasão, injeção de código malicioso e quaisquer tipos que possam comprometer a estabilidade, desempenho, disponibilidade e demais quesitos de segurança.

2.2.2.12. Caberá à CONTRATADA fornecer recursos tecnológicos suficientes para garantir o funcionamento robusto, rápido e fluido da SOLUÇÃO a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo picos de acesso, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

2.2.2.13. A SOLUÇÃO deve suportar até 50.000 (cinquenta mil) atendimentos mensais.

2.2.3. DA INTERFACE DE GERENCIAMENTO (DASHBOARD)

2.2.3.1. Possibilitar a gestão de usuários;

2.2.3.2. Deverá permitir a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários, de forma simples, sem necessidade de codificação em linguagem de programação;

2.2.3.2.1. A CONTRATANTE informará os fluxos necessários aos atendimentos;

2.2.3.3. Deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos clientes, bem como das respostas fornecidas;

2.2.3.4. Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de departamentos para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano);

2.2.3.5. Permitir a inclusão de feriados, dias pontes ou outras situações de impossibilidade de atendimento humano;

As 2.2.3.6. interações usuário/atendente, deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio;

2.2.3.7. Deve permitir o atendimento híbrido;

2.2.3.7.1. O atendimento será iniciado por um Chatbot e se necessário será direcionado para o atendimento humano independente do canal/aplicativo inicial;

2.2.3.8. Mostrar a origem da conversa (canal/aplicativo);

2.2.3.9. Permitir que o atendente utilize respostas pré-definidas no atendimento;

2.2.3.10. Permitir a classificação do atendimento por assunto;

2.2.3.11. Permitir a visualização da lista de espera para atendimento;

2.2.3.12. Permitir o envio de mensagens personalizadas de espera – se for o caso, para os clientes em fila, informando sua posição ou tempo médio de espera para atendimento;

2.2.3.13. Permitir a visualização da duração do atendimento;

2.2.3.14. Permitir a transferência de conversas entre os atendentes;

2.2.3.15. Permitir o envio da conversar por e-mail, se solicitado;

2.2.3.16. Permitir ao perfil de administrador:

2.2.3.16.1. Monitoramento dos atendimentos em tempo real;

2.2.3.16.2. Redirecionamento de atendimento;

2.2.3.16.3. Monitoramento dos operadores e seus respectivos atendimentos;

2.2.3.16.4. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

2.2.3.16.5. Finalizar atendimentos;

2.2.3.16.6. Visualizar a fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível.

2.2.3.17. RELATÓRIOS, MONITORAMENTO E CONSULTAS

2.2.3.17.1. Relatórios:

2.2.3.17.1.1. Por período, canal de atendimento, assunto e grupos de atendimento;

2.2.3.17.1.2. Total global por mensagens e atendimentos;

2.2.3.17.1.3. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (TME);

2.2.3.17.1.4. Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);

2.2.3.17.1.5. Tabulações de finalização de atendimento;

2.2.3.17.1.6. Por palavra-chave (assunto);

2.2.3.17.1.7. Por atualizações no sistema;

- 2.2.3.17.1.8. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 2.2.3.17.1.9. Por conversas entre agentes;
- 2.2.3.17.1.10. Por nota de atendimento;
- 2.2.3.17.1.11. Por solicitação atendida ou não-atendida.
- 2.2.3.17.1.12. Por palavras/expressões não encontradas nas perguntas ou históricos de atendimentos.
- 2.2.3.17.2. Monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
 - 2.2.3.17.2.1. Contratadas;
 - 2.2.3.17.2.2. Enviadas;
 - 2.2.3.17.2.3. Recebidas;
 - 2.2.3.17.2.4. Enviadas e Recebidas;
 - 2.2.3.17.2.5. Recebidas por agente;
 - 2.2.3.17.2.6. Enviadas por agente;
 - 2.2.3.17.2.7. Enviadas pelo administrador;
 - 2.2.3.17.2.8. Enviadas pelo sistema.

2.2.4. DO LICENCIAMENTO

- 2.2.4.1. A licença deverá permitir o uso pleno de todos os recursos da SOLUÇÃO, independentemente de outras licenças acessórias de software de suporte;
- 2.2.4.2. A SOLUÇÃO deverá permitir até 15 (quinze) operadores simultâneos;
- 2.2.4.3. Durante toda a vigência do contrato, caberá à CONTRATADA fornecer a versão mais atualizada e estável da solução, garantindo melhorias e correções de falhas.

2.2.5. DO CHATBOT

- 2.2.5.1. Funcionar com regras e inteligência artificial;
- 2.2.5.2. Deverá registrar o número do atendimento único (protocolo) e informá-lo aos clientes no início da interação com atendente humano;
- 2.2.5.3. Disponibilizar um *WebChat* por endereço ou script para inclusão no site/portal e aplicativo da CONTRATANTE;
- 2.2.5.4. Permitir transbordo para um atendente humano;
 - 2.2.5.4.1. Após o transbordo, deverá apresentar a fila de espera, informando a posição ao usuário na fila de atendimento;
- 2.2.5.4.2. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo chatbot ao atendente humano com repasse de todas as interações;
- 2.2.5.5. Disponibilizar no portal da CONTRATANTE e no Webchat recurso para cadastro (*opt-in*) que permita à SOLUÇÃO enviar mensagens e notificações aos usuários cadastrados;
- 2.2.5.6. Disponibilizar no portal, Webchat e SMS recurso para o usuário solicitar o descadastramento imediato dos canais de comunicação (*opt-out*) para os cadastrados via *opt-in*;
- 2.2.5.7. Deverá ter o recurso que permita disparar mensagens via SMS para números de telefones de usuários cadastrados *opt-in* (cadastro para contatos passivos), para divulgar informes, eventos, campanhas e outras informações também cadastradas, mediante programação prévia;
- 2.2.5.8. Realizar o encaminhamento do atendimento a um operador humano, em caso de não obter resposta ao questionamento ou mediante a seleção da opção, pelo usuário, conforme script de atendimento.

