

PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018
PROCESSO nº 2410/2018
EDITAL de 07 de junho de 2018
MODO DE DISPUTA – Não Diferenciada

PREÂMBULO

A DAE S/A AGUA E ESGOTO, empresa de economia mista municipal, com sede nesta cidade de Jundiaí/SP, torna público e faz saber que, por determinação de seu Diretor Presidente Eduardo Santos Palhares e os demais Diretores, realizará licitação, na modalidade de “Pregão Presencial nº 30/2018”, do tipo “**MENOR PREÇO GLOBAL**”, regime de contratação: “**EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**“, para a aquisição do(s) item(ns) constante(s) do anexo ao presente edital.

O Pregão será conduzido por Pregoeiro, devidamente designado, e pela Equipe de Apoio e será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, subsidiariamente pela Lei Federal nº 8.666/93 e eventuais legislações pertinentes, ainda o Decreto Municipal nº 21.263/2008 e suas alterações, no que couber, obedecendo as normas contidas no presente edital.

As despesas decorrentes da presente licitação estarão sob as despesas nº 8.5.1.05.

Integra(m) este edital, o(s) seguinte(s) anexo(s):

- Anexo I – Modelo de Credenciamento
- Anexo II – Modelo de Declaração de Regularidade
- Anexo III – Modelo de Declaração do Menor
- Anexo IV – Modelo de Declaração (ME/EPP/COOP)
- Anexo V – Minuta de Contrato
- Anexo VI – Termo de Ciência de Notificação
- Anexo VII – Proposta de Preço
- Anexo VIII – Termo de Referência

PRAZOS:

INÍCIO DO CREDENCIAMENTO: às 14:00 horas do dia 28 de junho de 2018.

ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS: após o termino do credenciamento.

ABERTURA DA SESSÃO DE LANCES: a ser definida pelo Pregoeiro durante a sessão do Pregão.

LOCAL DE ENTREGA DOS ENVELOPES E REALIZAÇÃO DO PREGÃO: **Seção de Compras e Licitações**, na Sede da DAE S/A, andar térreo do Prédio Administrativo, situada na Rodovia Vereador Geraldo Dias, 1500, Vila Hortolândia, CEP 13214-311, em Jundiaí/SP.

As proponentes deverão examinar cuidadosamente as condições de fornecimento do objeto deste edital, dando especial atenção para as penalidades estabelecidas para os casos de descumprimento das obrigações contratuais, ficando cientes de que a DAE S/A aplicará as sanções previstas, obedecido o disposto no art. 87, § 2º, da Lei 8.666/93 com suas alterações.

1. DO OBJETO:

1.1. Objetiva a presente licitação contratação de empresa para realizar o serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico, conforme cláusulas e condições constante(s) deste edital e seus anexos, que contém as especificações técnicas e comerciais que possibilitarão o preparo das propostas

2. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

2.1. O local, o prazo e as condições de execução do(s) item(ns) estão devidamente dispostos nos anexos que acompanham o presente edital.

2.2. Caso o objeto desta licitação seja realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela DAE S/A, à empresa vencedora se obriga a reparar a falha e, se houver necessidade, deverá providenciar a sua realização, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem quaisquer ônus para a DAE S/A, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

2.2.1. A não substituição do serviço no prazo previsto sujeitará a empresa vencedora às penalidades previstas em lei e/ou neste Edital.

2.3. A entrega das medições deverá ser acompanhada de 02 (duas) vias da Nota Fiscal, contendo o número da Ordem de Compra e o sistema de cobrança.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

3.1. Ficam impedidas de participar desta licitação:

3.1.1. Empresas em regime de falência, recuperação judicial ou extrajudicial sem o plano de recuperação devidamente homologado pelo juízo competente, bem como em processo de dissolução ou liquidação;

3.1.2. Empresas que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública ou estejam punidas com a suspensão do direito de licitar com a DAE S/A Água e Esgoto;

3.1.3. Empresas reunidas em consórcio.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. No dia, hora e local estipulados no preâmbulo deste edital, os licitantes deverão estar representados por agentes credenciados, com poderes para formular lances, negociar preços, interpor e desistir de recursos em qualquer fase da licitação, bem como praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

4.1.1. Será admitido apenas um credenciado para cada licitante.

4.2. O credenciamento far-se-á por meio do competente instrumento de procuração, público ou particular, com firma reconhecida, mencionando os poderes que foram outorgados ao credenciado, em conformidade com o Anexo I ao presente edital, acompanhado de documento oficial de identidade do credenciado, com foto e no original.

4.2.1. Para a aceitação do credenciamento, exige-se demonstração de que o outorgante possui poderes para constituir um representante (o credenciado) com a apresentação do contrato social ou outro documento equivalente, por meio de seu original ou de cópia autenticada, junto à procuração.

4.2.2. Na procuração por instrumento público, havendo no corpo do documento menção clara de que o outorgante possui os poderes para outorgar a procuração, dispensa-se a verificação dos documentos que comprovam os poderes do outorgante. Nesse caso, basta a identificação do outorgado, ou credenciado.

4.3. Caso a licitante esteja representada pelo seu sócio, deverá ser apresentado ao Pregoeiro respectivo Contrato Social ou outro documento equivalente, por meio de seu original ou de cópia autenticada, que comprove tal situação, bem como os poderes expressos para exercer direitos e assumir obrigações, acompanhado de documento oficial de identidade do sócio representante, com foto e no original.

4.4. O documento de credenciamento deverá ser entregue em separado dos demais envelopes da licitação.

4.5. A não apresentação de documentos para o credenciamento (procuração e Contrato Social) não ensejará a desclassificação ou inabilitação do licitante. No entanto, o representante ficará impedido de se manifestar ou responder pela licitante durante os trabalhos do Pregão, bem como de efetuar lances, prosseguindo-se com as decisões do Pregoeiro e dos demais licitantes credenciados, exceto no que tange aos direitos recursais previstos em lei.

4.6. Após o encerramento da fase de credenciamento, o Pregoeiro não mais aceitará novas licitantes, dando início ao recebimento da Declaração de Regularidade (Anexo II ao edital), bem como dos envelopes contendo a “Proposta Comercial” e os “Documentos de Habilitação” de todos os participantes, inclusive dos não credenciados.

4.6.1. A ausência da Declaração de Regularidade, bem como dos envelopes, ensejará a eliminação da licitante do Pregão.

4.7. Para usufruir dos benefícios da LC 123/06, juntamente com o credenciamento, a licitante deverá apresentar “Declaração”, conforme modelo do anexo IV, sob penas da lei, devidamente assinada em conjunto pelo responsável legal da empresa e pelo contador, conforme modelo anexo, demonstrando que se constitui em ME, EPP ou COOP, nos termos da Lei Complementar Federal n.º 123/06 e da Lei Federal n.º 11.488/07, (na hipótese de Cooperativa) e que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas, no art. 3.º, § 4.º da Lei, comprometendo-se a informar a Administração caso perca essa qualificação.

4.8. A ausência de identificação da empresa como ME, EPP ou COOP, em momento anterior à abertura do certame, impedirá o gozo dos benefícios da Lei Complementar n.º 123/06.

5. DAS PROPOSTAS

5.1. A proposta deverá ser elaborada em impresso próprio (Proposta de Preços), sem rasura, devidamente assinado pelo representante da licitante.

5.2. Os preços apresentados deverão ser fixos e irrevogáveis, e neles deverão estar computadas todas as despesas que incidirem sobre o objeto licitado, tais como encargos diretos e indiretos, impostos e taxas, frete, etc.

5.3. As licitantes deverão detalhar na proposta os valores unitários e totais, expressos em real.

5.3.1. A proposta, bem como os lances formulados, deverão apresentar preço unitário e total para cada item, com no máximo 2 (duas) casas após a vírgula.

5.3.2. Os valores Unitários e totais da Proposta de Preços não poderão exceder os preços da estimativa de preços fixada pela Administração, em conformidade com o Edital e seus anexos.

5.3.3. Caso a licitante proponha preços unitários distintos para o mesmo serviço, mesmo que em lotes distintos, será considerado somente o menor preço apresentado

5.4. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data limite de sua apresentação.

5.5. As demais condições comerciais da proposta, como descrição do objeto, quantidade, unidade de fornecimento, local de execução, prazo de execução, prazo de pagamento e garantia mínima, quando estabelecidas pelo edital, serão tacitamente aceitas pela licitante, no ato de envio de sua proposta comercial.

5.6. Poderá ser solicitado a qualquer tempo às licitantes apresentação de Planilha de Composição dos Preços Unitários.

6. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO:

Para habilitação nesta licitação, os interessados deverão apresentar os seguintes documentos:

6.1. Habilitação Jurídica:

6.1.1. Inscrição comercial, no caso de firma individual;

6.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações subsequentes, devidamente registrados em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados da ata arquivada da assembleia de eleição da última diretoria;

6.1.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

6.2 Regularidade Fiscal, Previdenciária e Trabalhista:

6.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

6.2.2 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.2.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual, Municipal e Contribuições Previdenciárias como segue:

6.2.4 Certidão conjunta negativa de débitos ou positiva com efeitos de negativa relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e às Contribuições Previdenciárias (INSS), expedida pela Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, com validade na data da apresentação (certidão que entrou em vigência em 03 de novembro de 2014 e abrange todos os créditos tributários federais administrados pela RFB e PGFN).

6.2.5 Certidão negativa de débito com a Fazenda Estadual ou positiva com efeitos de negativa referente à regularidade relativa a Tributos Estaduais e à Dívida Ativa do Estado respectivo, com validade na data da apresentação.

6.2.6 Certidão negativa de débito com a Fazenda Municipal ou positiva com efeitos de negativa referente à regularidade mobiliária, pertinente ao objeto licitado, observada a validade aposta no documento.

6.2.7. Prova de situação regular, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), comprovada por meio do Certificado de Regularidade do FGTS - C.R.F.

6.2.8 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943.

6.3. Empresas na Condição de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e Sociedade Cooperativa (COOP):

6.3.1. As empresas nas condições de ME e EPP (enquadradas no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06, desde que não estejam inclusas nas vedações previstas no § 4º do mesmo artigo) e COOP (conforme o artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/07), que apresentem restrições com relação à regularidade fiscal, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.3.2. Na hipótese da ME, EPP ou COOP apresentarem restrições quanto à regularidade fiscal, a licitante ficará na condição de “Classificada Provisória” no certame, podendo ser dado prosseguimento aos atos subsequentes da licitação.

6.3.3. A comprovação da regularidade fiscal, caso a licitante se sagre vencedora, deverá ser efetuada com o envio da documentação devidamente regular no prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir do momento em que a empresa for declarada vencedora do certame, ou seja, a contar do término do prazo recursal de 03 (três) dias úteis referentes ao ato de adjudicação devidamente divulgado ou

após a decisão dos recursos (e antes do ato de homologação), prazos e publicações essas que deverão ser acompanhados pelo licitante.

