



CONTRATO Nº 0005/2008

Que entre si celebram, de um lado, o SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa CONTROL TELEINFORMÁTICA LTDA-ME para a prestação de serviços de programação, operação, manutenção preventiva e corretiva, nos módulos da Central de Relacionamento do SENADO.

O SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pelo seu Primeiro-Secretário, EFRAIM MORAIS, e a empresa CONTROL TELEINFORMÁTICA LTDA - ME, com sede no SRTV/SUL Quadra 701, Conjunto L, Bloco 1, nº 38, Sala 24 Sobreloja, Edifício Assis Chateaubriand – Asa Sul, CEP 70.340-000, Brasília-DF, telefone (61) 3321-4004, e-mail: [controlteleinformatica@yahoo.com.br](mailto:controlteleinformatica@yahoo.com.br), CNPJ-MF nº 05.455.684/0001-30, daqui em diante designada CONTRATADA, neste ato representada pela Senhora HELEN VIRGÍNIA LISBOA DE ALMEIDA, RG nº 12.319/D, expedida pelo CREA/DF, CPF nº 088.517.888-20, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do Pregão nº 304./2007, homologado pelo Senhor Diretor-Geral às fls. 457 do Processo nº 018.261/07-8, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. 423/453, a Ata de Abertura, fls. 412/413 e o Mapa de Lances de fl. 415 a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dos Atos nºs 24/98, 29/03 com as alterações do Ato nº 21/04, todos da Comissão Diretora do SENADO, e das cláusulas seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de programação, operação, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do SENADO**, a seguir tecnicamente caracterizado, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com as especificações do edital e proposta da CONTRATADA.

TABELA 1 - MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX-MD-110.

MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX - MD110	
<b>1. Sistema Solidus&amp;Care.</b>	
<b>1.1. Empresa desenvolvedora – Ericsson.</b>	
<b>1.1.1. Sistemas Integrantes:</b>	
1.1.1.1.	Information Manager.
1.1.1.2.	Report Manager.
1.1.1.3.	Configuration Manager.
1.1.1.4.	Desktop Manager.
1.1.1.5.	Script Manager.
1.1.1.6.	Data Base Maintenance.



1.1.1.7.	Internet Suite Creator.
1.1.1.8.	Open Application Server – OAS.
<b>1.1.2. Equipamentos:</b>	
1.1.2.1.	01 (um) Servidor Solidus e Care para administração da Central de Relacionamento - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 02 da Tabela 2).
1.1.2.2.	01 (um) Servidor OAS – Open Application Server para gerenciamento de controle das chamadas telefônicas encaminhadas a Central de Relacionamento utilizando 24 (vinte e quatro) canais - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
1.1.2.3.	02 (duas) placas Intel Dialogic D/120JCT-LS.
<b>2.Sistema SPSS</b>	
<b>2.1. Empresa Desenvolvedora – SPSS</b>	
<b>2.1.1. Sistema Integrante:</b>	
2.1.1.1.	Software Estatístico SPSS.
2.1.1.2.	Software Estatístico SPSS módulo Tables.
2.1.1.3.	Software Estatístico SPSS módulo Complex Samples.
2.1.1.4.	Software Estatístico SPSS Mr. Interview.
<b>2.1.2. Equipamento:</b>	
2.1.2.1.	01 (um) Servidor de Software Estatístico SPSS para gerenciamento de relatórios - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
<b>3.Sistema de Gravação</b>	
<b>3.1. Empresa Desenvolvedora – Witeness</b>	
<b>3.1.1. Sistema Integrante:</b>	
3.1.1.1.	Software de pesquisa e reprodução de gravações via rede.
<b>3.1.2. Equipamentos:</b>	
3.1.2.1.	01 (um) Gravador Digital Mídia Store Eyretel com 60 canais.
3.1.2.2.	01 (um) Servidor para gerenciamento e controle de gravações dos atendimentos das posições de atendimento - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 02 da Tabela 2).
<b>4.Sistema CRM – Customer Relationship Management</b>	
<b>4.1. Empresa Desenvolvedora – Plusoft Consulting &amp; Solution</b>	
<b>4.1.1. Sistemas Integrantes:</b>	
4.1.1.1.	Módulo Chamado.
4.1.1.2.	Gerenciador de Mídias.
4.1.1.3.	Módulo Cadastro.
4.1.1.4.	Módulo Agente.
4.1.1.5.	Módulo Work Flow.
4.1.1.6.	Módulo Web.
4.1.1.7.	Módulo Gerente.
4.1.1.8.	Módulo Monitor.
4.1.1.9.	Módulo Plusinfo.
4.1.1.10.	Módulo Plusinfo web.
<b>4.1.2. Equipamentos:</b>	
4.1.2.1.	02 (dois) Servidores de CRM – Customer Relation Manager para cadastro dos cidadãos que entram em contato com a Central de Relacionamento via telefone, fax, web ou e-mail - (servidores modelo HP Proliant ML 370 G3, sendo 01 (um) Tipo 01 e 01 (um) Tipo 03 da Tabela 2).
<b>5.Sistema One Box</b>	
<b>5.1. Empresa Desenvolvedora – Ericsson</b>	
<b>5.1.1. Sistemas Integrantes:</b>	
5.1.1.1.	Correio de Voz.
5.1.1.2.	Fax Corporativo (Sistema de Fax desenvolvido pela parceria entre a Ericsson e Captaris).
5.1.1.3.	Tarifador Informatel Web SQL (Tarifador modificado pela Informatel para Tarifação de Fax).
<b>5.1.2. Equipamentos:</b>	