2.2.6. DA INTEGRAÇÃO COM A WHATSAPP BUSINESS API

- 2.2.6.1. Fornecimento de 1 (um) número oficial para *WhatsApp*;
- 2.2.6.2. Integração com o chatbot;
- 2.2.6.3. Atendimento inicial pelo *chatbot*;
- 2.2.6.4. Obter o selo de autenticidade se aprovada pelo *WhatsApp*;
- 2.2.6.5. Apresentar o menu inicial conforme item 2.3.2;
- 2.2.6.6. Permitir múltiplos atendimentos simultâneos;
- 2.2.6.7. Permitir o atendimento híbrido (humano e *chatbot*);
- 2.2.6.8. Respeitar o intervalo de 24 (vinte quatro) horas nas interações com o cidadão, para evitar punições por SPAM;
- 2.2.6.9. Permitir iniciar conversas através de links no portal da CONTRATADA;
- 2.2.6.10. Permitir envio de áudio, documentos e imagens por ambas as partes.

2.2.7. DA INTEGRAÇÃO COM A API DO FACEBOOK

- 2.2.7.1. Estabelecer conversações através do Facebook Messenger;
- 2.2.7.2. Possibilidade de emitir respostas aos comentários deixados nas postagens;

2.2.8. DA INTEGRAÇÃO COM A API DO INSTAGRAM

- 2.2.8.1. Estabelecer conversações através do Direct Messenger;
- 2.2.8.2. Possibilidade de emitir respostas aos comentários deixados nas postagens;

2.2.9. DO SERVIÇO DE CONSTRUÇÃO DE INTEGRAÇÕES

- 2.2.9.1. A construção de integração deve permitir que a SOLUÇÃO interaja de forma automatizada com soluções legadas da CONTRATANTE;
 - 2.2.9.1.1. As integrações podem tanto buscar quanto inserir ou alterar dados nas soluções da CONTRATANTE;
- 2.2.9.2. A CONTRATANTE disponibilizará as interfaces de integração em suas soluções, cabendo à CONTRATADA construir as integrações a partir dessas soluções;
- 2.2.9.3. As integrações deverão atender as descrições das ordens de serviços (OS) a serem emitidas pela CONTRATANTE;
- 2.2.9.4. Quadro de tipos de integrações e fluxos (quantidades máximas estimadas):

Tabela 2.2.9

Tipo de Serviço	Complexidade	Quantidade	UST por unidade	Tempo para conclusão (dias úteis)
Integração com sistema da CONTRATANTE	Baixa	6	45	5
Integração com sistema da CONTRATANTE	Média	5	56	10
Integração com sistema da CONTRATANTE	Alta	2	90	15
Fluxo de atendimento autônomo	Baixa	24	72	5
Fluxo de atendimento autônomo	Média	20	90	10
Fluxo de atendimento autônomo	Alta	8	110	15
Integração com API de aplicativos e redes sociais	Alta	3	110	15

2.2.9.5. QUALIFICAÇÃO DAS INTEGRAÇÕES E FLUXOS:

- 2.2.9.5.1. INTEGRAÇÃO BAIXA: integrações que interajam com serviços da CONTRATANTE sem ajustes na resposta ao cliente;
- 2.2.9.5.2. INTEGRAÇÃO MÉDIA: integrações que interajam com serviços da CONTRATANTE e ajustam a resposta (estilo) ao cliente;
- 2.2.9.5.3. INTEGRAÇÃO ALTA: integrações que interajam com serviços da CONTRATANTE e ajustam (cálculos) a resposta ao cliente;
- 2.2.9.5.4. FLUXO BAIXO: interações com apenas um passo, podendo apresentar um formulário e regras de negócio (uma decisão);
- 2.2.9.5.5. FLUXO MÉDIO: interações com 2 (dois) passos, podendo apresentar formulários e regras de negócio (duas decisões);
- 2.2.9.5.6. FLUXO ALTO: interações com 3 (três) ou mais passos, podendo apresentar formulários e regras de negócio (duas ou mais decisões);
- 2.2.9.6. *A inclusão de novos aplicativos será analisada conforme seu uso seja considerado de massa, tenha API disponível e de interesse da EMDEC.*
- 2.2.9.7. *A execução das integrações e fluxos de atendimento só ocorrerá sob demanda da CONTRATANTE, sendo os quantitativos acima apenas valores máximos, não representando compromisso de execução.*

2.2.10. DO SERVIÇO DE ENVIO DE SMS

- 2.2.10.1. Fornecer serviços de comunicação e notificação por meio de sistema de envio de mensagens SMS, compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares;
- 2.2.10.2. Disponibilizar ferramenta para geração de informes para números cadastrados via SOLUÇÃO e também para números incluídos manualmente ou importador via interface de importação em formato texto com layout a ser definido pela CONTRATADA;