6.3.4. Esse prazo para regularização poderá ser prorrogado por uma única vez, pelo mesmo período, a critério da Administração, mediante solicitação da empresa.

6.3.5. A não regularização dentro do prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal n.º 8.666/93, ficando facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

6.4. Qualificação Econômico-Financeira:

6.4.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, (Demonstração de Resultado do Exercício; Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados, que poderá ser substituída pela Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e demonstração das Origens e Aplicações de Recursos) que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

6.4.1.1. Somente as empresas que ainda não complementaram seu primeiro exercício fiscal, poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira através de balancetes mensais, conforme o disposto na Lei Federal 8.541/92.

6.4.1.2. A comprovação de boa situação financeira da empresa será feita através do cálculo do seguinte índice:

$$\text{- Índice de Liquidez Corrente} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1,00$$

6.4.2. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à data da apresentação.

6.4.2.1 No caso de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, detentoras de certidão positiva, deverá apresentar, para efeitos de habilitação no certame, Plano de Recuperação devidamente homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, nos termos da Súmula nº50 do TCESP.

6.5. Qualificação Técnica:

6.5.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com quantitativos mínimos de 50% da execução pretendida, conforme Súmula nº 24 do TCESP.

6.5.2. O(s) atestado(s) precisam mostrar a implantação e/ou locação e/ou disponibilização, de hardwares e softwares necessários ao funcionamento de Central de Atendimento a clientes, através de tecnologia CTI – Computer Telephony Integration; com as seguintes características:

- DAC – Distribuidor Automático de Chamadas;
- URA – Unidade de Resposta audível;
- Atendimento ativo e receptivo;
- Relatório demonstrando as ligações atendidas e abandonadas;
- Gravação eletrônica integral do áudio, ou seja, de 100% dos atendimentos, com seus dados de áudio recuperáveis pela internet para fins de reprodução.
- Solução utilizada de atendimento comprovado com no mínimo, 5.000 ligações por mês;
- Atendimento a segmento composto por mais de 50.000 usuários;
- Ter prestado, suporte técnico, manutenção e assistência técnicas aos componentes de hardware e software da solução fornecida para o atendimento através de equipe de profissionais.

6.5.3. Será aceito mais de um atestado ou certidão, para atendimento integral das características relacionadas acima.

6.5.4. O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) no original ou em cópia(s) autenticada(s), assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com identificação do assinante (nome completo e cargo) e deverá(ão) ser emitido em papel com timbre da emitente e datado(s).

6.5.5. Declaração formal de disponibilidade do aparelhamento, do pessoal técnico especializado e turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto desta licitação.

6.5.6. A simples participação nesta licitação configura “Declaração”, sob as penas da lei, de que a empresa se obriga, a manter durante todo o período de prestação do serviço, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação neste certame e de que mantém íntegra a sua idoneidade perante os órgãos das Administrações Públicas Federal, Estaduais e Municipais.

6.6. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7o da Constituição Federal

6.6.1. Declaração para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n. 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, exceto a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

6.7. Os documentos deverão ser apresentados no original, ou por meio de cópia autenticada por cartório.

6.8. Serão aceitas certidões nos limites de sua validade. Quando não especificada qualquer validade na certidão, essas deverão ter sido expedidas num prazo não superior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação das propostas.

6.9. Complementarmente à análise da documentação de habilitação, será verificada ainda a situação da licitante quanto à eventual existência de sanção administrativa, por meio de consulta no endereço eletrônico indicado a seguir:

6.9.1. Relação de Apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo:
<http://www4.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apanados>

6.10. Documentos referidos no item 6.1 poderão ser suprimidos se já apresentados por ocasião do credenciamento.

7. DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES CONTENDO "PROPOSTA COMERCIAL" E "DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO"

7.1. Os interessados em participar da presente licitação deverão apresentar 2 (dois) envelopes, devidamente fechados, contendo o primeiro a proposta comercial e o segundo, os documentos para habilitação.

7.1.1. Do envelope contendo a “PROPOSTA COMERCIAL”, deverão constar os seguintes dizeres:
PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018
ENVELOPE "PROPOSTA COMERCIAL"
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

7.1.2. Do envelope contendo "DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO", deverão constar os seguintes dizeres:

PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018
ENVELOPE "DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO"
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

8. DO PROCESSAMENTO DO PREGÃO:

8.1. O Pregoeiro procederá à abertura dos envelopes contendo as propostas de preços.

8.2. As propostas comerciais serão analisadas verificando o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste edital, podendo ser permitido à(s) licitante(s) sanear falhas formais

relativas à proposta, na própria sessão, saneamento esse que não poderá alterar o preço, o produto ofertado e a marca, bem como comprometer a segurança desta licitação.

8.2.1. Se o Pregoeiro constatar que está(ão) ausente(s) informação(ões) fundamental(is) para a classificação da proposta, mesmo após a aplicação do saneamento previsto neste item, essa será desclassificada do certame.

8.3. Na sequência, o Pregoeiro classificará a proposta que apresentar o menor preço, bem como aquelas que tiverem apresentado valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente à de menor preço.

8.4. Quando não forem verificadas, no mínimo, 3 (três) propostas escritas de preços nas condições definidas no item anterior, o Pregoeiro classificará as melhores propostas subseqüentes, até o máximo de 3 (três), para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos em suas propostas comerciais.

8.5. Na hipótese de se verificar empate entre duas ou mais propostas, nas situações descritas nos itens 8.3. e 8.4., serão levadas à etapa de lances todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes, aplicando-se o critério de desempate previsto na Lei n. 8666/93 para fins de ordenação dessas propostas e início da etapa de lances.

8.6. Após a classificação das propostas, será dado início à etapa de apresentação de lances verbais pelas licitantes, que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes, os quais não poderão ser superiores ao menor preço registrado.

8.7. O Pregoeiro convidará, individualmente, as licitantes classificadas, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor, podendo ser desclassificados pelo Pregoeiro os lances considerados inexequíveis.

8.8. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocada pelo Pregoeiro, implicará a exclusão da licitante da etapa de lances verbais e a manutenção do último preço apresentado por essa licitante, para efeito de ordenação das propostas.

8.9. Caso não haja lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado da contratação de acordo com o mercado, para decisão acerca do prosseguimento do certame.

8.10. Quando comparecer uma única licitante ao Pregão, ou houver uma única proposta válida, é prerrogativa do Pregoeiro conduzir o procedimento ou, depois de analisadas as limitações do mercado, e outros aspectos pertinentes, inclusive quanto a preços, optar pela repetição de nova licitação, sem prejuízo para a DAE S/A, ou, ainda, optar pelo ato de suspender o Pregão.

8.11. Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

8.11.1 E em havendo a participação de licitantes enquadradas como “ME” e/ou “EPP” e/ou “COOP”, após o término da sessão de lances, o pregoeiro possibilitará o seguinte:

8.11.2 A ME, EPP ou COOP em situação de empate com empresa de condição jurídica diversa, assim considerada a detentora de proposta que apresente valor de até 5% (cinco por cento) acima da proposta mais bem classificada, poderá reduzir seus preços em valor inferior àquela apresentada em primeiro lugar, na ordem de classificação, ocasião em que será declarada vendedora do item, restando apenas a demonstração dos requisitos de habilitação nos termos deste edital para posterior adjudicação.

8.11.3 Para tanto, encerrada a etapa de lances, o pregoeiro abrirá espaço para todos os itens, simultaneamente, durante 05 minutos, para que a ME, EPP ou COOP, empatada nos termos acima e na ordem de classificação, possa apresentar nova proposta com valor inferior ao oferecido pela primeira colocada em cada item, sob pena de preclusão.

8.11.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME, EPP ou COOP que se encontrarem como “empatadas”, o pregoeiro realizará sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.11.5 Na hipótese de não contratação nos termos do item anterior, o objeto da licitação será adjudicado em favor da proposta originariamente vencedora do certame.

8.11.6 Os critérios para o desempate nos termos da Lei Complementar n.º 123/06 somente serão aplicados quando o melhor lance já não tiver sido apresentado por uma ME, EPP ou COOP.

8.12. Sendo aceitável a proposta de menor preço, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação da licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições habilitatórias, com base no que estiver disposto neste edital, assegurando o direito de apresentar a documentação atualizada e regularizada e/ou sanear falhas formais, desde que sejam efetuadas na própria sessão e não comprometam a segurança desta licitação.

8.13. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora, com a adjudicação do objeto da licitação.

8.14. Se a proposta de menor preço não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procederá à verificação das condições habilitatórias da licitante, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, com a adjudicação do objeto da licitação.

8.15. Nas situações previstas nos itens 8.11. e 8.14., o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a licitante com vistas à obtenção de melhor preço.

9. DO JULGAMENTO E DOS RECURSOS:

9.1. O julgamento será feito levando-se em conta o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

9.2. Declarada a licitante vencedora, qualquer outra licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, cuja síntese será lavrada em ata, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação das razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

9.2.1. Somente serão aceitas as razões e as contrarrazões de recurso emitido em formulário timbrado da licitante e que forem devidamente protocolados na DAE S/A.

9.2.2. Na hipótese de intenção de recurso, os demais envelopes contendo os “Documentos para habilitação”, devidamente fechados, ficarão sob a guarda do Pregoeiro até a decisão quanto ao prosseguimento do certame, restituindo, após a homologação da licitação, aqueles que não forem abertos.

9.3. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo.

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

9.5. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto a intenção de recorrer, em conformidade com o item 9.2., importará a decadência do direito de interpor recurso e viabilizará a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro à licitante vencedora, caso essa cumpra as exigências de habilitação solicitadas neste edital, mediante publicação desse ato de adjudicação na Imprensa Oficial do Município.

9.5.1. Nessa hipótese, o Pregoeiro restituirá o envelope “Documentos para habilitação”, às demais licitantes que não se sagraram vencedoras.

9.6. Se no decorrer do prazo para interposição de recurso a(s) licitante(s) que manifestou(aram) a intenção de recorrer, desistir(em) dessa interposição, todos as demais licitantes serão notificadas e a licitação terá seu prosseguimento com os atos subsequentes.

9.7. Na hipótese de haver eventuais recursos, decididos esses e constatadas a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora, mediante divulgação desse ato a todas as licitantes.

9.8. Homologada a licitação pela autoridade competente, este ato será divulgado mediante publicação na Imprensa Oficial do Município e o adjudicatário será convocado para firmar a contratação no período de até 05 (cinco) dias úteis a contar da convocação por escrito, e-mail ou fax, o não cumprimento poderá arcar na convocação do segundo colocado.

9.9. Todos os atos de convocação darão ciência às demais licitantes que estão participando do certame.

10. FATURAMENTO/ CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. A proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura referente à medição mensal com a quantidade serviços executados à DAE S/A.

10.2. A Proponente vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura discriminando a quantidade de serviços entregue, seus respectivos valores, além dos demais elementos habituais fiscais e legais.