5.1.2.1.	01 (um) Servidor de Correio de Voz ONE BOX, para 200 usuários - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
5.1.2.2.	03 (três) Placas Intel Dialogic D/41JCT-LS.
5.1.2.3.	01 (um) Servidor de Fax RIGHT-FAX, para 200 usuários - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
5.1.2.4.	04 (quatro) Placas BrookTrout Tru Fax 200 PCI.
5.1.2.5.	01 (um) Servidor de tarifador STI Web SQL para tarifação do sistema de cota de fax - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).

**6. Sistema Correio de Segurança**

**6.1. Empresa Desenvolvedora - Voice Technology**

**6.1.1. Sistema Integrante:**

6.1.1.1. Sistema de armazenamento de mensagens de voz onde as mesmas são identificadas e classificadas como sendo mensagens de ameaça ou mensagens normais, e enviadas às caixas postais correspondentes.

**6.1.2. Equipamentos:**

6.1.2.1. 03 (três) Servidores de Correio de Voz para armazenamento das mensagens destinadas à Central de Relacionamento, composto de 05 (cinco) caixas de mensagens, sendo o mesmo capaz de rastrear palavras de ameaça que possam colocar em risco a segurança do Senado Federal e dos Senadores - (servidores modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).

6.1.2.2. 01 (uma) Placa Intel Dialogic D/120JCT-LS.

**7. Sistema Discador de Campanha Ativa**

**7.1. Empresa Desenvolvedora – Voice Technology**

**7.1.1. Sistema Integrante:**

7.1.1.1. Sistema de discagem automática para a realização de campanhas ativas de opinião.

**7.1.2. Equipamentos:**

7.1.2.1. 01 (um) Servidor de Controle e Configuração de Discagens para campanha ativa - (servidor modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).

7.1.2.2. 01 (um) Servidor com 12 (doze) ramais analógicos para discagens - (servidor modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).

7.1.2.3. 03 (três) Placas Intel Dialogic D/4PCIUF.

**8. Sistema Portal de Voz**

**8.1. Empresa Desenvolvedora - Voice Technology**

**8.1.1. Sistema Integrante:**

8.1.1.1. Sistema de Portal de Voz para reconhecimento de frases por meio de voz humana.

**8.1.2. Equipamentos:**

8.1.2.1. 03 (três) Servidores de Portal de Voz, equipados com 30 (trinta) canais digitais de atendimento para reconhecimento de voz humana- (servidores built-in do PABX - MD110 – Tipos 05, 06 e 07 da Tabela 2).

**9. Equipamentos complementares**

9.1. 01 (um) Switch Cisco Catalyst 2950 com 24 portas e alimentação em 220 Volts.

9.2. 02 (dois) Racks HP de 19", com 01 (um) metro de profundidade, completo, para a montagem de 09 (nove) servidores HP Proliant ML370 (cada servidor pesando 35 Kg) e 1 gravador Eyretel.

9.3. 01 (um) PoliRack da Carthom com capacidade para montagem de 08 (oito) servidores.

9.4. 09 (nove) Kits de conversão do servidor HP Proliant ML370 para montagem em rack (cada servidor ocupa 5U's).

9.5. Cabos de alimentação e interligação.

9.6. Teclados e monitores.

9.7. 01(um) Compuswitch com 08 canais de Conexão.

9.8. 02 (dois) Switch de vídeo.

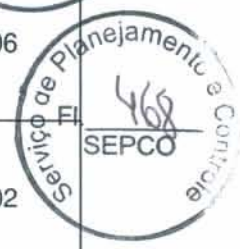


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

TABELA 2 – DETALHAMENTO DOS EQUIPAMENTOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

TIPO	EQUIPAMENTO	
01	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 01 (um) processador Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 2 (duas) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma.	06
02	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 01 (um) processador Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 4 (quatro) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma.	02
03	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 02 (dois) processadores Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 4 (quatro) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma.	01
04	Servidor Desktop para rack equipado com processador Intel Pentium 4 de 2.4 GHz, unidade de disco rígido de 40 GB, Memória RAM de 512 MB, 6 slots PCI, unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 Mb, unidade de CD Rom, placa de Rede 10/100, placa de fax modem modelo I56PSP-F3, e sistema operacional Windows 2000 server Service Pack 4	06
05	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Buit-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; unidade de CD ROM 60X IDE; BackPlane padrão PICMG 8/ISA - 4/PCI - 2/ISA-PCI; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 56k PCI Usrobotics; unidade de disco rígido de 20 GB; cartão CPU Dual Pentium 3 com VGA, Rede e SCSI on Board; 02 Processadores Intel Pentium 3 de 850 MHz com cooler; e Sistema Operacional Windows 2000 Server Service Pack 4.	01
06	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Buit-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; BackPlane 14 Slots ISA; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 33.600 BPS Interna; unidade de disco rígido de 10 GB; Cartão de Rede NE2000 ISA; 01 Processador Intel Pentium 3 de 750 MHz; e Sistema Operacional Windows NT4.	01
07	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Buit-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; BackPlane PICMG 8/ISA - 2/ISA - PCI; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 56k PCI USRobotics; unidade de disco rígido de 40 GB; unidade de CD-Rom 56X IDE; placa Super IDE ISA; Cartão CTI para 32 Linhas de Voz Dialogic E1-D320SC; Cartão Aculab Auxiliar para Portas E1; Cartão Aculab Interface de Linha 1E1 para Cabos de 75 Ohms-bnc; Cartão Antares Modelo 3000x50/HW; Cartão CPU Pentium 3 com Vídeo e Rede On Board; processador Intel Pentium 3 de 850 MHz com cooler; e Sistema Operacional Windows NT4.	01
08	Placas Intel Dialogic D/120JCT-LS, padrão PCI, 12 (doze) portas, sinalização analógica.	03