2.2.11. DO SERVIÇO DE SUPORTE

- 2.2.11.1. O serviço de suporte deve ser prestado pela CONTRATADA com o objetivo de manter em pleno funcionamento todas as operações constantes desta contratação, incluindo correções de falhas, melhorias, atualizações de segurança e demais operações técnicas necessárias à boa execução deste contrato.
- 2.2.11.2. DO ACOMPANHAMENTO E MELHORIAS DOS FLUXOS DE ATENDIMENTOS (CURADORIA)
- 2.2.11.2.1. O serviço de curadoria consiste no processo de aperfeiçoamento do chatbot, de forma a melhorar o entendimento das solicitações dos usuários, otimizar os fluxos de autoatendimentos e melhorar a experiência geral dos usuários;
- 2.2.11.2.2. A CONTRATADA deverá acompanhar e analisar os diálogos da SOLUÇÃO para:
- 2.2.11.2.2.1. Sugerir a inclusão de novos itens de menu;
- 2.2.11.2.2.2. Sugerir a inclusão de novos fluxos de atendimento;
- 2.2.11.2.2.3. Alteração nos fluxos de atendimento para melhorar a experiência do usuário;
- 2.2.11.2.2.4. Analisar e qualificar interações recebidas pelo chatbot;
- 2.2.11.2.2.5. Identificar as mensagens recebidas – positivas, negativas e neutras – e medir a evolução da ferramenta;
- 2.2.11.2.2.6. Direcionar a personalidade do chatbot para deixá-lo refletir a cultura da empresa;
- 2.2.11.2.2.7. Criar e/ou alterar intenções e suas possibilidades de respostas;
- 2.2.11.2.2.8. Gerar insights para melhorias e implementações;
- 2.2.11.2.2.9. Entregar relatórios sobre otimizações e trabalho do chatbot;
- 2.2.11.2.2.10. A CONTRATADA poderá solicitar reuniões remotas ou presenciais na sede da EMDEC para se ambientar com os processos de atendimento e coletar maiores detalhes;
- 2.2.11.2.2.10.1. Essas visitas deverão ser previamente agendadas, informando quais os processos a serem mais bem conhecidos.
- 2.2.11.2.2.11. Deverão ser apresentados mensalmente relatórios que atestem o trabalho de curadoria, demonstrando indicadores de necessidades de melhoria e também os resultados aplicados;

2.2.11.3. Do acesso e funcionamento do serviço de suporte

- 2.2.11.3.1. Manter central de atendimento e suporte por telefone, correio eletrônico e via sistema de *service desk*, com registro de protocolo de chamado contendo número, data, hora e relato da ocorrência;
- 2.2.11.3.1.1. A disponibilidade do serviço, bem como a resolução de problemas devem funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o ano;
- 2.2.11.3.1.2. A disponibilidade mensal deverá ser igual ou superior a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento);
- 2.2.11.3.2. Manutenções com possibilidade de suspensão dos serviços devem ser feitas somente fora do horário comercial, preferencialmente nos fins de semana, com prévio aviso de no mínimo 72 (setenta e duas) horas;
- 2.2.11.3.3. O nível de serviço aceitável está descrito no item 2.3.2.

2.2.13. DO TREINAMENTO

- 2.2.13.1. O treinamento será iniciado sob demanda da CONTRATANTE, podendo a primeira turma ocorrer durante os primeiros 30 dias úteis a partir do início da vigência do contrato;
- 2.2.13.2. O treinamento deve ser realizado em turmas de no máximo 10 alunos, com períodos contínuos máximos de 4 (quatro) horas, em horário comercial, e com duração máxima de 5 (cinco) dias úteis;
- 2.2.13.3. O treinamento de usuários consiste na capacitação dos usuários determinados pela CONTRATANTE sobre a utilização de cada um dos módulos funcionais da SOLUÇÃO;
- 2.2.13.4. A metodologia do treinamento poderá ser definida pela CONTRATADA, mas deverá obrigatoriamente incluir utilização efetiva da SOLUÇÃO por parte dos usuários da CONTRATANTE, promovendo assim vivência em situações reais da rotina de utilização das ferramentas;
- 2.2.13.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar digitalmente documentação técnica que apoie cada atividade apresentada nos treinamentos, além de materiais adicionais que se façam necessários pelas especificidades da CONTRATANTE;
- 2.2.13.6. A CONTRATANTE deverá disponibilizar a estrutura necessária para aplicação dos treinamentos, devendo a CONTRATADA indicar preliminarmente quais os recursos serão necessários. Caberá a CONTRATADA disponibilizar ambientes de testes propícios a simulações e aplicações dos conceitos necessários à correta absorção de conhecimentos por parte dos usuários;
- 2.2.13.7. Todo treinamento e material de apoio deverão ser apresentados e ministrados em língua portuguesa brasileira (pt_BR);
- 2.2.13.8. Os treinamentos poderão ser realizados de maneira presencial ou virtual;
- 2.2.13.9. Caso presencial, deverá ocorrer nas instalações da CONTRATANTE, localizada na Rua Dr. Salles de Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – Campinas/SP, de segunda às sextas-feiras, no intervalo do horário das 08h00 às 11h30 e 13h00 às 16h30;
- 2.2.13.10. Caso seja virtual, a CONTRATADA deverá disponibilizar o endereço de acesso ao ambiente virtual. Se o treinamento for gravado, um tutor deverá permanecer on-line após o conteúdo para as dúvidas pertinentes ao assunto tratado;
- 2.2.13.11. A CONTRATADA deve fornecer um ambiente para testes idêntico ao de produção que será usado para aplicação prática dos conceitos expostos, bem como deve permitir que seja feita avaliação do nível de conhecimento do usuário;
- 2.2.13.12. Cada etapa de treinamento, se for seriado, deverá ser avaliada pela CONTRATANTE para sua continuidade;
- 2.2.13.13. Se a atividade depender de outras etapas do processo para sua validação completa, então a CONTRATANTE só fará a aprovação final quando for possível;
- 2.2.13.14. Se identificar alguma inconformidade, será solicitada à CONTRATADA que faça uma reciclagem do referido treinamento sem ônus à CONTRATANTE.