10.3. O pagamento será efetuado em 15 (quinze) dias após medição mensal da DAE S/A, mediante a apresentação de Nota Fiscal e Fatura correspondente, devidamente vistada pelo órgão requisitante, comprovando efetivação do serviço.

10.4. Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

11. DAS PENALIDADES:

11.1. A não execução dos serviços no prazo previsto, sujeitará a empresa vencedora a uma multa de até 1% (um por cento) por dia corrido de atraso, até que seja efetivada a execução total. A porcentagem de multa será calculada sobre o valor global da contratação.

11.2. Caso ocorra inadimplência total ou parcial das obrigações assumidas pela empresa vencedora, estará essa sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) do valor global da contratação.

11.3. A licitante que der causa a qualquer das ocorrências a seguir, ficará sujeita, conforme a gravidade da falta, ao impedimento de licitar e contratar com a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade:

- a) documentação falsa;
- b) deixar de entregar documentação exigida para a comprovação de habilitação deste certame;
- c) ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;
- d) não mantiver proposta e/ou não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, sem a devida justificativa;
- e) falhar ou fraudar a execução da contratação;
- f) comportar-se de modo inidôneo;
- g) fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

11.4. Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos itens anteriores, a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO poderá aplicar as demais penalidades previstas no artigo 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

11.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores da DAE S/A Água e Esgoto, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS:

12.1. Quaisquer informações ou esclarecimentos acerca da presente licitação poderão ser obtidos pelos seguintes meios, de 2ª. a 6ª. feira, no horário das 8 às 16 horas, devendo conter a identificação do número do Pregão objeto da consulta:

a) Protocolo: Rod Vereador Geraldo Dias nº 1.500 – andar térreo – Vila Hortolândia – Jundiaí –SP – de 2ª. a 6ª. feira – das 8 às 16 horas. **Seção de Compras e Licitações.**

b) e-mail: gustavo.rossato@daejudiai.com.br ou thabata.motta@daejudiai.com.br

c) Fone: (11) 4589-1317 – (11) 4589-1311 – **Seção de Compras e Licitações.**

12.1.1. Pedidos de informações ou esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

12.2. Eventuais impugnações ao edital deverão estar devidamente fundamentadas e serem tempestivas, somente serão recebidas mediante protocolo na Rod Ver. Geraldo Dias n.º 1.500 – andar térreo – Seção de Compras e Licitações – V. Hortolândia – Jundiaí-SP de 2ª. a 6ª. feira, das 8 às 16 horas.

12.2.1. Até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.

12.2. O recebimento de recursos será efetuado mediante protocolo junto à Seção de Compras e Licitações da DAE S/A (Rodovia Vereador Geraldo Dias, 1500, Vila Hortolândia, em Jundiaí/SP – andar térreo do Prédio Administrativo), no horário das 8:00 às 16:00 horas, observados os prazos previstos no artigo 4º inciso XVIII da Lei 10520/02.

12.2.1. Os recursos podem ser enviados via e-mail, dentro do prazo legal, desde que os documentos enviados sejam escaneados e assinados por representante legal.

12.2.2. Caso seja enviado por e-mail a licitante deverá protocolar o documento original na Seção de Compras da DAE S/A até em 02 (dois) dias úteis após o envio.

12.2.3. Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por fax e os que não atenderem o item 12.2.2.

12.5. No caso em que a prestação dos serviços se efetivarem por meio de contrato, a empresa vencedora deverá comparecer num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após comunicada, para a assinatura do referido contrato, sob pena de decair do direito à contratação, além da incidência de multa de até 10% (dez por cento) do valor global da execução.

12.6. A critério da DAE S/A e conforme o disposto no caput e no §4º do Art. 62 da Lei 8666/93, o contrato poderá ser substituído pela Ordem de Compra, a qual poderá ser enviada à empresa vencedora, via e-mail, nos dias úteis, dentro do horário das 8h00 às 17h00.

12.6.1. No caso de assinatura de contrato, será exigida prestação de garantia sob uma das modalidades previstas no Art. 56 da Lei de Licitações, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

12.6.1.1. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o termino da vigência deste contrato.

12.7. Eventuais alterações peculiares de cada licitação serão observadas em anexos, cujo conteúdo substituirá disposições deste Texto Padrão, prevalecendo para qualquer efeito.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro em conjunto com a assessoria jurídica da DAE S/A.

13.2 Fica eleito o foro de Jundiaí/SP, com exclusão de qualquer outro, para a propositura de qualquer ação referente à presente licitação e/ou contrato dela decorrente.

13.3 A DAE S/A se reserva o direito de, a qualquer tempo, revogar ou anular, total ou parcialmente, a presente licitação e desclassificar qualquer proposta ou todas elas, obedecendo o disposto nos arts. 48 e 49 da Lei n.º 8.666/93 com suas alterações.

13.4 É facultada ao Pregoeiro ou Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

13.5 As Proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

13.6 O acompanhamento e fiscalização do Contrato e Ordem de Compras deverá ser realizado pela Diretoria Comercial (DIC), podendo este indicar assistente com função técnica profissional, mantida porém sua integral responsabilidade inerente à sua função, conforme preceitua o art. 67 da Lei n.º 8.666/93.

13.7 A DAE S/A informa, através da Decisão Normativa CAT nº 01 de 14/01/16, que não é contribuinte de ICMS.

PREGOEIRO(A)

ANEXO I - MODELO DE CREDENCIAMENTO

(ATENÇÃO: Este termo deverá ser apresentado fora dos envelopes)

TERMO DE CREDENCIAMENTO

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob n. _____, com sede na _____, CREDENCIA o(a) Sr. (a) _____, portadora do RG n. _____, para representá-la no Pregão Presencial n. _____, a ser realizado pela DAE S/A Água e Esgoto, dando-lhe poderes para formular lances, negociar preços, interpor e desistir de recursos, bem como praticar todos os demais atos inerentes a esse certame.

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

Obs.: A licitante deverá apresentar documentos que comprovem os poderes do representante legal da empresa

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE

(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada fora dos envelopes)

DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob n. _____, com sede na _____, por meio de seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que cumpre integralmente todos os requisitos de habilitação exigidos nos itens 6 e 7 do edital relativo ao Pregão Presencial n. _____

LOCAL/DATA:

NOME/CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DO MENOR

DECLARAÇÃO

REF.: Pregão Presencial nº 30/2018

_____, inscrita no CNPJ nº _____, por
intermédio de seu representante legal o (a)
Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade
nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para fins
do disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei
nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho
noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

(data)

(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.)

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO (ME/EPP/COOP)

(ATENÇÃO: Esta declaração deverá ser apresentada junto com o credenciamento)

_____, inscrita no CNPJ n.º _____, por intermédio de seu representante legal e por seu contador, DECLARA, sob penas da Lei, que se constitui em microempresa (ou empresa de pequeno porte ou cooperativa) para os fins desta licitação, nos termos da Lei Complementar Federal n. 123/06 e art. 34 da Lei Federal n.º 11.488/07 (na hipótese de Cooperativa), e que não apresenta nenhuma das restrições do regime diferenciado e favorecido, dispostas no art. 3.º, § 4.º da Lei, comprometendo-se a informar a Administração caso perca essa qualificação.

Nome e Assinatura do Responsável Legal da Empresa:

(Autoridade ou representante com poderes legais, com identificação do assinante – nome e cargo)

Nome e Assinatura do Contador da Empresa:

(Nome completo e identificação do seu registro junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC)

Dados para contato:

Endereço: _____
Cidade/Estado: _____ CEP: _____
Fone: _____ Fax: _____ Cel: _____
E-mail _____
Nome para Contato _____

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº ____/____, que entre si fazem a **DAE S/A ÁGUA E ESGOTO** e a empresa _____, para serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico.

PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018

PROCESSO nº 2410/2018

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado a DAE S/A ÁGUA E ESGOTO, doravante designada apenas DAE S/A, neste ato, representada pelo Diretor Presidente Eduardo Santos Palhares e demais Diretores, e, de outro, a firma _____, estabelecida em _____, à _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, adiante denominada apenas CONTRATADA, por seu representante legal, contratam o seguinte:

1. DO OBJETO

1.1. De acordo com o Processo Administrativo nº 2410/2018, Pregão Presencial nº 30/2018, edital de ____/____/____, regidos pela Lei Federal nº 8.666/93, alterada pela Lei Federal nº 8.883/94 e 9.648/98, obriga-se a Contratada à realizar o serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico.

2. DO PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

2.1. A vigência do contrato é de 12 (doze) meses.

2.2. A Contratada deverá emitir nota fiscal e fatura correspondente mensalmente, a qual deverá ser acompanhada de 02 (duas) vias da Nota Fiscal.

2.3. A Contratada deverá comunicar e justificar à Contratante, por escrito, qualquer imprevisto em relação ao contrato, bem como a previsão de novos prazos, conforme previsto no Artigo 57 § 2.º da Lei Federal n.º 8.666/93. O julgamento ficará a juízo da Contratante que poderá aplicar as penalidades previstas em lei.

2.4. A Contratada fornecerá toda a mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, uniformes e crachás de identificação a todos os empregados, essenciais a serem utilizados na execução dos serviços, conforme bases, condições e especificações discriminadas no Edital desta licitação e seus anexos.

2.5. A responsabilidade em caso de acidentes do trabalho e seguros previstos em lei é exclusivamente da Contratada.

2.6. Qualquer modificação na estrutura da Contratada, tais como a transformação, fusão, cisão ou incorporação, somente motivarão a rescisão do contrato quando lhe prejudicar a execução.

2.7. Obriga-se a Contratada a reparar, corrigir, remover, reconstruir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou utilização de técnicas ou materiais inadequados.

2.8. Durante a vigência a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, que se fizerem necessárias, ao objeto do contrato nos limites estabelecidos na Lei, dispostos no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, e só serão levados a efeito mediante expressa autorização da Diretoria Comercial (DIC) e elaboração de termo de aditamento

2.9. Mantidas as demais cláusulas do presente ajuste, poderá haver prorrogação de prazo, assegurando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nas condições previstas no artigo 57, § 1º. Da Lei 8.666/93.

3. DO PREÇO

3.1. Dá-se à presente contratação o valor unitário de R\$ _____, sendo o valor total da contratação R\$ _____ (_____).

3.2. No preço total referido na cláusula anterior, já estão inclusos todos os tributos incidentes.

4. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado em 15 (quinze) dias após medição mensal da DAE S/A, mediante a apresentação de Nota Fiscal e Fatura correspondente, devidamente vistada pelo órgão requisitante, comprovando efetivação do serviço.

4.2. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

5. DA FISCALIZAÇÃO

5.1. A efetiva fiscalização das obrigações ora contraída pela CONTRATADA competirá ao órgão gestor.

6. DOS RECURSOS

6.1. As despesas decorrentes da execução deste contrato, correrão à conta nº 8.5.1.05.

7. DAS PENALIDADES

7.1. A não execução do objeto no prazo previsto, sujeitará a empresa vencedora a uma multa de até 1% (um por cento) por dia corrido de atraso, até que seja efetivada a execução total. A porcentagem de multa será calculada sobre o valor global da contratação

7.2. Caso ocorra inadimplência total ou parcial das obrigações assumida pela CONTRATADA, consubstanciada por ocorrências não previstas nesta cláusula, estará esta sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) do valor global da contratação.