*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

09	Placas Intel Dialogic D/41JCT-LS, padrão PCI, 4 (quatro) portas, sinalização analógica.	04
10	Placas BrookTrout Tru Fax 200 PCI, padrão PCI, 2 (duas) portas, sinalização analógica.	
11	Placas Intel Dialogic D/4PCIUF, padrão PCI, 4 (quatro) portas, sinalização analógica.	03



**TABELA 3 – APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.**

FORNECEDOR	SISTEMA	NOME	VERSÃO
MySQL		MySQL	2.5
ORACLE		Oracle	
MICROSOFT		SQL 2000/2005	SP3/SP1
DAMOVO	Correio de Segurança	License Server	
DAMOVO	Correio de Segurança	Monitor	2.12.0
DAMOVO	Correio de Segurança	Report UpLoad	
DAMOVO/PLUSOFT	CRM	Agente	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Cadastro	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Chamado Atendimento	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Comparador Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	De-Para	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Gerador de Database	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Gerador de Estrutura	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Gerador de Informação. delInfoInformação	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Gerente	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Monitor	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Plusinfo – WEB	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Portal WEB	SF
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Templates de Gráficos	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Visualizador de Cubo	PLUSINFO 4.47
DAMOVO PLUSOFT	CRM	Workflow – WEB	SF
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Agentman	1.2.42
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Call VT Scheduler	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Calleidoscope – WEB	SF
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	CTI Link	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	CTI Server Flex	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Dblink	2.0
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Dial Server	2.0.9
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Dialer Web	3.8

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

**SENADO FEDERAL**

DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Dialermanager – WEB	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	IVR- Report	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	License Server	
DAMOVO / VOICE	Discador de Campanha Ativa	Softphone	SF
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Contact Unify	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Contact Viewer	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	EcareLink	1.1.0.32
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Eware Replay	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Eware System Admin	7.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Eyretel Contact – WEB	7000
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Replay	7.0.1
DAMOVO / EYRETEL	Gravação	Winfp	7.1
DAMOVO	One Box	Integrador One Box - Controle de Cotas	0.2
DAMOVO	One Box	One Box	6.03
DAMOVO	One Box	Pabx One Box	0.2
DAMOVO	One Box	Servidor de Fax Right Fax	8.50
DAMOVO	One Box	Tarifador STI Web	1.9.9.15
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Grammar Compile	2.6.0
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Monitor	2.12
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Monitord	4.3.6
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Nuance	8.0
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Perséphone	
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Recclient	7.0.4
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Recserver	7.0.4
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Resource Manager	7.0.4
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	TsapiCom	2.1.2
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	TTS Server	
DAMOVO / VOICE	Portal de Voz	Webexpert	
DAMOVO	Solidus&Care	ASR Languages	3.0
DAMOVO	Solidus&Care	ATB	
DAMOVO	Solidus&Care	Configuration Manager.	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Data Base Maintenance Tool.	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	DeskTop Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Dialogic Software SR	5.1.1
DAMOVO	Solidus&Care	IFOR Administration Tool.	4.0
DAMOVO	Solidus&Care	IFOR Configuration Tool.	4.0
DAMOVO	Solidus&Care	Information Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Internet Create Suite	3.0
DAMOVO	Solidus&Care	License Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Microsoft Data Acces Components	2.6
DAMOVO	Solidus&Care	Nuance	8.0
DAMOVO	Solidus&Care	OAS	2.5 SP6
DAMOVO	Solidus&Care	Real Time Interface	3.0.6



DAMOVO	Solidus&Care	Report Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Script Designer	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Script Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Script Manager Configuration	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Script Manager Utility	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	Spy Tracer	3.0.6
DAMOVO	Solidus&Care	TTS Languages	3.0
DAMOVO	SPSS	Data Access Pack	4.0
DAMOVO	SPSS	Report Write	
DAMOVO	SPSS	Samples Power	2.0
DAMOVO	SPSS	SPSS	14.0
SPSS	SPSS	SPSS Mod.Tables	14.0
SPSS	SPSS	SPSS Complex Samples	14.0
SPSS	SPSS	Mr. Interview	4.5



**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES**

**São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:**

**I -** manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como em compatibilidade com as obrigações assumidas;

**II -** apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;

**III -** efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;

**IV -** obter junto ao CREA a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART deste contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua assinatura e apresentar o documento ao gestor;