2.2.14. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.14.1. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.2.14.1.1. Quando houver necessidade da realização de atividades presenciais, elas deverão ser realizadas na sede da CONTRATANTE, Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1028 – Vila Industrial – Campinas/SP, de 2ª a 6ª feira, exceto feriado, no horário das 08h00min às 17h00min ou em horário alternativo a ser combinado entre as partes para casos específicos;
- 2.2.14.1.2. A maior parte das atividades poderão ser realizadas remotamente nos termos deste contrato;
- 2.2.14.1.3. A CONTRATADA deverá arcar com todos os recursos necessários à execução dos serviços, como mão de obra especializada, supervisão técnica, materiais, ferramentas, equipamentos e instrumentos especiais;

2.2.14.1.4. Serão de responsabilidade da CONTRATADA as despesas relativas ao transporte, taxas, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e demais despesas relativas ao seu ramo de atividade e necessárias a plena execução dos serviços;

2.2.14.1.5. Os serviços serão recebidos pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

2.2.14.1.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pela CONTRATANTE, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

2.2.14.1.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

2.2.14.1.8. OS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE ITEM DEVEM SER EXECUTADOS SEGUNDO O SEGUINTE CRONOGRAMA:

TABELA 2.2.14.1. – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES CHATBOT

Fase	Atividade	Responsabilidade	Final da atividade (Em dias a partir da publicação do contrato)
F0	Plano de implantação sumarizado	CONTRATADA	10
F1	Implantação da SOLUÇÃO	CONTRATADA	30
F2	Treinamento dos usuários	CONTRATADA/CONTRATANTE	Sob demanda da CONTRATANTE
F3	Configuração da SOLUÇÃO	CONTRATADA/CONTRATANTE	30 após F1
F4	Testes da SOLUÇÃO	CONTRATADA/CONTRATANTE	10 após F3
F5	Homologação da SOLUÇÃO	CONTRATADA/CONTRATANTE	5 após F4
F6	Revisões e melhoramentos da SOLUÇÃO	CONTRATADA/CONTRATANTE	Final do contrato

2.2.14.1.9. Os prazos estabelecidos para as fases F0, F1, F3, F4 e F5 do cronograma acima, poderão ser prorrogados por igual período, desde que de comum acordo entre a EMDEC e a CONTRATADA.

2.2.14.2. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

2.2.14.2.1. A CONTRATADA deverá permitir o registro de chamados para atendimento dos Serviços aqui descritos, via sistema web, e-mail ou telefone durante a vigência do contrato. Deve ser possível o acompanhamento dos status dos chamados registrados pela CONTRATANTE;

2.2.14.2.2. O prazo para resolução do chamado inicia-se a partir do momento em que for efetivada a abertura do mesmo;

2.2.14.2.3. Os serviços ora contratados deverão respeitar o nível de serviço e as criticidades e efetividades descritas abaixo:

TABELA 2.2.14.2. - ANS

Criticidade	Critério de definição de disfuncionalidade	Prazo para conclusão	Efetividade mínima (%)
Urgente	SOLUÇÃO inoperante, indisponível ou funcionando inadequadamente.	Em até 02 (duas) horas	95
Alta	Painel de Gerenciamento inoperantes, indisponíveis ou funcionando inadequadamente.	Em até 06 (seis) horas	95
Média	Demais problemas nos serviços deste contrato que geram grande retrabalho e têm impacto diretamente no atendimento aos usuários.	Em até 08 (oito) horas úteis	90
Baixa	Problemas de menor gravidade, que não impedem, mas dificultam o atendimento aos usuários.	Em até 16 (dezesesseis) horas úteis	90

2.2.14.2.4. A efetividade será medida dividindo o total de chamados em cada nível de criticidade que foram efetivamente atendidos pelo total de chamados registrados no período em cada categoria;

2.2.14.2.5. Quando uma demanda não for solucionada no prazo máximo no ANS, a CONTRATADA ficará obrigada a alocar tantos perfis quanto forem necessários até a completa solução do problema, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, independente da aplicação de multas e penalidades contratuais;

2.2.14.2.6. Caso seja necessário acesso remoto às máquinas dos usuários da CONTRATANTE para identificação de problemas, caberá à CONTRATADA fornecer solução tecnológica de sua preferência, desde que sejam utilizadas soluções seguras e sem custo adicional para a CONTRATANTE;

2.2.14.2.6.1. Na impossibilidade de acesso remoto à rede da CONTRATANTE, os atendimentos deverão ser presenciais em data e horário previamente acordados com a CONTRATANTE;

2.2.14.2.7. O suporte fornecido pela CONTRATADA para demandas urgentes, ou seja, que afetem a disponibilidade da SOLUÇÃO devem estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

2.2.14.4. GARANTIA DOS SERVIÇOS

2.2.14.4.1. O prazo de garantia dos serviços será de no mínimo 90 (noventa) dias, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante ou fabricante. Contados a partir do aceite da CONTRATANTE.

2.2.14.5. DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

2.2.14.5.1. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial;

2.2.14.5.2. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que serão oportunamente designados pela CONTRATANTE;

2.2.14.5.3. A CONTRATADA deverá indicar preposto para comunicação e notificação para atendimento das demandas, bem como esclarecimento de dúvidas de quaisquer naturezas quanto aos materiais e serviços a serem fornecidos;

2.2.14.5.4. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados.