7.3. Caso os serviços sejam prestados de forma imprópria e/ou em desacordo com as condições dispostas nesse edital e em seus anexos, caberá, após análise da Diretoria Comercial (DIC), deverá CONTRATADA providenciar uma nova efetivação, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem quaisquer ônus para a DAE S/A, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis conforme cláusula 2.2 do edital, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8666/93, bem como a rescisão contratual.

7.4. Constatada a reincidência de qualquer ocorrência, caberá a análise técnica da Diretoria Comercial (DIC), considerando a gravidade da situação, poderá ensejar a aplicação da pena de multa prevista na cláusula 7.2. sem prejuízo das demais sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8666/93, bem como a rescisão contratual.

7.5. As demais penalidades previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93 se constituem em: advertência, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo a ser fixado até o limite legal e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

7.6. A CONTRATADA que der causa a qualquer das ocorrências a seguir, ficará sujeita, conforme a gravidade da falta, ao impedimento de licitar e contratar com a DAE S/A, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade:

- a) documentação falsa;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;
- c) falhar ou fraudar a execução do contrato;

- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

7.6.1. Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos itens anteriores, a DAE S/A poderá aplicar as demais penalidades previstas no artigo 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

7.6.2. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores da DAE S/A, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais cominações legais.

8. DA RESCISÃO

8.1. Este contrato será rescindido pela DAE S/A, no todo ou em parte, de pleno direito, em qualquer tempo, isenta de qualquer ônus ou responsabilidade, independentemente de ação, notificação ou interpelação judicial, se a CONTRATADA:

- a) falir, tiver sua firma dissolvida ou deixar de existir;
- b) transferir, no todo ou em parte, este contrato, sem prévia e expressa autorização da DAE S/A;
- c) inobservar total ou parcialmente as obrigações assumidas no presente ajuste;
- d) atrasar injustificadamente a execução;
- e) desatender às determinações regulares da Diretoria correspondente.

8.1.1. Constitui ainda motivo para rescisão nos termos do item 8.1., a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do presente Contrato.

8.2. Se a culpa da rescisão for imputada exclusivamente à CONTRATADA, ficará esta em caráter de pena, impedida de participar de licitações futuras, obrigando-se ao ressarcimento dos prejuízos a que der causa, nos termos da legislação em vigor.

9. DAS GARANTIAS

9.1. Para assinatura deste contrato, será exigida prestação de garantia sob uma das modalidades previstas no Art. 56 da Lei de Licitações, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

9.2. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência deste contrato.

10. DO FORO

10.1. Para quaisquer questões judiciais oriundas da execução do presente Contrato, fica eleito o foro desta Comarca de Jundiáí, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11. REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços contratados serão fixos e irremovíveis durante a vigência inicial da contratação.

11.2. Na hipótese de prorrogação do contrato, que ultrapasse o prazo de 12 (doze) meses de sua vigência, os preços contratados poderão ser reajustados utilizando-se como limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística – INPC/IBGE, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação.

11.3. A concessão do reajuste deverá ser solicitada, por escrito, pela contratada concomitantemente à sua expressa concordância com a prorrogação da vigência contratual.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. O início dos serviços será imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviço, emitida pela Diretoria Comercial (DIC).

12.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminarem em sua habilitação e qualificação na fase da licitação;

12.3. A CONTRATADA deverá manter os profissionais, quando em horário de trabalho, uniformizados e identificados;

12.4. A CONTRATADA deverá empregar, na execução do ajuste, bem como na manutenção e nas atividades dele decorrentes, pessoal idôneo, devidamente habilitado, dele exigindo perfeita disciplina e urbanidade no tratamento com o público em geral, devendo substituir imediatamente, quando solicitado pela DAE S.A., pessoal considerado desqualificado aos serviços;

12.5. A CONTRATADA exercerá a fiscalização dos seus empregados, substituindo imediatamente qualquer profissional cujo desempenho e conduta sejam considerados pela contratante como inconvenientes para o desempenho dos serviços;

12.6. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de qualquer profissional, sempre que houver o afastamento do serviço, a qualquer título;

12.7. Cuidar para que seus funcionários obedeçam às Normas e Regulamentos disciplinares baixados pela DAE S.A., sendo considerada infração contratual toda e qualquer conduta incompatível e inconveniente com o serviço prestado, quer seja durante o serviço ou fora dele;

12.8. Diligenciar permanentemente no sentido de preservar e manter a DAE S.A. à margem de todas as reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, referentes aos serviços;

12.9. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas e previdenciários respectivos, recolhendo todos os tributos devidos por lei, dentro dos prazos estabelecidos, bem como apresentar todas as certidões negativas junto aos órgãos competentes;

12.10. A CONTRATADA não poderá transferir a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratado

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Aplicam-se à execução deste Contrato, bem como aos casos omissos, a Lei Federal nº 8666/93 e os preceitos de direito público e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

13.2. Ficam as partes contratadas sujeitas às normas da Lei Federal nº 8666/93 e às cláusulas do presente Contrato.

13.3. Ficam fazendo parte integrante deste Contrato, o Edital de ____ de _____ de _____ – PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018, bem como a proposta da CONTRATADA, insertos às fls. ____/____ e ____/____, respectivamente, do processo administrativo nº 2410/2018.

E por estarem assim justos e avençados, assinam o presente em quatro vias de igual teor e para um só efeito de direito.

Jundiaí, _____ de _____ de _____.

a) Pela CONTRATANTE:

Diretor Presidente
RG.

Diretor Comercial
RG.

b) Pela CONTRATADA:

Diretor

RG.

ANEXO VI - TERMO DE CIÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO

PREGÃO PRESENCIAL nº 30/2018

Contrato nº /

Objeto: Serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico

Contratante: DAE S/A - Água e Esgoto

Contratada:

Na qualidade de Contratante e Contratada, respectivamente, do termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que 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, de 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.

Jundiaí, __ de _____ de _____

Pela CONTRATANTE:

Diretor Presidente
RG.

Diretor Comercial
RG.

Pela CONTRATADA:

Diretor
RG.

ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

Modalidade/nº: Pregão Presencial nº 30/2018			Processo/nº: 2410/2018	
Objeto: Serviço de locação de solução para central de atendimento telefônico				
Fornecedor:				
Endereço:				
Município:			UF:	CNPJ:
E-mail:			Telefone:	
Item	Qte	Uni. Medida	Descrição	Preço Total
01	12	Meses	Locação de Solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.	
02	12	Meses	Manutenção e Suporte Técnico	
03	1	Unidade	Serviço de Implantação	
04	24	Horas	Treinamento	
05	300	Horas	Banco de Horas - sob demanda	
06	40	Horas	Operação Assistida	
VALOR TOTAL				
Observações:				
1 – Mais informações e detalhes conforme edital e anexos.				
Seção de Compras e Licitações		Presidente CPL		Carimbo/Ass. do Proponente

ANEXO VIII – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1 Constitui objeto desta licitação a prestação de serviço de locação de solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva, com implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e banco de horas para customização
- 1.2 A contratação será por período de 12 (doze) meses, com início da prestação de serviços na data da emissão da Ordem de Serviço.
- 1.3 O prazo para iniciar a implantação do Call Center será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço;
- 1.4 O prazo de até 30 (trinta) dias corridos mencionado no item anterior se refere à implantação da solução completa conforme especificação e condições descritas neste Edital;
- 1.5 Durante a vigência a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, que se fizerem necessárias, ao objeto do contrato nos limites estabelecidos na Lei, dispostos no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, e só serão levados a efeito mediante expressa autorização da Diretoria Comercial (DIC) e elaboração de termo de aditamento
- 1.6 Mantidas as demais cláusulas do presente ajuste, poderá haver prorrogação de prazo, assegurando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nas condições previstas no artigo 57, § 1º. Da Lei 8.666/93.
- 1.7 Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis durante a vigência inicial da contratação.
- 1.8 Na hipótese de prorrogação do contrato, que ultrapasse o prazo de 12 (doze) meses de sua vigência, os preços contratados poderão ser reajustados utilizando-se como limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística – INPC/IBGE, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação.
- 1.9 A concessão do reajuste deverá ser solicitada, por escrito, pela contratada concomitantemente à sua expressa concordância com a prorrogação da vigência contratual.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Central de Atendimento da DAE S.A. Água e Esgoto funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população ao receber as demandas, hoje em torno de 10.000 chamadas por mês, da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela CONTRATANTE e efetuar ligações ativas e receptivas de acordo com as necessidades.

O atendimento do Call Center deverá ser realizado de segunda-feira a sábado, no horário das 6:00 às 22:00 horas (exceto feriados). Porém o 0800, através de transferências internas, funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, para a população.

• ITENS

Item	Descrição	Qtidade.	Un. Medida
1	Locação de Solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.	12	Meses

2	Manutenção e Suporte Técnico	12	Meses
3	Implantação	1	Unid.
4	Treinamento	24	Horas
5	Banco de Horas - sob demanda	300	Horas
6	Operação Assistida	40	Horas

• **SERVIÇOS**

2.1 Prestação de serviço de locação de solução, hardware e software, para Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva, com implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e banco de horas para customização.

2.2 Estrutura Física e de Telefonia fornecidos pela DAE S.A.

- 2.2.1** Para a implantação e operação da Solução Ofertada especificada neste Edital, a DAE S.A. fornecerá os seguintes itens:
- 2.2.2** Espaço físico na sede da DAE S.A. em Jundiaí, para instalação dos PABX IP, se for o caso, servidores, storages, e outros necessários;
- 2.2.3** Iluminação, alimentação elétrica estabilizada e distribuição de ar condicionado;
- 2.2.4** Circuito digital telefônico tipo E1, com máximo de 30 canais cada, principal e de contingência;
- 2.2.5** Número 0800 com as despesas da conta telefônica a seu cargo;
- 2.2.6** Rede de cabeamento estruturado com os componentes de hardware, software, switches, cabos e conexões necessários suportar a instalação do PABX IP e/ou Servidores, que fazem parte da Solução Ofertada, a serem fornecidos sob o regime de locação para atender as características descritas neste Edital.
- 2.2.7** Será disponibilizado pela CONTRATANTE um acesso de alta velocidade, Internet, para atendimentos referentes à garantia, suporte técnico e monitorações pela CONTRATADA.
- 2.2.8** Equipamentos necessários para atendimento e supervisão, como microcomputadores, headsets, etc.