**V -** manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o empregado com conduta inconveniente;

**VI -** manter equipe técnica nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas e abrangência dos serviços;

**VII -** observar a legislação trabalhista e previdenciária, efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

**VIII -** selecionar e proporcionar treinamento técnico e de relacionamento humano aos seus empregados capacitando-os à perfeita execução dos serviços objeto deste contrato;

**IX -** fornecer ao gestor deste contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, atestados de bons antecedentes de todos os empregados que irão prestar os serviços objeto deste contrato; e

X - exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, através de folha individual de frequência mensal.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA fica obrigada a realizar os serviços objeto deste contrato mesmo que realizadas atualizações futuras de versão do sistema, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para o SENADO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura deste contrato, fornecerá, sem ônus para os seus funcionários, uniforme (ternos e blazers), com modelos e cores a serem previamente aprovados pelo gestor, aos técnicos referidos no **parágrafo décimo terceiro da cláusula terceira** deste contrato, para uso permanente em serviço, com substituição prevista a acontecer de acordo com o desgaste normal, mediante avaliação das partes.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá substituir qualquer empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, nos seguintes casos:

- I - falta justificada ou injustificada;
- II - gozo de férias;
- III - licença e/ou atestado médico; e
- IV - solicitação do gestor.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Os empregados da CONTRATADA deverão portar identificação e se apresentarem sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer na higiene pessoal.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança determinadas pelo SENADO, instruindo-os quanto à prevenção de incêndios nas áreas do SENADO.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Os empregados da CONTRATADA, incumbidos da execução dos serviços, não terão qualquer vínculo empregatício com o SENADO, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A CONTRATADA assumirá toda a responsabilidade no que se refere a seus empregados, inclusive pelo fornecimento de auxílio-alimentação, cujo valor não poderá ser inferior a **R\$ 15,00 (quinze reais)**, auxílio-transporte, assistência médica gratuita e demais obrigações trabalhistas, isentando o SENADO de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária.

**PARÁGRAFO OITAVO** - A responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho e execução durante a vigência dos serviços contratados, correrá por conta exclusiva da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO NONO** - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos, inclusive por omissão destes, ao CONTRATANTE ou a terceiros, nas dependências do SENADO.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato.





**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - A CONTRATADA, sujeita-se, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA deverá executar os serviços, objeto deste contrato, de forma a assegurar que os equipamentos e softwares mantenham regular, eficiente, seguro e econômico funcionamento, devendo o início da execução dar-se no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após sua assinatura.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA deverá executar os serviços de programação, operação e manutenção, preventiva e corretiva, de acordo com as normas gerais atinentes à espécie, e ainda, ao fiel cumprimento dos manuais e normas técnicas dos fabricantes, ficando responsável por quaisquer prejuízos causados aos equipamentos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Para a execução dos serviços descritos neste contrato, a CONTRATADA disponibilizará tantos profissionais quantos necessários; sendo que os que excederem a equipe técnica mínima relacionada no **parágrafo décimo terceiro** desta cláusula, estarão sujeitos às mesmas obrigações e deveres daqueles, não implicando aumento de custo para o SENADO.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá manter serviço de plantão 24 (vinte e quatro) horas, inclusive nos finais de semana e feriados.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deverá manter alarme remoto dos componentes da Central de Relacionamento do SENADO permanentemente ligado ao plantão, de forma a reparar imediatamente qualquer falha, inclusive com reposição de peças.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A CONTRATADA realizará a manutenção **preventiva** e **corretiva** dos sistemas que compõem a Central de Relacionamento gerindo seu tráfego e tarifação, sendo ainda de responsabilidade da CONTRATADA:

- I - Operar e manter os sistemas de reconhecimento de voz e segurança;
- II - Operar e manter o sistema de gravação digital;
- III - Responder pelo controle de tarifação, emitindo contas e relatórios referentes às ligações efetuadas;
- IV - Administrar e manter os servidores e bancos de dados;
- V - Operar e manter os sistemas da Central de Relacionamento;
- VI - Gerenciar a segurança dos ambientes de telecomunicações, implementando políticas que visem eliminar intrusões ou riscos para as informações trafegadas em sua rede;
- VII - Promover o atendimento aos usuários internos dos sistemas, de modo a antecipar manutenções necessárias, evitando a interrupção das comunicações e da operação da Central de Relacionamento;
- VIII - Garantir suporte técnico completo para todos os recursos de telefonia, CTI, Gravação, aplicações e outros recursos empregados no ambiente da Central de Relacionamento com o Cidadão do SENADO.



**IX** - Fornecer suporte técnico em telecomunicações e informática a todas as atividades da Central de Relacionamento com o Cidadão;

**X** - Efetuar manutenção de programas visando otimizar as rotinas de processamento de dados da produção;

**XI** - Realizar testes nos programas em produção, bem como acompanhar a implantação de novos programas;

**XII** - Realizar reprogramações e alterações nos equipamentos relativas a mudanças, adições e reduções de agentes e supervisores nos sistemas;

**XIII** - Responder pela operação, manutenção, análise de riscos de interrupções e elaboração de planos de contingência dos sistemas;

**XIV** - Executar quaisquer outras atividades inerentes à análise de processos e infra-estrutura da Central de Relacionamento.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A CONTRATADA deverá realizar manutenções preventivas periódicas, conforme recomendadas pelo fabricante para os produtos disponíveis na Central de Relacionamento.