2.2.15. DO PAGAMENTO

2.2.15.1. Até o terceiro dia útil após o final do período mensal de apuração, a CONTRATADA deverá enviar um relatório contendo minimamente três partes, como seguem:

2.2.15.1.1. Chamados cobertos pelos serviços valor fixo mensal (licenciamento, suporte, curadoria)

2.2.15.1.1.1. Lista dos chamados registrados no período com data de abertura, data da efetiva conclusão;

2.2.15.1.1.2. Percentual de efetividade de cada um dos níveis de impacto apurados no período;

2.2.15.1.2. Ordens de Serviço contabilizadas por UST (Integrações ou construções de fluxos)

2.2.15.1.2.1. Apresentar cada OS contendo minimamente data de registro, tipo do serviço om qualificação da complexidade, data da efetiva entrega número de UST consumidas;

2.2.15.1.3. Sessões do WhatsApp Business/Outras API de redes sociais

2.2.15.1.3.1. Apresentar o total de cotas gratuitas, se existirem, disponibilizadas pelas plataformas de aplicativos ou de quaisquer serviços;

2.2.15.1.3.2. Lista total de sessões, comunicações opt-in e opt-out, e número de contatos diferentes;

2.2.15.1.4. Mensagens SMS enviadas no período:

2.2.15.1.4.1. Apresentar o total de mensagens envidas, total e números de telefone cadastrados (opt_int) e o total de números de telefone que solicitaram descadastramento (opt-out);

2.2.15.2. A CONTRATANTE terá 3 (três dias úteis) para avaliar o relatório, aprovando ou sugerindo correções.

2.2.15.3. A partir da resposta da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para apresentar nova versão do relatório ou para emitir a Nota Fiscal;

2.2.15.4. O valor mensal será apurado como somatório dos esforços trabalhados e aprovados (UST), multiplicados pelo valor UST contratado, somado ao valor fixo mensal dos serviços de licenciamento e suporte, mais o valor correspondente às mensagens apuradas por API, mais o serviço de treinamento quando houver;

2.2.15.5. A devolução da documentação de cobrança (Nota fiscal) não aprovada pela CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados;

2.2.15.6. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do aceite da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

2.2.16. DESCONTOS POR DESCUMPRIMENTO DE ANS

2.2.16.1. Caso a CONTRATADA deixe de prestar os serviços descritos neste termo, o faça com atrasos, ou descumpra o ANS previsto neste termo, a CONTRATANTE poderá aplicar descontos referentes ao faturamento do período em que sejam apuradas tais falhas;

2.2.16.2. Para cada período de faturamento apurado, serão contabilizados os chamados registrados em cada um dos 4 (quatro) níveis de criticidade previstos no item 3 deste termo;

2.2.16.3. Caso os índices de efetividade não sejam atingidos, a CONTRATANTE poderá aplicar os seguintes descontos sobre o faturamento mensal apurado:

2.2.16.4. Não cumprimento da cláusula de efetividade para chamados de criticidade baixa:

2.2.16.4.1. Desconto de 5% (cinco por cento) sobre o valor total apurado para o período aferido;

2.2.16.5. Não cumprimento da cláusula de efetividade para chamados de criticidade média:

2.2.16.5.1. Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor total apurado para o período aferido;

2.2.16.6. Não cumprimento da cláusula de efetividade para chamados de criticidade Alta:

2.2.16.6.1. Desconto de 15% (quinze por cento) sobre o valor total apurado para o período aferido;

2.2.16.7. Não cumprimento da cláusula de efetividade para chamados de criticidade Urgente:

2.2.16.7.1. Desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor total apurado para o período aferido;

2.2.16.8. Em caso de reincidência dentro do período de 12 (doze) meses, os limites de multa são dobrados.

2.2.16.9. Em qualquer situação, o limite total do desconto do mês é equivalente ao faturamento do mês em apuração;

2.2.16.10. A aplicação de descontos previstos nesse termo não impede que a CONTRATANTE tome outras medidas previstas em lei.

2.3. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.3.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.3.1.1. Fornecer à CONTRATADA todas as informações e avaliações solicitadas para a execução das atividades desta contratação;

2.3.1.2. O serviço de telefonia é de responsabilidade da EMDEC, que disponibilizará para CONTRATADA os números fornecidos pela operadora para atendimento na Central de Atendimento, sendo: 118, para atendimento às demandas do Trânsito e Transporte e aos usuários do PAI Serviço;

2.3.1.3. A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

2.3.1.4. A CONTRATANTE deverá disponibilizar os fluxos de atendimentos para a configuração da SOLUÇÃO;

2.3.1.5. A CONTRATANTE deverá participar da homologação da SOLUÇÃO com a equipe que foi devidamente treinada;

2.3.1.6. A CONTRATANTE deverá nomear e destacar a pessoa ou equipe responsável que irá acompanhar todo o projeto de criação dos fluxos de atendimento;

2.3.1.7. A CONTRATANTE indicará um técnico para acompanhar as integrações com os *webservices*/serviços disponíveis;

2.3.1.8. Acompanhar a execução das atividades;

2.3.1.9. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA;

2.3.1.10. Supervisionar e aprovar os trabalhos da CONTRATADA, acompanhando e fiscalizando os serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, apontando eventuais falhas detectadas ou quaisquer ocorrências que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;

2.3.1.11. A EMDEC deve construir em conjunto com a CONTRATADA os scripts para o Atendimento Eletrônico através de URA, bem como, para maiores esclarecimentos através do Atendimento Humano Receativo;

2.3.1.12. A EMDEC deve responder todas as solicitações da CONTRATADA para as quais não existam "scripts";

2.3.1.13. As informações utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela EMDEC, ficando sob responsabilidade da EMDEC avisar à CONTRATADA de tais alterações;

2.3.1.14. A EMDEC deve analisar os pedidos de informações, sugestões e elogios registrados pela CONTRATADA;

2.3.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.3.2.1. A CONTRATADA deverá acompanhar e resolver as pendências identificadas durante o andamento dos trabalhos, bem como direcioná-las aos devidos responsáveis;

2.3.2.2. Registrar problemas e obstáculos identificados durante a execução dos serviços e informá-los tempestivamente e formalmente, a CONTRATANTE;