2.3 Do Atendimento Eletrônico através da Unidade de Resposta Audível (URA)

- 2.3.1** A Solução Ofertada será responsável pelo atendimento de todas as chamadas dirigidas a Central de Atendimento da DAE S.A. registrando em banco de dados da CONTRATADA ou qualquer outra forma de armazenamento para posterior consulta as informações de duração e quantidade das chamadas recebidas, em fila, abandonadas e atendidas por Posto de Atendimento, estes registros devem contemplar o número telefônico de origem (bina) e associá-los aos dados do atendente que recebeu a chamada, gravando toda conversa gerada durante o atendimento.
- 2.3.2** Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz em idioma português brasileiro ou através de acionamento manual pelo teclado do telefone, devendo ser desviados posteriormente para o operador (atendimento humano). No caso de todas as posições de atendimento estarem ocupadas a URA deverá manter a chamada em fila de espera.
- 2.3.3** A Contratada deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela Contratante a qualquer tempo;
- 2.3.4** As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à

CONTRATADA pela CONTRATANTE terão os seguintes prazos para execução:

- 2.3.5** Alterações Emergenciais: execução imediata, em até 1 (uma) hora, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.6** Alterações Prioritárias: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.7** Alterações Padrões: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.8** Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- 2.3.9** Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.
- 2.3.10** A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATANTE, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA;
- 2.3.11** A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais bidirecionais simultâneos de URA para executar atendimento receptivo e ativo, sendo 30 (trinta) principal e 30 (trinta) como de Contingência.
- 2.3.12** Deverá prever três saídas para linhas analógicas para conexão com ramais do PABX da DAE, sendo utilizadas para transferência interna e atendimento do Call Center;
- 2.3.13** As gravações de fraseologia da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;
- 2.3.14** As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas com voz feminina ou masculina, com alta fidelidade de qualidade de áudio no momento da reprodução para o cliente, com aprovação da CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas, salvo os casos emergenciais e prioritários. Caso a CONTRATANTE estabeleça que a gravação de fraseologia deva ser realizada por profissional não pertencente ao quadro da CONTRATADA, as despesas do profissional de locução serão de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 2.3.15** A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente autorizada, por escrito, pelo Gestor do Contrato;
- 2.3.16** A URA deverá prever a gravação de todo atendimento prestado na posição de atendimento, bem como o backup destas gravações, seja ele das ligações atendidas bem como das efetuadas, sendo a gravação eletrônica integral do áudio, ou seja, de 100% dos atendimentos, com seus dados de áudio recuperáveis via web para fins de reprodução e com capacidade de armazenamento de pelo menos dos últimos 5 (cinco) anos de atendimento, com procedimentos para recuperar e executar a gravação selecionada diretamente do servidor principal de modo on-line.
- 2.3.17** Possuir procedimento para que os técnicos da DAE S.A. possam transferir o conteúdo das gravações armazenadas para dispositivo externo ao servidor principal. A recuperação das gravações deve ser feita em tempo real através dos relatórios disponibilizados para acompanhamento e gerenciamento das chamadas. Permitir a busca para recuperação das gravações através do nome da atendente, data do atendimento e número do telefone que chamou ou que foi chamado. O processo de gravação deve possuir a relação das gravações registradas em relatório, acessível pela Web, através de controle de acesso com login e senha personalizados, permitindo a busca de informações por data e número do telefone;
- 2.3.18** A URA deverá prever a exibição de música e aviso de espera durante o período em espera (fila), de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- 2.3.19** A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, segregados diariamente por hora. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios através da Rede interna ou Internet, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado.
 - 2.3.19.1** Relatórios básicos (analíticos e sintéticos):

- Chamadas atendidas;
 - Chamadas abandonadas;
 - Estatísticas de utilização por hora, dia e mês.
 - Estatísticas para cada tipo de serviço oferecido pela Central de atendimento;
 - Relatórios por TMA (Tempo Médio de Atendimento), por desempenho, bloqueio, login e outros (atendentes);
 - Relatórios por TME (Tempo Médio de Espera em Fila);
- 2.3.20** A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tomando-a disponível para uma nova chamada;
- 2.3.21** O software utilizado na Posição de atendimento deverá permitir a todos os atendentes a receber chamadas automaticamente, a função de realização de chamadas poderá ser bloqueada a qualquer tempo desde que solicitado pela CONTRATANTE, contando com as seguintes funcionalidades mínimas:
- 2.3.22** Função bloqueio/desbloqueio da Posição de Atendimento (“Pausa”): permitir ao atendente bloquear ou liberar a transferência de chamadas para sua Posição de Atendimento informando o motivo do bloqueio solicitado tais como lanche, toaleta, almoço, reunião, etc.;
- 2.3.23** Função de bloqueio programado: permitir ao atendente pré bloquear sua Posição de atendimento, durante o atendimento de uma chamada. Esta função impede que novas chamadas sejam transferidas para a Posição de atendimento quando a chamada em curso for encerrada;
- 2.3.24** Função de consultas: permitir o atendente colocar em espera a chamada em curso, liberando-o para efetuar consultas e/ou acionar outros aplicativos, durante o período em que sua chamada estiver nesta função, o chamador não deverá ouvir a voz da atendente;
- 2.3.25** O software deverá operar efetuando discagens em modo manual (com intervenção do operador), e controlado pelo software do supervisor fornecido.
- 2.3.26** Para a solução que necessite de PABX IP, fornecer, em regime de locação, equipamento PABX IP para o servidor principal e equipamento PABX IP para o servidor de contingência e/ou redundância, ambos da mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade;
- 2.3.27** A implantação restringe-se à instalação de todo o (s) software (s) e hardware (s) necessário (s) para o funcionamento da Solução ofertada na rede local fornecida pela DAE S.A.;
- 2.3.28** Estabelecer a comunicação com a rede telefônica, através dos troncos E1, fornecidos pela DAE S.A., instalando os acessórios próprios para tal para o ambiente designado como principal e para o ambiente designado como de contingência;
- 2.3.29** A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de todas as ligações ativas realizadas pelos atendentes com seus respectivos retornos, como por exemplo: "atendimento por secretária Eletrônica", "ninguém atende", "número de telefone não existe" e "ligação atendida”;
- 2.3.30** Disponibilizar o envio e recebimento de mensagens, através de um “chat de conversa”, entre atendentes e supervisores;
- 2.3.31** A licitante deverá apresentar seus preços conforme a Planilha apresentada na Proposta de Preço;
- 2.3.32** Nos preços indicados deverão ser incluídas todas as despesas com transporte de documentos ou equipamentos, cuja entrega ou retirada sejam necessários para perfeita execução dos serviços, despesas com a disponibilização, sempre que necessário, de técnicos da empresa, aptos a prestar os devidos esclarecimentos sobre o regular funcionamento dos respectivos programas e despesas com a

contratação de todo pessoal técnico e administrativo bem como a responsabilidade por todos os encargos sociais, direitos trabalhistas, seguros e demais obrigações legais, conforme a lei CLT em vigor.

2.4 Licenças de uso de software

- 2.4.1** Cessão e garantia de licenças de uso, de todos os softwares adicionais necessários à instalação e ao funcionamento da solução, que não sejam partes integrantes da solução, abrangendo suporte e atualização de versão durante o período de vigência do contrato.
- 2.4.2** Cessão e garantia, durante a vigência do contrato, dos direitos sobre as licenças de uso da solução necessárias para o pleno funcionamento e atendimento dos requisitos especificados neste edital, incluindo, no mínimo, as seguintes informações e macroprocessos:
 - 2.4.2.1 60 (sessenta) canais bidirecionais simultâneos de URA para executar atendimento receptivo e ativo, sendo 30 (trinta) principal e 30 (trinta) como de Contingência;
 - 2.4.2.2 14 (quatorze) posições de atendimento para atender chamadas em modo principalmente receptivo, ativo e independentemente do serviço estar sendo utilizado na solução principal ou contingência;
 - 2.4.2.3 2 (dois) supervisores responsáveis pela supervisão e controle do atendimento em chamadas ativas e/ou receptivas utilizando tecnologia de voz sobre protocolo IP para se comunicar com o Servidor e com as estações de atendimento em rede, independentemente de o serviço estar sendo utilizado na Solução Principal ou de Contingência;
 - 2.4.2.4 Volume de atendimento, que hoje é em torno de 10.000 chamadas receptivas e em torno de 150 chamadas ativas mensais.
 - 2.4.2.5 Módulo de Unidade de Resposta Audível para ligações Receptivas;
 - 2.4.2.6 Módulo para a Posição de Atendimento (PA);
 - 2.4.2.7 Módulo de Supervisão e controle do atendimento para chamada ativas e/ou receptivas;
 - 2.4.2.8 Módulo para gravação do áudio do atendimento prestado;
 - 2.4.2.9 Backup das gravações;
 - 2.4.2.10 Hardware para a Solução.

2.5 Módulo de Unidade de Resposta Audível (URA) para ligações Receptivas

- 2.5.1** Será o responsável pelo atendimento de todas as chamadas dirigidas a central de atendimento da DAE S.A.
- 2.5.2** Registrar em banco de dados para posterior consulta as informações de duração e quantidade das chamadas recebidas, em fila, abandonadas e atendidas pela PA, estes registros devem contemplar o número telefônico de origem (BINA) e associá-las aos dados do atendente que recebeu a chamada, gravando toda a conversa gerada durante o atendimento.
- 2.5.3** Todas as chamadas recebidas deverão, inicialmente, serem atendidas por um dispositivo de URA (Unidade de Resposta Audível) e, posteriormente, transferidas para a posição de atendimento disponível. No caso de todas as posições de atendimento estarem ocupadas a URA deverá manter a chamada em fila de espera.
- 2.5.4** As mensagens a serem veiculadas na URA e música na fila de espera, bem como o roteiro do atendimento eletrônico da chamada, serão definidas pela DAE S.A.
- 2.5.5** O processo de comunicação da URA com os programas de software ou acessórios que serão instalados nas estações das atendentes e do supervisor de atendimento deve utilizar as facilidades da tecnologia de transporte de dado e voz sobre meios de comunicação com protocolo IP.

- 2.5.6** A URA deverá contemplar teclas de navegação que antecipam a fila de espera. Exemplo a tecla que o cliente acionar sobre vazamento é atendida antes da tecla de informações comerciais.