**I - Manutenção preventiva:** este serviço deverá prevenir falhas e defeitos, mantendo assim os demais processos seguros, por meio de testes periódicos que são executados na rede de comunicação ou de dados. Seu objetivo deverá ser a antecipação de ações (preventivas e/ou corretivas) que venham a minimizar os riscos de degradação dos níveis de disponibilidade da Central de Relacionamento do SENADO e da solução como um todo;

**II - A manutenção preventiva** deverá proteger a operação da Central de Relacionamento e maximizar a disponibilidade dos equipamentos e aplicativos da solução, por meio de parâmetros e pré-requisitos definidos pelo fornecedor da solução, pela análise de relatórios de falhas, condições ambientais e conexões externas;

**III** - Os responsáveis pela gestão técnica deverão manter registros de todos os serviços da Central de Relacionamento, podendo realizar manutenções programadas e previamente acordadas.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – A CONTRATADA deverá garantir a operação dos Sistemas, desenvolvendo, executando e controlando rotinas periódicas (diárias, semanais, mensais, eventuais, etc.) que serão realizadas para a manutenção das funcionalidades da Central de Relacionamento com o Cidadão do SENADO, tais como:

**I** - Rotinas de backup dos sistemas de software;

**II** - Inventários de Programas e Aplicativos, Equipamentos e Documentação;

**III** - Dimensionamento de suprimentos de teleinformática;

**IV** - Garantia da disponibilidade dos processos de Restore a serem utilizados em situações de contingência;

**V** - Relatórios das atividades.



**PARÁGRAFO OITAVO** – A CONTRATADA deverá administrar os Sistemas, em conjunto com o SENADO, definindo e colocando em prática as rotinas operacionais que determinarão a administração dos recursos da rede (acessos a recursos de hardware e software, modelo de contas, grupos, senhas, pastas, recursos de impressão, auditoria, administração e manutenção da segurança das aplicações e do banco de dados), e, ainda dentro dessas atividades, desenvolver os trabalhos de inclusão, exclusão e alterações dos recursos da rede e reconfiguração de ambientes e produtos que não caracterizem melhorias ou novos projetos, mas simplesmente movimentações lógicas necessárias à operacionalização e disponibilidade da Central de Relacionamento.

**PARÁGRAFO NONO** - O processo de **Administração dos Sistemas** deverá:

**I** - Garantir suporte técnico para todos os recursos de telefonia, CTI, Gravação, aplicações e outros recursos empregados no ambiente da Central de Relacionamento com o Cidadão do SENADO;

**II** - Realizar a interface com fornecedores de equipamentos para garantir a correta implementação e correção de requisitos de hardwares e softwares;

**III** - Realizar a interface com a direção da Central de Relacionamento para identificar e implementar novas soluções e aplicações;

**IV** - Garantir que todos os níveis de qualidade de serviço relativos a fornecedores e mantenedores estão sendo respeitados;

**V** - Fornecer relatórios de desempenho dos componentes da solução ao gestor.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – A CONTRATADA deverá executar a **manutenção corretiva** de forma a administrar esses serviços e possibilitar o rastreamento e correção das possíveis falhas em todos os módulos desta plataforma, de modo rápido e eficiente em casos de distúrbios operacionais ou de funcionalidade limitada dos componentes da solução, observando que:

**I** - O serviço inclui suporte e assistência técnica remota e a designação de técnicos para restaurar a plena funcionalidade do ambiente;

**II** - Os serviços são realizados a partir da abertura de um chamado à área de suporte ao usuário, tipicamente decorrente de falhas, defeitos, operações equivocadas que impeçam a disponibilidade de máquinas, equipamentos e outros componentes da Central de Relacionamento, necessários a operacionalização e execução das atividades de atendimento ao cidadão;

**III** - O objetivo da **manutenção corretiva** é a de restauração e/ou reparação depois de diagnosticada uma falha ou defeito, de um todo ou parte da solução, sistema, máquina, software etc., incluindo-se a substituição de partes e peças;

**IV** – Os serviços de **manutenção corretiva** poderão ser provenientes inclusive do processo de operação, neste caso de forma transparente para os usuários, os quais deverão ser executados observando-se as seguinte premissas:

**a - Gravidade do Problema** (Falha/Defeito): alta, média ou baixa.

**b - Grupos de Produtos:** informática, telefonia, infra-estrutura etc.

**c - Produtos:** software, hardware, equipamentos diversos etc.



**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – A CONTRATADA deverá considerar que para cada produto haverá diferentes níveis de suporte para **manutenção corretiva**, conforme definidos a seguir:

**I - Atuação do 1º nível de manutenção corretiva:**

**a -** Deverá atuar em esclarecimentos e orientações aos usuários; solucionar problemas de baixa complexidade caracterizados por manutenções rotineiras executadas pelo pessoal residente, tais como defeitos isolados em PA's e estações de gerenciamento, falhas em configurações, substituição de placas e equipamentos, bem como identificar e diagnosticar problemas de maior gravidade que exijam a atuação de outros níveis de suporte e manutenção.

**b -** Esse nível deverá realizar manutenções corretivas, conforme recomendadas pelos respectivos fabricantes para os produtos disponíveis na Central de Relacionamento; diagnosticar ocorrências coletivas e encaminhar ao agente de manutenção de segundo ou terceiro nível; e manter a gerência do SENADO informada sobre as providências em andamento em intervalos de tempo.