2.3.2.3. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

2.3.2.4. A CONTRATADA, além do fornecimento dos profissionais que integrarão os Postos de Atendimentos, deverá fornecer todos os itens descritos neste Termo de Referência, que são necessários para a perfeita execução dos serviços e obriga-se a:

2.3.2.4.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

2.3.2.4.2. Responsabilizar-se pela alocação de profissionais devidamente habilitados;

2.3.2.4.3. Treinar todos os funcionários que integrarão os Postos de Atendimentos, bem como, realizar reciclagens periódicas com os scripts e sistemas necessários, durante a vigência do contrato, conforme plano de treinamento aprovado pela EMDEC no início da operação;

2.3.2.4.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração;

2.3.2.4.5. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas (inclusive transporte e alimentação), previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

2.3.2.4.6. Responsabilizar-se por remunerar os profissionais contratados para prestação dos serviços com salários não inferiores ao piso salarial das respectivas categorias, firmado em acordo, convenção ou dissídio coletivo;

2.3.2.4.7. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia autorização do EMDEC;

2.3.2.4.8. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

2.3.2.4.9. Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

2.3.2.4.10. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários, acidentados ou com mal súbito;

2.3.2.4.11. Fornecer aos funcionários os Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, que deverão ser adequados ao tipo de serviço da categoria profissional contratada, de acordo com o disposto no respectivo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho e legislação aplicáveis, substituindo-os quando necessário;

2.3.2.4.12. Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;

2.3.2.4.13. Eventuais custos para viabilizar a interface para o recebimento das chamadas através do 118, como media gateway ou outros acessórios similares, são de responsabilidade da CONTRATADA;

2.3.2.4.14. Todo o conteúdo dos scripts e das informações gerais é de propriedade total e exclusiva da EMDEC;

2.3.2.4.15. Manter todos os equipamentos necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos;

2.3.2.4.16. Indicar "Preposto", que será legítimo representante da Contratada, com a missão de garantir o bom andamento da execução do contrato;

- 2.3.2.4.17. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com a qualidade e tecnologia, adequadas com a observância às recomendações de boa técnica, normas e legislação;
- 2.3.2.4.18. Se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido de informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os usuários e/ou funcionários da EMDEC;
- 2.3.2.4.19. Deve responder possíveis reclamações relacionadas aos seus operadores, no caso de registro de protocolo de responsabilidade da mesma, durante o atendimento humano receptivo. Neste caso, a EMDEC retemerá o caso direto à CONTRATADA, para as providências necessárias à superação da reclamação;
- 2.3.2.4.20. Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições deste Termo de Referência.
- 2.3.2.4.21. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela CONTRATANTE, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 2.3.2.4.22. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 2.3.2.4.23. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos adequados sobre os serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 2.3.2.4.24. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 2.3.2.4.25. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 2.3.2.4.26. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela CONTRATANTE, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço;
- 2.3.2.4.27. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE, inclusive o Código de Conduta e Integridade;
- 2.3.2.4.28. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 2.3.2.4.29. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 2.3.2.4.30. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 2.3.2.4.31. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 2.3.2.4.32. Deverá conhecer e praticar as Normas Ambientais, Resoluções, Decretos e Leis Federais, Estaduais e Municipais inerentes ao objeto;
- 2.3.2.4.33. Responder por quaisquer danos causados aos empregados ou a terceiros, independentemente de sua culpa ou dolo durante o fornecimento do objeto deste Termo, os quais não serão excluídos ou reduzidos em decorrência do acompanhamento exercido pela CONTRATANTE;
- 2.3.2.4.34. Deve observar as normas e os manuais de boas práticas, otimizando os recursos e materiais utilizados na execução do serviço eliminando o desperdício, evitando ou reduzindo ao máximo a poluição e dando aos resíduos resultantes da atividade a correta destinação final, observando as normas e orientações presentes na legislação;
- 2.3.2.4.35. Deverá observar a utilização estritamente controlada de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, empregando sempre que possível, produtos e materiais biodegradáveis ou materiais ecologicamente corretos, usando de técnicas construtivas ecologicamente sustentáveis.

2.4 DAS REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES

- 2.4.4.1. A CONTRATANTE poderá solicitar reuniões remotas ou presenciais periódicas para acompanhamento das atividades prestadas pela CONTRATADA ou alinhamentos das expectativas e desenvolvimentos do contrato;
- 2.4.4.2. Essas reuniões não podem ser contabilizadas como horas de trabalho, portanto não poderão ser cobradas pela CONTRATADA;
- 2.4.4.3. Em caso de reuniões presenciais, poderão ocorrer até 4 (quatro) por ano, na sede da EMDEC, a serem agendadas pela EMDEC;
- 2.4.4.3.1. A CONTRATADA receberá 3 opções de datas num intervalo de 7 (sete) a 15 (quinze) dias corridos, e deverá escolher a melhor data, ou sugerir outra, desde que sejam respeitados os limites estabelecidos nesse item;
- 2.4.4.4. Em caso de reuniões remotas, poderão ocorrer até 12 (doze) por ano, a serem agendadas pela EMDEC;
- 2.4.4.4.1. A CONTRATADA receberá 3 opções de datas num intervalo de 3 (três) a 7 (sete) dias corridos, e deverá escolher a melhor data, ou sugerir outra, desde que sejam respeitados os limites estabelecidos nesse item;
- 2.4.4.5. As reuniões sempre devem ocorrer em horário comercial.
- 2.4.4.6. A CONTRATADA também poderá solicitar reuniões se julgar necessário, se aceita pela CONTRATANTE, ocorrerão seguindo as mesmas regras descritas neste item.