2.6 Módulo para a Posição de Atendimento (PA)

- 2.6.1** O software utilizado na Posição de Atendimento deverá permitir a todos os Atendentes receber automaticamente as chamadas, a realização de chamadas dependerá de desbloqueio, contando com as seguintes funcionalidades mínimas:

2.6.1.1 Programa baseado em PC e compatível com Windows Vista, 7, 8, 8.1 e 10 em SIP (32 e 64 bits);

2.6.1.2 Suportar cliente para computadores pessoais e notebooks com as seguintes configurações mínimas:

2.6.1.2.1 Memória RAM de 4 GB;

2.6.1.2.2 Espaço disponível em disco de 64 GB;

2.6.1.2.3 Processador dual core ou superior

2.6.1.3 Possuir interface gráfica amigável com todas as funções de controle de chamadas disponíveis no telefone IP;

2.6.1.4 Suportar todos os protocolos utilizados pelos outros equipamentos e módulos da solução;

2.6.1.5 Possuir teclas de discagem rápida de números pré-programados;

2.6.1.6 Permitir controlar o volume da ligação;

2.6.1.7 Permitir, de forma imediata, ver as chamadas perdidas, recebidas e estabelecidas;

2.6.1.8 Suportar headset conectado à porta USB ou P2;

2.6.1.9 Possuir as mesmas facilidades listadas para os aparelhos telefônicos IP;

2.6.1.10 As chamadas de voz devem ser criptografadas;

2.6.1.11 O acesso ao módulo para a Posição de Atendimento deve ser feito por meio de login e senha;

2.6.1.12 Função de Bloqueio/Desbloqueio ("Pausa") da Posição de Atendimento: permitir ao atendente bloquear ou liberar a transferência de chamadas para sua Posição de Atendimento informando o motivo do bloqueio solicitado tais como: lanche, toaleta, reunião, almoço, etc.;

2.6.1.13 Função de Bloqueio Programado: permitir ao atendente pré bloquear sua Posição de atendimento, durante o atendimento de uma chamada. Esta função impede que novas chamadas sejam transferidas para a posição de atendimento quando a chamada em curso for encerrada;

2.6.1.14 Função de Espera: permitir ao atendente colocar em espera a chamada em curso, liberando-o para efetuar consultas e/ou acionar outros aplicativos. Durante o período em que sua chamada estiver em hold, o chamador não deverá ouvir a voz da atendente;

2.6.1.15 Possuir informações visuais na tela de atendimento do número de usuários aguardando na fila de atendimento, em tempo real, tempo total de bloqueio do atendente, número total de atendimentos e TMA. (Tempo Médio de Atendimento).

2.6.1.16 Possuir visualização na tela de atendimento dos dados da ligação em curso, tais como: Número de Origem (bina) e outras informações necessárias ao atendimento.

2.6.1.17 Operar efetuando discagens em modo manual (com intervenção do operador), e controlado pelo software do supervisor fornecido.

2.6.1.18 Fornecer um número diferenciado sequencial (protocolo) para todo atendimento ativo e receptivo, que também será o número para busca da gravação do atendimento.

2.7 Módulo de Supervisão e controle do atendimento para chamada ativas e/ou receptivas

- 2.7.1** Este módulo de Supervisão e Controle das ligações deve permitir ao Supervisor acompanhar, em tempo real, o atendimento das ligações recebidas, bem como as

executadas através de discagem, mostrando na tela de supervisão as seguintes informações mínimas:

- 2.7.1.1 Bina das chamadas em processo de atendimento;
- 2.7.1.2 Em tempo real: Quantidade de chamadas aguardando em Fila de Atendimento; Chamadas Atendidas; Chamadas Abandonadas; Chamadas em Curso; TMA; TME; Estado operativo atual dos atendentes alocados para o recebimento de chamadas;
- 2.7.1.3 Função de monitoração audível e visual do atendimento tanto das ligações atendidas como das efetuadas, sem a percepção do atendente que está sendo monitorado e sem a percepção do cliente.
- 2.7.2 Deverá também permitir a extração de relatórios para gerenciamento e acompanhamento dos atendimentos efetuados;
- 2.7.3 Baseado em PC e compatível com Windows Vista, 7, 8, 8.1 e 10 (32 e 64 bits);
- 2.7.4 Permitir recuperar e ouvir o áudio de qualquer atendimento realizado;
- 2.7.5 O acesso ao módulo de Supervisão deve ser feito por meio de login e senha;
- 2.7.6 A CONTRATADA deverá oferecer na sua Solução, funcionalidades adequadas para o acompanhamento e controle do fluxo dos atendimentos efetuados.
- 2.7.7 Todas as informações referentes aos atendimentos deverão estar disponíveis, em formato de relatório e gráficos exportáveis para planilhas eletrônicas, visualizáveis somente após o fornecimento de identificação do usuário e sua respectiva senha. Os relatórios da Solução Ofertada deverão conter, no mínimo, os dados solicitados e associados na forma descrita nos tópicos desta especificação técnica.
- 2.7.8 Mostrar em relatório os dados das chamadas tanto atendidas como efetuadas, associados ao atendente que prestou o serviço, juntamente com a respectiva gravação do diálogo produzido, em formato .WAV ou .MP3.
- 2.7.9 Permitir a visualização em Gráfico, da Fila de Atendimento, contendo: período por dia, hora ou mês, canal de entrada (0800, PABX, ativo), número e porcentagem de ligações totais, atendidas e abandonadas.
- 2.7.10 O Módulo também deverá conter, no mínimo, os seguintes tipos de Relatórios (Analíticos e Sintéticos):
 - 2.7.10.1 Fila de Espera, contendo: período por dia, hora ou mês, canal de entrada (0800, PABX, ativo), ligações atendidas, tempo médio de espera, abandonos, tempo médio de abandonos, quantidade total em fila.
 - 2.7.10.2 Relatório de Login, contendo: Data, canal de entrada (0800, PABX, ativo), nome do teleoperador, hora de entrada, hora de saída e tempo total de login em sistema.
 - 2.7.10.3 Relatório de Bloqueios, contendo: período, canal de entrada (0800, PABX, ativo), teleoperador, tempo atendendo, tempo ocioso (livre), pausas, tempo de bloqueio com motivos (almoço, lanche, banheiro, etc...), horários e durações, e tempo de login.
 - 2.7.10.4 Relatório de Gravações, contendo: período, canal de entrada (0800, PABX, ativo), teleoperador, bina, tipo de telefone (fixo, celular), número do protocolo (número da gravação), data, hora, duração e a gravação no formato .WAV ou .MP3(áudio).
 - 2.7.10.5 Estatística de ligações (relatório e gráfico), contendo: período e temas das ligações (vazamentos, entupimentos, 2º via de contas, falta de água, etc.) fornecido pela CONTRATANTE, que deverão ser preenchidas pelas atendentes, após o atendimento.
 - 2.7.10.6 Relatório de Chamadas Desligadas, contendo: período, horário, data, canal de entrada (0800, PABX, ativo), teleoperador, bina, tipo de telefone (fixo, celular), quantidade de chamadas desligadas, duração, bina e gravação no formato .WAV ou .MP3 (áudio).
 - 2.7.10.7 Relatório de Desempenho por Atendente, contendo: Atendentes, TMA (Tempo Médio de Atendimento) por atendente, tempo de bloqueios por atendente, quantidade de chamadas atendidas por atendente.
 - 2.7.10.8 A solução deverá também prever um "Chat" para troca de mensagens entre Supervisores e Atendentes.
 - 2.7.10.9 A solução deverá possuir a possibilidade da Supervisão efetuar ligações e também atender, em momentos de emergência, como grande fila de espera.

2.8 Módulo para gravação do áudio do atendimento prestado

- 2.8.1** O Processo de gravação deve operar com tecnologia de voz e dados sobre IP para se comunicar com as estações de atendimento. Armazenar resultado das gravações efetuadas durante o atendimento somente no Servidor Principal e/ou PABX IP Principal.
- 2.8.2** O software destacado para a gravação do atendimento prestado deverá registrar as conversas telefônicas efetuadas durante todo o atendimento seja ele das ligações atendidas bem como das efetuadas; sendo a gravação eletrônica integral do áudio, ou seja, de 100% dos atendimentos, no formato .WAV ou .MP3, com seus dados de áudio recuperáveis pela internet para fins de reprodução e com capacidade de armazenamento de pelo menos os últimos 5 (cinco) anos de atendimento, com procedimentos para recuperar e executar a gravação selecionada diretamente do servidor principal de modo on-line.
- 2.8.3** Possuir procedimento para que os técnicos da DAE S.A. possam transferir o conteúdo das gravações armazenadas para dispositivo externo ao Servidor principal.
- 2.8.4** A recuperação das gravações deve ser feita em tempo real através dos relatórios disponibilizados para acompanhamento e gerenciamento das chamadas. Permitir a busca para recuperação das gravações através do nome do Atendente, data do atendimento e número do telefone que chamou ou que foi chamado.
- 2.8.5** O processo de gravação deve possuir a relação das gravações registradas em relatório, acessível pela internet, através da senha personalizada, permitindo a busca de informações por data e número do telefone.

2.9 Backup das gravações

- 2.9.1** Permitir efetuar o backup das gravações diretamente do Servidor Principal para o servidor de Contingência; e/ou do PABX IP Principal para o PABX IP de Contingência.
 - 2.9.2** A solução deverá permitir a parametrização do dia e hora para sua execução de modo automático, sem intervenção humana, sem interferência no atendimento, bem como emitir mensagens para se conhecer os resultados sobre a sua execução.
 - 2.9.3** Caberá a CONTRATADA a execução da estratégia de backup e recuperação dos dados do sistema.
 - 2.9.4** A CONTRATADA deverá, sempre que solicitada, realizar a extração e recuperação de dados em backup.
 - 2.9.5** Qualquer anormalidade com os backups deverá ser informada imediatamente pela CONTRATADA à CONTRATANTE.
 - 2.9.6** Os horários e periodicidades para a realização das cópias de segurança (backups) serão definidos pela CONTRATANTE.
- 2.10** Hardware para a Solução
- 2.11** Os equipamentos deverão ser novos (sem uso, reforma ou recondição) e que não estarão fora de linha de fabricação, pelo menos, nos próximos 90 (noventa) dias.
- 2.11.1** Para a Solução ofertada que necessitem de PABX IP fornecer, em regime de locação, equipamento PABX IP Principal e equipamento PABX IP de Contingência e/ou Redundância, ambos de mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade.
- 2.11.1.1 PABX IP Principal, Contingência e/ou Redundância: ambos dimensionados na quantidade e capacidade necessária para atender todos os requisitos descritos, considerando o volume de chamadas/dia e licenças, conforme estabelecido neste Edital, de marca e fornecedor tradicional de mercado, com suas devidas interfaces de comunicação com o servidor principal e com as interfaces de aparelhos telefônicos destinados a atendentes e supervisores, nas dimensões estimadas neste edital.

2.11.1.2 No caso de falha do PABX IP Principal o atendimento passará a operar pelo equipamento de contingência e/ou redundância.

2.11.2 Para a Solução Ofertada que não necessitem de PABX IP fornecer, em regime de locação, servidor Principal e de Contingência e/ou Redundância, ambos de mesma configuração e características funcionais, instalados de modo a operar um como back-up do outro em condições de indisponibilidade.

2.11.2.1 Servidor Principal e de Contingência e/ou Redundância: ambos dimensionados na quantidade e capacidade necessária para atender todos os requisitos descritos, considerando o volume de chamadas/dia e licenças, conforme estabelecido neste Edital, de marca e fornecedor tradicional do mercado, com suas devidas interfaces de comunicação com o servidor principal e com as interfaces de aparelhos telefônicos destinados a atendentes e supervisores, nas dimensões estimadas neste edital.