**II - Atuação do 2º nível de manutenção corretiva:**

**a -** Deverá atuar em situações onde a complexidade do problema exija níveis de especialização mais abrangentes, que envolva indisponibilidade sistêmica, tais como perda de funções de um determinado módulo das aplicações de Portal de Voz, Discador, Solidus, OAS, CRM, Banco de Dados, gravador, etc.

**b -** Esse nível deverá executar serviços classificados como de média e alta complexidade, observando-se os prazos estipulados de atendimento e diagnóstico. A atuação do 2º nível poderá ser via telefone, remota (dentro das atuais premissas de segurança do SENADO), ou local. Antes da interferência do 2º nível, a CONTRATADA deverá manter o SENADO informado das providências em curso para que os planos de contingência sejam implantados de comum acordo entre as partes.

**III - Atuação do 3º nível de manutenção corretiva:**

**a -** Deverá atuar em situações onde a complexidade do problema exija alto nível de especialização e que envolva a indisponibilidade de recursos de dois ou mais sistemas, devido a falhas relacionadas à integração dos mesmos.

**b -** A atuação do 3º nível poderá ser via telefone, remota (dentro das atuais premissas de segurança do SENADO), ou local. Antes da interferência do 3º nível, a CONTRATADA deverá manter o SENADO informado das providências em curso para que os planos de contingência sejam implantados de comum acordo entre as partes.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – A CONTRATADA realizará a manutenção preventiva e corretiva dos sistemas da Central de Relacionamento, sendo responsável pela administração dos servidores, bancos de dados (CRM, Solidus, OneBox, Gravador e Sistema de Segurança, etc.).

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - A CONTRATADA obriga-se a manter no SENADO, operando em caráter permanente, de segunda a sexta-feira, a **equipe técnica mínima** a seguir:

**I - 04 (quatro) técnicos em Central de Relacionamento, residentes, especialistas em Solidus, OAS, One Box, fax corporativo, tarifador Informatex Web SQL,**

**Sistemas de Reconhecimento de Voz, Sistema Gravador Digital Mídia Store, Firewall e servidor de Gerenciamento e Controle de Gravações, Sistema Discador de Campanha Ativa da Voice technology, Sistema de Segurança para reconhecimento de mensagens de ameaças da Voice technology, e módulos de agendamento (Call mindel da Voice technology),** para operação e manutenção da Central de Relacionamento, devendo possuir treinamentos reconhecidos pelos fabricantes, comprovados por meio de apresentação obrigatória de certificados referentes a treinamento e habilitação em operação manutenção e programação nos referidos equipamentos e softwares; sendo 2 (dois) técnicos no horário de 8:00 às 14:00h e os outros 2 (dois) no horário de 14:00 às 20:00h. Cada turno deverá ser coberto por pelo menos dois profissionais cuja soma dos certificados tenha a totalidade dos treinamentos requeridos, sendo facultada à CONTRATADA a disponibilização de mais funcionários, caso necessário, de forma a atender à qualificação técnica especificada. Os mesmos deverão executar serviços de rotina e monitoração diretamente ligados aos referidos módulos e, a pedido do gestor, dentre outras atividades afins, é de responsabilidade destes profissionais:

- SENADO;
- a - operação e programação com fins de alinhamento às necessidades do
  - b - manutenção dos equipamentos e softwares;
  - c - conferência de dados e emissão de relatórios.

**II - 01 (um) Analista de Tecnologia**, que tem por atribuição a gestão de tecnologia da Central de Relacionamento com o Cidadão, no horário de 8:30 às 12:00h e de 14:00 às 18:30h. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade deste profissional:

- a - deverá dar suporte técnico à operação, na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de todos os componentes de hardware e software;
- b - promover análise das tecnologias empregadas, os serviços de rede, o tratamento de chamadas, as políticas operacionais e de utilização de pessoal;
- c - identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de mantê-las operando adequadamente;
- d - otimizar o serviço prestado aos cidadãos e aumentar a produtividade da Central de Relacionamento;
- e - promover relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão recomendações e estimativas de tempo;
- f - colaborar para a melhoria do conjunto das soluções tecnológicas utilizadas na Central de Relacionamento com o Cidadão.
- g - promover e acompanhar a instalação, manutenção, configuração e atualização dos softwares e equipamentos das posições de atendimento da Central de Relacionamento e detectar falhas de funcionamento nos mesmos;
- h - analisar questões relacionadas com a administração e operacionalização da Central de Relacionamento e sistemas integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.

**III - 02 (dois) Analistas de Tráfego**, que tem por atribuição fornecer dados e informações para suporte de decisão dos coordenadores da Central de Relacionamento. Nesse processo deverão ser desenvolvidos serviços de análise de dados e geração de relatórios, considerando os diversos sistemas que compõe a Central de Relacionamento, sendo 1 (um) no horário de 8:00 às 14:00h e o outro no horário de 14:00 às 20:00h. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade destes profissionais;

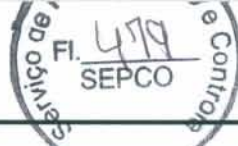
- a - avaliar e garantir, com base na demanda, a eficácia dos recursos humanos no atendimento, nos seus vários meios de contatos – receptivo e ativo;
- b - coordenar, a partir de cálculos e simulações, os grupos de atendimento



- por habilidades, definindo sua distribuição em turnos, atividades e jornadas de trabalho;
- c - criar registros dos horários de trabalho de todos os funcionários da Central de Relacionamento com o Cidadão;
  - d - produzir relatórios estatísticos da Central de Relacionamento com o Cidadão, envolvendo qualidade e quantidade das seguintes grandezas: canais de relacionamento receptivos, pesquisas de opinião e satisfação, tendências;
  - e - fornecer descrição dos turnos de funcionários por tipo de atividade e serviço;
  - f - executar quaisquer outras atividades inerentes à gestão do tráfego da Central de Relacionamento com o Cidadão.