2.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 2.5.1. A licitante deve apresentar Certidão ou atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades similares (considerando-se 50% a 60% da execução pretendida, conforme súmula 24 do TCESP) em prestação de serviço de multicanais de atendimento com integrações à API WhatsApp Business para no mínimo 25.000 (vinte e cinco mil) contatos por mês e atendimento à 20.000 (vinte mil) ligações telefônicas por mês.
- 2.5.2. Apresentar atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de solução e serviços similares ao especificado neste documento. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado. Serão analisados de conformidade nos atestados, os aspectos correspondentes no Termo de Referência;
- 2.5.3. As empresas interessadas em participar desta licitação poderão realizar visita técnica de forma remota, devendo essa ser agendada pelos e-mails andrehenrique.silva@emdec.com.br, até o dia anterior à data da licitação, por representante indicado pela empresa, ocasião na qual será emitido o Atestado de Visita Técnica. Nos casos de optarem por não realizar essa visita, deverão preencher o modelo de documento anexo a este edital informando sua escolha.

2.6 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 2.6.1. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses a partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Município de Campinas.

2.7. DO INÍCIO DAS ATIVIDADES

2.7.1. Item 2.1

- 2.7.2 A execução dos serviços de atendimento humano deve começar em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;
- 2.7.3 Os demais prazos devem obedecer o cronograma de implantação do mesmo;

2.7.2. Item 2.2

- 2.7.2.1. A SOLUÇÃO deverá ser implantada sem a necessidade de participação da CONTRATANTE;
- 2.7.2.2. A CONTRATANTE repassará os fluxos mais utilizados para o início das configurações;
- 2.7.2.2. Os demais prazos devem obedecer o cronograma de implantação do mesmo.

2.8 MODELO DE PROPOSTA

- 2.8.1 O modelo de proposta deve ser encaminhado conforme modelo apresentado no Anexo II.

2.9. RESPONSÁVEL POR INFORMAÇÕES TÉCNICAS

- 2.9.1. Poderão ser obtidas informações relativas às especificações técnicas com os colaboradores abaixo:
- 2.9.1.1. André Henrique, e-mail andrehenrique.silva@emdec.com.br ou (19) 3772-4242;
- 2.9.1.2. José Wilson, e-mail jose.castro@emdec.com.br ou (19) 3772-4009;
- 2.9.1.3. Paulo Henrique, e-mail paulohenrique.souza@emdec.com.br ou (19) 3772-4239.

2.10. COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 2.10.1. A CONTRATADA compromete-se, por intermédio do presente termo, a não divulgar sem autorização, informações confidenciais da CONTRATANTE a que tiver acesso em decorrência da prestação do objeto do citado contrato, em conformidade com as seguintes condições:
- 2.10.2. Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações da CONTRATANTE revelados antes ou depois da assinatura deste Termo, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que ele considerar proprietárias e/ou confidenciais;

- 2.10.3. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pela CONTRATANTE. De forma alguma se interpretará o silêncio da CONTRATANTE como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação;
- 2.10.4. Excluem-se das disposições deste item, informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pela CONTRATADA;
- 2.10.5. CONTRATADA concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado;
- 2.10.6. A CONTRATADA determinará a todos os seus representantes – assim considerados, diretores, administradores, sócios, empregados, prepostos, agentes, colaboradores e prestadores de serviço a qualquer título (incluindo consultores e assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas;
- 2.10.7. Caso a CONTRATADA seja obrigada, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito à CONTRATANTE imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que a CONTRATANTE possa optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação;
- 2.10.8. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço;
- 2.10.9. O descumprimento de quaisquer dos itens acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação;
- 2.10.10. A CONTRATADA deverá atender integralmente as disposições Lei 13.709/18 e suas alterações (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados), as quais lhes sejam aplicáveis.

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S.A

CONTRATADA: Informática de Municípios Associados S/A - IMA.

CONTRATO N° 062/2022

OBJETO: Contratação de empresa para Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada aos usuários do trânsito e transporte de Campinas/SP, bem como ao PAI Serviço, com espaços físicos, atendimento humano receptivo, atendimento eletrônico (URA), Solução chatbot na modalidade SAAS (Software como serviço) com integração a Whatsapp e envio de SMS (short message service).

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Campinas,

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: Vinicius Issa Lima Riverete

Cargo: Diretor Presidente

CPF [REDACTED]

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: Vinicius Issa Lima Riverete

Cargo: Diretor Presidente

CPF [REDACTED]

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: Vinicius Issa Lima Riverete

Cargo: Diretor Presidente

CPF [REDACTED]

Assinatura: _____

Nome: Karlise Klafke Baldoni

Cargo: Diretora de Projetos Estratégicos e Cidade Inteligente

CPF: [REDACTED]

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: Elias Tavares Bezerra

Cargo: Diretor Presidente

CPF: [REDACTED]

Assinatura: _____

Nome: Michelle Cristiane Lopes

Cargo: Diretor de Operações e Polo Tecnológico

CPF: [REDACTED]

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: Karlise Klafke Baldoni

Cargo: Diretora de Projetos Estratégicos e Cidade Inteligente

CPF: [REDACTED]

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: André Henrique da Silva

Cargo: Líder de Processo

CPF: [REDACTED]

Assinatura: _____

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP**CONTRATANTE: EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S.A****CNPJ Nº: 44.602.720/0001-00****CONTRATADA: Informática de Municípios Associados S/A - IMA.****CNPJ Nº: 48.197.859/0001-69****CONTRATO Nº 062/2022****DATA DA ASSINATURA:****VIGÊNCIA: 36 (trinta e seis) meses****OBJETO: Contratação de empresa para Implantação e administração de Central de Atendimento, disponibilizada aos usuários do trânsito e transporte de Campinas/SP, bem como ao PAI Serviço, com espaços físicos, atendimento humano receptivo, atendimento eletrônico (URA), Solução chatbot na modalidade SAAS (Software como serviço) com integração a Whatsapp e envio de SMS (*short message service*).****VALOR R\$ 6.364.025,52 (Seis milhões, trezentos e sessenta e quatro mil, vinte e cinco reais e cinquenta e dois centavos).**