2.11.2.2 No caso de falha do Servidor Principal o atendimento passará a operar pelo equipamento de contingência e/ou redundância

2.11.2.3 Hardware Servidores

2.11.2.4 Deverá ser fornecido em hardware com no mínimo as seguintes características:

- Ser composto de, no mínimo, dois servidores e/ou PABX IP idênticos, um como Servidor e/ou PABX IP Principal e outro como Servidor e/ou PABX IP de Contingência e/ou Redundância;
- Gabinete para montagem em bastidor padrão de 19" (dezenove polegadas), máximo de 2 Us.
- No caso de servidor, deverá ter Interfaces de rede, CPU, HD todos duplicados e redundantes entre si. O HD deverá ainda funcionar em modo Fail-Over (RAID) e hot-swappable.
- Deverá possuir fontes (NO MÍNIMO 2) de alimentação operando em 110 ou 220 VAC de entrada, 60 HZ, fase/neutro/terra, capazes de suportar a capacidade máxima de usuários ofertados.
- Não serão aceitos micros servidores montados com peças avulsas, mesmo que atendam às especificações acima. A finalidade desta exigência é minimizar ao máximo os riscos de incompatibilidade das peças e drivers do sistema. Deve atender à norma NEBS-3 do ETSI.
- O Servidor e/ou PABX IP de Contingência e/ou Redundância poderá ser instalado em localidade diferente, de modo a garantir a sobrevivência do sistema caso o site principal se torne indisponível ou inacessível. Neste caso, o segundo servidor e/ou PABX IP deverá controlar toda a carga de atendimento em tempo hábil de acordo com a tabela de Níveis de Serviço;

2.11.3 Os servidores e/ou PABX IP devem ser dedicados somente para a solução ofertada;

2.11.4 Os servidores e/ou PABX IP deverão trabalhar em alta disponibilidade (HA), de modo ativo-ativo ou ativo-passivo;

2.11.5 O acesso a base de dados deve ser permitido somente através de APIs documentadas pelo fabricante;

2.11.6 Deve ser possível utilizar estas APIs para realizar a configuração do sistema;

2.11.7 O equipamento deverá ser dimensionado com recursos de computação suficiente para suportar as aplicações aqui especificadas;

2.11.8 Segurança

2.11.8.1 Deve possuir mecanismo de firewall nos servidores do sistema com capacidade de filtrar pacotes direcionados ao servidor.

2.11.8.2 Deverá suportar protocolos seguros de controle e administração como SSH.

2.11.8.3 Hardwares e Acessórios, de marca e fornecedores tradicionais de mercado, compreendem todos os componentes que forem instalados nos Servidores, necessários para complementar as funcionalidades requisitadas da Solução Ofertada.

2.11.9 Acessórios de Hardware: entenda-se como todos os componentes que forem instalados nos Servidores e ou PABX IP da Solução Ofertada, como exemplo: placas

de rede local, placas para interface de telefonia, adaptadores e outros. Para esta licitação considerar interfaces para um tronco E1 a ser instalado no ambiente designado como principal e interface para outro tronco E1 a ser instalado no ambiente designado como de contingência, e conexão de 03 saídas para ramais analógicos, para a realização das transferências internas.

2.12 Implantação

- 2.12.1** A Contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Central de Atendimento da DAE S/A.
- 2.12.2** É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação completa da solução;
- 2.12.3** A CONTRATADA deverá prover todo o suporte, desde o projeto até a implementação final da solução;
- 2.12.4** A CONTRATADA deverá apresentar o plano para implantação e ativação da solução;
- 2.12.5** Atividades que não impliquem em instabilidade ou paralisação da rede poderão ser executadas durante o horário do expediente normal. Para atividades onde não seja possível iniciar a montagem em horários de expediente normal, a DAE S/A analisará caso a caso e negociará com os respectivos clientes os horários de trabalho.
- 2.12.6** A CONTRATADA deverá efetuar as interligações entre os equipamentos e os equipamentos da rede e telefonia da DAE S/A, necessários para o funcionamento da solução;
- 2.12.7** A CONTRATADA será responsável pela elaboração de um plano de retorno para ser executado no período de “go live”, caso necessário, considerando todas as atividades pertinentes. A decisão de retorno será de responsabilidade da DAE S/A.

2.13 Banco de Horas - Sob Demanda

Banco de horas de desenvolvimento para requerimentos não incluídos no escopo do edital a serem consumidos pela DAE S/A conforme necessidade.

A CONTRATADA deverá incluir um banco de horas de 300h (trezentas horas) para customizações, divididas da seguinte maneira:

- Este banco de horas será utilizado sob demanda de acordo com as necessidades. Este banco não poderá ser utilizado para customizações dos requisitos funcionais contidos nas Especificações Técnicas deste edital, nas adequações necessárias para atendimento de legislação (federal, municipal e estadual) ou agências reguladoras;
- A quantidade de horas é meramente estimativa, sem garantia de consumo mínimo, não podendo ser exigidas nem consideradas como referência para pagamento;
- Os consumos das horas relativas a este item ocorrerão mediante solicitação formal da DAE S/A em ferramenta própria ou da CONTRATADA e sua execução só ocorrerá após autorização da área competente.

Das Condições de Execução dos Serviços

- 2.13.1** Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE ou no ambiente
- 2.13.2** A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a Ordem de Serviço (OS) e demais documentos de apoio que julgar necessário, inclusive requisitos de performance e funcionamento necessários. A CONTRATADA poderá solicitar documentação extra para apoio à execução da demanda, que será encaminhada caso haja documentação disponível;
- 2.13.3** A cada alteração solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá iniciar os questionamentos referentes ao levantamento de requisitos junto a CONTRATANTE. O prazo máximo para início dos questionamentos é de até 3 (três) dias úteis;
- 2.13.4** Os questionamentos deverão produzir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, um documento descrevendo o entendimento da necessidade solicitada e deverá ser

aprovado pela CONTRATANTE. Após aprovação do documento a CONTRATADA deverá encaminhar à Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Inclusive o detalhamento de horas/atividades por profissional e a data de entrega do serviço (cronograma);

- 2.13.5** As demandas classificadas como URGENTES terão seu tempo reduzido em 50% em relação às NÃO URGENTES. Todos os casos URGENTES deverão ser justificados por parte da CONTRATANTE;
- 2.13.6** Mediante justificativa a CONTRATADA poderá solicitar prazo adicional para enviar o detalhamento dos serviços e o total de horas necessárias ao atendimento da demanda. Caberá a CONTRATANTE aprovar ou não o prazo adicional solicitado;
- 2.13.7** CONTRATANTE analisará o detalhamento do serviço enviado pela CONTRATADA, aprovando-a ou não. A execução do serviço somente poderá ser realizada após a aprovação pela CONTRATANTE;
- 2.13.8** Os prazos para execução dos projetos deverão ser negociados entre equipe técnica da CONTRATANTE e a CONTRATADA. Em caso de falta de consenso, a CONTRATANTE poderá recusar o prazo, ficando a CONTRATADA responsável por apresentar alternativas no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas;
- 2.13.9** Caso a OS seja aprovada, a CONTRATADA iniciará a sua execução em conformidade com todas as condições estabelecidas no contrato e com o cronograma aprovado pela CONTRATANTE, apresentado pela CONTRATADA na fase de análise da OS;
- 2.13.10** A empresa CONTRATADA terá acesso a documentos internos da CONTRATANTE, aos seus sistemas em operação e a todos os equipamentos e materiais necessários para o desenvolvimento de suas atividades, via equipe técnica designada pela CONTRATANTE;
- 2.13.11** A supervisão direta das atividades mencionadas neste Termo de Referência será de responsabilidade da equipe indicada pela diretoria da CONTRATANTE;
- 2.13.12** Os serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão seguir os padrões técnicos definidos pela CONTRATANTE e somente serão pagas as horas técnicas efetivamente realizadas de acordo com os documentos de controle de projetos aprovados;
- 2.13.13** Quaisquer correções nos serviços executados, decorrentes de erro ou falha na execução, durante a vigência do contrato, deverão ser realizadas pela CONTRATADA no prazo ajustado com a equipe técnica da CONTRATANTE, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
- 2.13.14** Todas as entregas previstas no plano de trabalho devem ser feitas em meio eletrônico, acompanhadas de relatórios impressos, especificações funcionais, técnicas e documentação. A CONTRATANTE poderá solicitar apresentação técnica para sua equipe, caso ocorra a necessidade;
- 2.13.15** As documentações devem incluir, dependendo do tipo de entrega: manuais de uso ou aplicação, documentos sobre regras de negócio, especificações, fluxos de trabalho, dados relacionados a infraestrutura, capacidade e segurança, considerando o uso da plataforma de desenvolvimento;
- 2.13.16** O produto final deve ser compatível com a infraestrutura de produção disponibilizada pela CONTRATANTE e definido neste objeto, tanto em funcionalidade quanto em performance. A validação e a homologação do produto final poderão ser feitas via sistema e em conjunto com acesso ao banco de dados para conferência em massa das informações;
- 2.13.17** O produto final será considerado entregue após validação pelo usuário final e emitido o Termo de Aceite;
- 2.13.18** Para serviços que durem mais do que um mês, poderá ser solicitado à CONTRATADA a realização de entregas parciais, dependendo da especificidade da

demanda;

2.14 Níveis de Serviço

2.14.1 Os níveis de serviço descritos neste item e seus subitens aplicam-se a todos os objetos especificados neste projeto, e integrarão o contrato celebrado com a empresa vencedora do certame.

2.14.2 A CONTRATADA deverá garantir que os materiais e os equipamentos a serem fornecidos, serão novos, de fabricação recente e da melhor qualidade em sua espécie, para o fim a que se destinam.

2.14.3 A CONTRATADA deverá dispor de central de atendimento para abertura de chamados que deverá ficar disponível no horário compreendido entre as 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. E também um telefone de atendimentos, para emergências, fora desses horários, visto que o 0800 atende 24 hrs, 7 dias por semana.

2.14.4 A CONTRATADA deverá seguir os seguintes Níveis de Prioridade e Regime de Atendimento:

2.14.4.1 Níveis de Prioridade

Criticidade	Descrição
Nível 1 (Alta)	A solução está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço parada impactando diretamente grande parte dos serviços. A DAE S/A e a CONTRATADA irão dispor de todos os recursos necessários para solução do problema, em período integral, para que o problema seja resolvido.
Nível 2 (Média)	Solução está funcionando com pequenos problemas sem impacto direto na operação. Prioridade dada ao problema que tem pouco impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação. A DAE S/A e a CONTRATADA acordam a alocação de recursos para restaurar os serviços a níveis satisfatórios durante o horário comercial.
Nível 3 (Baixa)	A performance operacional da solução está prejudicada, mas todos os serviços continuam em funcionamento. O problema tem pouco ou nenhum impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação. A DAE S/A e a CONTRATADA acordam a alocação de recursos para solução do chamado durante o horário comercial.