**IV- 02 (dois) Analistas de Suporte em Central de Relacionamento**, que tem por atribuição oferecer suporte especializado nos processos chave (negócio) e de infraestrutura (sistemas) aos supervisores de Atendimento e aos coordenadores da Central de Relacionamento, sendo 1 (um) no horário de 8:00 às 14:00h e o outro no horário de 14:00 às 20:00h. Nesse ambiente deverão ser desenvolvidas as atividades que darão vazão às principais necessidades de operação da aplicação CRM em seus diversos módulos, tais como, cadastro, atendimento, gerador de relatórios, gerador de pesquisas etc. Dentre as atividades realizadas deverão estar presentes os desenvolvimentos de rotinas operacionais relacionadas às tarefas periódicas que serão executadas, bem como as rotinas que tenham dependência do ambiente do Senado Federal (integração) e que dele necessite prévias consultas e aprovações para serem colocadas em prática, ou até mesmo, que necessitem de serviços de informática do ambiente do Senado Federal, cujos casos serão por ele providenciados. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade destes profissionais:

- a - efetuar levantamento e executar as atividades de análise de sistemas com vistas ao desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas aplicativos;
- b - executar análise de dados e manutenção de modelo de dados;
- c - efetuar levantamentos, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas ou para a implementação de novos módulos ou rotinas nos sistemas em produção;
- d - efetuar levantamentos, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento e implantação de aplicativos para rede Intranet/Internet;
- e - elaborar projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-se às necessidades dos cidadãos e ao ambiente operacional utilizado;
- f - coordenar e executar as atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- g - preparar diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriadas, para orientar os serviços de programação;
- h - documentar os serviços realizados;
- i - monitorar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção;
- j - assistir ao Serviço de atendimento em todas as implementações de software e hardware;
- k - executar quaisquer outras atividades inerentes à análise de processos da Central de Relacionamento.
- l - acompanhar a instalação e manutenção de equipamentos e redes de dados junto ao Suporte do Prodasen;
- m - administrar as licenças, garantias e documentações das aplicações e infra-estrutura;
- n - analisar questões relacionadas com o desenvolvimento, implantação e operacionalização da Central de Relacionamento e sistemas integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los.



**V - 04 (quatro) Técnicos de Suporte em Central de Relacionamento**, que têm por atribuição atuar em conjunto com o Analista de Suporte em Contact Center, sendo 2 (dois) no horário de 8:00 às 14:00h e 2 (dois) no horário de 14:00 às 20:00h. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade destes profissionais:

- a - realizar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção;
- b - dar assistência ao Serviço de atendimento em todas as implementações de software e hardware;
- c - auxiliar na documentação dos serviços realizados;
- d - efetuar levantamentos periódicos dos equipamentos, certificando-se do funcionamento adequado do hardware e software utilizados na Central;
- e - atuar em conjunto com o suporte técnico do Prodasen, a fim de otimizar o uso dos equipamentos instalados;
- f - manter rotinas de atualização dos softwares utilizados na Central, primando pela segurança do ambiente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Da qualificação profissional da equipe técnica:**

**I - TÉCNICO EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO (especialista em Solidus, OAS, One Box, fax corporativo, tarifador Informatex web SQL, Sistemas de Reconhecimento de Voz, Sistema Gravador Digital Mídia Store Eyretel e Servidor de Gerenciamento e Controle de Gravações, Sistema Discador de Campanha Ativa da Voice Technology, e módulos de agendamento (Call Minder da Voice Technology):**

- a - escolaridade mínima de 2º Grau completo;
- b - pré-requisito: Especialização em Solidus, OAS, One Box, fax corporativo, Sistemas de Reconhecimento de Voz, Sistema Gravador Digital Mídia Store Eyretel e Servidor de Gerenciamento e Controle de Gravações, Sistema Discador de Campanha Ativa, Sistema de Segurança para reconhecimento de mensagens de ameaças e Call minder da Voice technology, devendo possuir treinamentos reconhecidos pelos fabricantes nos referidos equipamentos/software;
- c - conhecimentos básicos de programação e configuração de centrais privadas de comutação digital (PABX), bem como do Hardware e Software utilizados neste tipo de equipamento;
- d - conhecimento de Configuração de Unidades de Resposta Audível de forma a permitir a gravação e implementação de novas mensagens, definição da estrutura de árvores de voz, fluxos de chamadas, integração com sistemas DAC, etc;
- e - conhecimento de programação, configuração e suporte a sistemas de mensagens unificadas One Box;
- f - conhecimento da arquitetura de centrais de atendimento e dos componentes que as integram, especialmente dos módulos de distribuição automática de chamadas com roteamento por habilidades, sistema de gravação digital e unidade de resposta audível;
- g - conhecimento das tecnologias de integração entre computadores e telefones (CTI);
- h - conhecimento de instalação, configuração e solução de problemas em plataformas Microsoft Windows 2000 Server, SQL 2000 Server e Microsoft Exchange 2003;
- i - experiência no uso de comandos SQL;
- j - dinamismo, facilidade nos relacionamentos, boa comunicação e senso de liderança;
- k - afinidade com números, habilidade para controlar várias funções simultaneamente e ser organizado;
- l - experiência comprovada na manutenção e suporte em infra-estrutura de telecomunicações corporativas em ambientes que englobem centrais de relacionamento.