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Campinas,

Vinicius Issa Lima Riverete

Diretor Presidente

vinicius.riverete@emdec.com.br

Karlise Klafke Baldoni

Diretora de Projetos Estratégicos e Cidade Inteligente

karlise.baldoni@emdec.com.br**ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL**

PREENCHER SOMENTE OS CAMPOS EM AMARELO	
Modelo Preferencial de Proposta	
Identificação da Proponente	
Razão Social: Informática de Municípios Associados SA	
CNPJ nº: 48.197.859/0001-69	
Inscrição Estadual: 244.943.445.114	
A empresa se enquadra em ME/EPP: SIM () NÃO (X)	
Endereço: Avenida Benedito de Campos, 853 - Jardim do Trevo - CEP: 13030-100	
Cidade: Campinas	
Estado: São Paulo	
Telefone: (19)3755-6500	
E-mail: ima.religacionamento@ima.sp.gov.br	
Responsável pela Elaboração da Proposta: Luciana Carolina de Oliveira Silva Rosalino e Mário Jachetto Netto	
Formas de Pagamento: Aceita pagamento conforme Termo de Referência? : SIM (X) NÃO ()	
Quais outras formas de pagamento:	
A empresa participa de pregão eletrônico pelo Banco do Brasil (licitacoes-e): SIM () NÃO (X)	

Planilha de Formação de Preço	
--------------------------------------	--

LOTE 1 - ATENDIMENTO CALL CENTER						
ITEM	DESCRIÇÃO/ SERVIÇOS	PARÂMETROS	UNIDADE	QTD.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	PA - Trânsito, Transporte e PAI	Máximo de 40.000 ligações/mês	Mês	36	R\$ 109.322,07	R\$ 3.935.594,52
2	Link de dados	Capacidade que atenda às demandas	Mês	36	R\$ 820,00	R\$ 29.520,00
3	URA	Desenvolvimento e manutenção	Mês	36	R\$ 1.272,75	R\$ 45.819,00
TOTAL LOTE 1					R\$	4.010.933,52

LOTE 2 - CHATBOT API						
ITENS DE PAGAMENTO MENSAL						
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE	QTD.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Licenciamentos	Deve envolver todas as licenças necessárias para a SOLUÇÃO funcionar plenamente	Mês	36	R\$ 2.775,00	R\$ 99.900,00
2	Serviços de suporte	Atendimento 24 x 7 por demanda	Mês	36	R\$ 3.330,00	R\$ 119.880,00
SUBTOTAL					R\$	219.780,00

ITENS DE PAGAMENTO SOB DEMANDA						
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Treinamento de Usuários	Preparar os funcionários ao pleno uso da SOLUÇÃO	Turma	4	R\$ 1.368,00	R\$ 5.472,00
2	UST	Valor unitário da UST para todo o contrato	UST	5688	R\$ 230,00	R\$ 1.308.240,00
SUBTOTAL					R\$	1.313.712,00

ITENS DE PAGAMENTO MENSAL POR CONSUMO						
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL POR MÊS
1	Sessão do WhatsApp Business	Sessões completas de atendimento (Consideradas três faixas de preço distintas de acordo com a volumetria apurada no mês, com cobrança proporcional em cada faixa)	Sessões Mensais	0-1000	R\$ 0,55	R\$ 550,00
				1001-10000	R\$ 0,53	R\$ 5.300,00
				10001-50000	R\$ 0,31	R\$ 15.500,00
SUBTOTAL PARA 36 MESES					R\$	768.600,00

ITENS DE PAGAMENTO MENSAL POR CONSUMO APURADO						
ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE	QTD. TOTAL DO CONTRATO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Envio de SMS	Mensagens SMS enviadas	Mensagens enviadas SMS	850.000	R\$ 0,06	R\$ 51.000,00
SUBTOTAL					R\$	51.000,00
TOTAL LOTE 2					R\$	2.353.092,00

TOTAL DO CONTRATO					R\$	6.364.025,52
--------------------------	--	--	--	--	------------	---------------------

Esta proposta atende plenamente as exigências do Termo de Referência.

CONDIÇÕES:

Este orçamento tem como condição o atendimento dos dois lotes (1 e 2), sendo que os lotes não serão comercializados de forma individual.

Validade da Proposta: 90 dias

Data da Proposta 11/10/2022

LUCIANA CAROLINA DE OLIVEIRA SILVA
ROSALINO:35129932811

ASSINATURA

Assinado de forma digital por LUCIANA CAROLINA DE OLIVEIRA SILVA
ROSALINO:35129932811
Dados: 2022.10.11 17:31:01 -03007



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE CRISTIANE LOPES, Diretor(a) de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação**, em 01/12/2022, às 16:03, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELIAS TAVARES BEZERRA, Diretor(a) Presidente**, em 01/12/2022, às 16:07, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA ANDRADE SILVA LINTZ, Analista Administrativo Pleno**, em 01/12/2022, às 16:17, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO PIRES DE ARAUJO, Assistente Administrativo Júnior**, em 01/12/2022, às 16:26, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **KARLISE KLAFKE BALDONI, Diretor(a)**, em 01/12/2022, às 16:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS ISSA LIMA RIVERETE, Diretor(a) Presidente**, em 01/12/2022, às 16:57, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE HENRIQUE DA SILVA, Líder de Processo**, em 01/12/2022, às 17:35, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **6958936** e o código CRC **BC6D9E49**.