2.14.4.2 Regime de Atendimento

Criticidade	Service Desk	Atendimento Especialista	Solução (horas)
Nível 1 (Alta)	24 Horas	24x7	2
Nível 2 (Média)	08h00 às 18h00	8x5	8
Nível 3 (Baixa)	08h00 às 18h00	8x5	16

2.15 Treinamento

2.15.1 A CONTRATADA caberá os seguintes itens:

2.15.1.1 Preparar o Plano de Treinamento em conjunto com a DAE S/A, contendo definição da quantidade de turmas necessárias, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária;

2.15.1.2 Cumprir o cronograma de treinamentos definido em conjunto com a DAE S/A;

2.15.1.3 Efetuar o treinamento, durante a fase de implantação, com profissionais

destacados e nas instalações da DAE S.A., para os operadores e técnicos designados pela DAE S.A.

2.15.1.4 Substituir os instrutores que, a critério da DAE S/A, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

2.15.1.5 Arcar com despesas de hospedagem, transporte e alimentação do instrutor;

2.15.1.6 Ministras os treinamentos dentro do período de segunda a sexta-feira, de 08h às 17h, com intervalo para almoço (1h) e intervalos para lanche (manhã e tarde); num total de no máximo 4 dias.

2.15.1.7 Aplicar lista de frequência e avaliação de reação;

2.15.1.8 O escopo dos treinamentos presenciais preverá obrigatoriamente as seguintes capacitações:

2.15.1.9 Treinamento Operacional: para os operadores e supervisores do Call Center, necessário para a plena utilização do serviço completo e integrado:

2.15.1.10A CONTRATADA fará o treinamento sobre a operação da Infraestrutura informatizada de telefonia fornecida aos operadores e supervisores, durante a fase de implantação dos mesmos, conforme objeto deste Edital.

2.15.1.11 Os temas abordados deverão abranger:

2.15.1.12 Operação do Sistema de atendimento a chamadas;

2.15.1.13 Módulo de supervisão;

2.15.1.14 Módulo e/ou dispositivos de monitoração dos atendimentos realizados;

2.15.1.15 Treinamento Funcional: Configuração e operação SISTEMA, para os especialistas funcionais (analistas de sistemas e usuários chaves), permitindo conhecimento aprofundado dos módulos, incluindo sua estrutura detalhada e seus processos, possibilitando, após o treinamento, executar atividades de parametrização;

2.15.1.16 Treinamento Estrutural: Tecnologias da plataforma que afetem a implantação SISTEMA para as equipes técnicas, permitindo o uso adequado das metodologias, técnicas, ferramentas e softwares adicionais utilizados na implementação;

2.15.1.17 Realizar treinamentos de reciclagem;

2.16 Operação Assistida

Os serviços de Operação Assistida serão efetuados através de um conjunto de atividades que permitam o atendimento das demandas dos usuários responsáveis pelas atividades de operação do Sistema, transferindo o conhecimento e experiência necessários para sua utilização.

Serão prestados todos os serviços necessários para manter a operacionalidade dos produtos, minimizando os riscos de paralisação das funcionalidades disponibilizadas e proporcionando as condições necessárias ao bom funcionamento do Sistema.

A Operação Assistida será prestada por quarenta horas, após a entrada em produção da solução.

A Contratada deverá prover, durante o período de operação assistida, um profissional fisicamente alocado na sede da DAE, que farão o suporte em todas as funcionalidades do sistema.

O profissional da Contratada para o suporte de Operação Assistida deverá ter participado da implantação da solução objeto desta licitação.

A DAE S/A reserva-se ao direito de rejeitar profissionais da Contratada caso julgue que estes não apresentem nível de qualificação ou proatividade adequada à prestação dos serviços.

Em caso de rejeição, a CONTRATADA deverá prover substituto em até 2 (dois) dias úteis após a comunicação de rejeição.

Durante a execução destes serviços, o técnico da CONTRATADA serão acompanhados pelo Analista de Sistemas indicado pela Gerência de Tecnologia da Informação da DAE S/A para atuar junto aos usuários, de modo a oferecer suporte na realização das atividades, assegurando que as operações diárias sejam realizadas em conformidade com as necessidades da DAE S/A.

Este serviço inclui as seguintes atividades:

- Orientação aos usuários para execução de atividades operacionais, utilizando os procedimentos recomendados a cada processo;
- Verificação do correto funcionamento da solução;
- Corrigir ou demandar correção de erros ou inconsistências da solução;

2.17 Manutenção e Suporte Técnico

Os seguintes serviços de suporte da solução, incluindo hardware, deverão ser prestados durante toda a duração do contrato:

- Serviços de manutenção, incluindo suporte técnico e atualizações de versão pelo período de vigência do contrato.
- Caberá à CONTRATADA pelo tempo em que os Serviços estiverem sendo prestado, enviar à DAE S/A todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “Atualizações”) da solução tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas a qualquer de seus outros clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.
- Caberá à CONTRATADA disponibilizar uma nova cópia digital da documentação do sistema, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.
- A CONTRATADA disponibilizará à DAE S/A toda a documentação técnica e suporte à resolução de dúvidas para instalar as atualizações disponibilizadas.
- Se, a qualquer tempo, a documentação for revisada, ou se documentação adicional vier a ser desenvolvida pela CONTRATADA em relação à Solução, caberá à CONTRATADA, disponibilizar a documentação à DAE S/A, pelo tempo em que os Serviços estiverem sendo prestados pela CONTRATADA, nos termos pactuados neste Contrato.
- A necessidade de atualização de versão ou aplicações de patches para os softwares e hardwares durante o projeto será avaliada pela DAE S/A em conjunto com a CONTRATADA. A instalação das correções disponibilizadas pelo fabricante para as soluções ofertadas será de responsabilidade da CONTRATADA.

A prestação de serviços de suporte e manutenção inclui:

- Atualização tecnológica, corretiva e de legislação/normativa (Federal, Municipal, Estadual e das agências reguladoras).
- Informar o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes e de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste edital;
- Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet (e-mail ou formulário via web) gratuito. Informar a URL completa e senha para autenticar, visando possibilitar que a DAE S/A e parceiros registrem suas dúvidas formalmente e que possa acompanhar o andamento do status da resolução, visualizar as respostas e que possa ainda, fazer

consultas a dúvidas e respostas anteriores.

- Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pela licitante.
- O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas.
- Os serviços de atendimento de suporte, remoto ou local, deverão respeitar os termos estabelecidos neste edital;

2.18 Segurança das Informações

- 2.18.1** O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de atendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independentemente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no Call Center;
- 2.18.2** Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente;
- 2.18.3** No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.
- 2.18.4** Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.
- 2.18.5** Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da DAE S/A, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da DAE S/A.
- 2.18.6** Ao final do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar, em formato definido pela CONTRATANTE, todas as informações disponíveis no banco de dados da solução, inclusive as gravações relacionadas aos atendimentos registrados.
- 2.18.7** A Contratada deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos Clientes e da Contratante. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;
- 2.18.8** Os profissionais da CONTRATADA com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços da CONTRATADA que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- 2.18.9** Termo ou Acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deverá também ser expreso, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- 2.18.10** Os empregados da Contratada que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- 2.18.11** É de responsabilidade da CONTRATADA garantir a segurança dos dados contra acesso não autorizados;

2.18.12 Cópias de Segurança (Backups)

2.18.12.1 A Contratada deverá realizar manutenção de cópias de segurança (backups) de todas as informações registradas referentes aos registros dos atendimentos realizados.

2.18.12.2 Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à Contratante;

2.18.12.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a realização de cópias de segurança (backups) da solução. As cópias poderão ser solicitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

2.18.12.4 Os horários e periodicidades para a realização das cópias de segurança (backups) serão definidos pela CONTRATANTE.

3. CONDIÇÕES GERAIS

3.1 A solução, os serviços de treinamento e operação assistida do SISTEMA serão realizados em Avenida Vereador Geraldo Dias, 1500 – Vila Hortolândia - Jundiaí/SP - CEP: 13.214-311.

3.2 Caberá a licitante vencedora disponibilizar para seus profissionais, a seu encargo, as estações de trabalho providas dos softwares necessários ao desempenho de suas atividades.

3.3 A DAE S/A reserva-se o direito, de mediante comunicação formal, contestar o nível de serviço prestado e requerer substituição dos profissionais alocados.

3.4 A licitante vencedora deverá tomar as medidas e procedimentos de segurança de informações cabíveis, no que diz respeito ao acesso e manutenção de informações confidenciais da atual e da nova Solução. Estas medidas e procedimentos devem promover salvaguarda técnica e organizacional contra a destruição, perda, alteração, divulgação, acesso não autorizado, seja intencional ou não, a dados confidenciais do atual e do novo Sistema Comercial da DAE S/A.

3.5 A licitante vencedora deverá imediatamente comunicar à DAE S/A qualquer violação de acesso ou falha percebida que exponha as informações confidenciais do atual Sistema Comercial e do novo Sistema de Gestão Comercial da DAE S/A.

3.6 As informações contidas no banco de dados do novo Sistema são de propriedade da DAE S/A e esta terá livre acesso aos mesmos.

4. GARANTIA

4.1 A CONTRATADA deverá garantir durante a vigência do contrato:

4.1.1 Suporte técnico, de atualização de versões, de manutenção corretiva e de adequações à legislação (federal, municipal e estadual) vigente da Solução e dos softwares adicionais terá validade durante o prazo de vigência do contrato.

4.1.2 O pleno funcionamento da solução, envolvendo hardware e software;

4.1.3 As atualizações/versões da Solução contendo alterações legais deverão ser apresentadas à DAE S/A dentro do prazo de implantação da nova exigência legal.

4.1.4 A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito, independentemente do tipo de serviço, quer seja de customização, manutenção de sistemas ou correção de erro anterior, a qualquer tempo, em cada produto que não estiver de acordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, conforme disposição do art. 69, da Lei nº. 8.666/93;

4.1.5 A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito causado em qualquer módulo do sistema em decorrência de implantação de uma customização, correção de erro anterior;

4.2 Para a correção dos defeitos durante o período de garantia, a empresa CONTRATADA deverá respeitar os prazos para adequação limitada aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos por este Termo de Referência, cuja não observância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis;

4.3 Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens causados a CONTRATANTE, desde que comprovada a responsabilidade da CONTRATADA, será descontado da CONTRATADA o equivalente a 10% do valor do prejuízo, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato;

5. VISITA TÉCNICA

Para perfeita formulação da proposta, a empresa interessada poderá realizar Visita Técnica no período de 11/06/2018 a 26/06/2018, das 9:00 às 16:00 horas, ao local onde serão executados os SERVIÇOS, a qual deverá contar com a participação do representante técnico credenciado pela empresa.

5.1. A Visita Técnica não é obrigatória, porém caso haja interesse da LICITANTE, esta deverá agendar através do e-mail: fabricao.silva@daejudiai.com.br, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

Cronograma de Implantação

	Dias																																				
Plano de Projeto	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	
Serviço de Implantação																																					
Treinamento																																					
Operação Assistida																																					

Observação: Cronograma como referência. O projeto será iniciado após o recebimento da Ordem de Serviço.