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

*Handwritten mark or signature in blue ink.*

**II – ANALISTA DE TECNOLOGIA:**

- a - escolaridade mínima de 3º Grau em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de Dados e suas áreas afins; Engenharia, ou pós-graduação em área afim de Administração, Gestão ou Governança de Tecnologia da Informação;
- b - conhecimento dos softwares de gerência de dados – Oracle e SQLServer (instalação; configuração; políticas e ferramentas de backup; otimização em termos de configuração – memória, discos etc); conhecer a área de redes de comunicação de dados e de voz, envolvendo: planejamento e montagem de infra-estrutura;
- c - conhecimento do software aplicativo de relacionamento implementado no Senado Federal;
- d - conhecimento de software aplicativo de pesquisa de opinião Mr. Interview;
- e - possuir atestado, emitido por empresa pública ou privada, que comprove a experiência em software aplicativo de relacionamento de mercado, em ambiente integrado, com características e funcionalidades iguais ou similares ao implementado no Senado Federal;
- f - bom nível de liderança e relacionamento;
- g - paciência e facilidade em resolver dúvidas;
- h - ser pró-ativo e estar em constante atualização com as tecnologias de mercado;
- i - habilidade em lidar com situações de desgaste;
- j - facilidade de relacionamento com profissionais de nível gerencial e técnico;
- k - boa fluência verbal e escrita;
- l - conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e de qualidade;
- m - amplo conhecimento de Internet;
- n - conhecimento de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access), Visio e Crystal Reports, nas versões utilizadas pelo Senado (2000 e XP);
- o - conhecimento em desenvolvimento e análise de sistemas;
- p - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

**III - ANALISTA DE TRÁFEGO:**

- a - escolaridade mínima de 3º grau completo em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de dados e suas áreas afins, Engenharia ou Estatística;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel, Access) Visio e Crystal Reports, nas versões utilizadas pelo Senado (2000 e XP);
- c - experiência na operação do Software Estatístico SPSS;
- d - conhecimento em softwares de telefonia e CTI semelhantes aos disponíveis no ambiente da Central de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal;
- e - conhecimentos de cálculos de tráfego em Erlang;
- f - amplo conhecimento de Internet.

**IV - ANALISTA DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO:**

- a - escolaridade mínima de 3º Grau completo em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de Dados e suas áreas afins ou Engenharia;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c - experiência com a utilização de softwares semelhantes aos quais ele prestará suporte (Plataforma visual studio: VB – ASP – SQL);
- d - experiência em workflow;



- e - conhecimento de modelagem de dados;
- f - experiência em suporte ou implementações de outros desenvolvimentos de software;
- g - experiência em administração de redes e operação de bancos de dados;
- h - conhecimento de Internet;
- i - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- j - conhecimento em softwares de gerência de dados – Oracle e SQLServer (instalação; configuração; políticas e ferramentas de backup; otimização em termos de configuração – memória, discos, etc);
- k - conhecimento em redes de comunicação de dados e de voz, envolvendo planejamento e a montagem de infra-estrutura;
- l - treinamento reconhecido pelo fabricante em configuração e manutenção do Sistema CRM - Customer Relationship Management - da Plusoft Consulting & Solution, e todos os seus módulos, inclusive os customizados para atendimento às necessidades do Senado Federal, utilizado na Central de Relacionamento;
- m - experiência na operação, manutenção e suporte em infra-estrutura de telecomunicações corporativas em ambientes que englobem Centrais de Relacionamento.

**V - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO:**

- a - escolaridade mínima de 2º Grau completo, preferencialmente com formação técnica em Processamento de Dados ou em Eletrônica;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c - experiência em workflow ;
- d - experiência em suporte ou implementações de software;
- e - experiência em redes e operação de bancos de dados;
- f - conhecimento de Internet;
- g - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- h - habilidade para trabalhar em equipe.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – As escalas de serviços, elaboradas nos termos do parágrafo décimo terceiro, bem como o calendário de manutenção preventiva, com identificação das unidades administrativas do SENADO, serão organizados quinzenalmente pela CONTRATADA e encaminhados ao gestor, para aprovação e fiscalização, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis; sendo que o primeiro encaminhamento acontecerá 15 (quinze) dias úteis após a assinatura deste contrato.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – A CONTRATADA deverá estar apta a escalar os empregados por ela contratados para prestarem serviços em jornada extraordinária, fora dos horários e dias de semana estabelecidos no **parágrafo décimo terceiro** desta cláusula, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** – A CONTRATADA manterá nas dependências do SENADO, em tempo integral, para manutenção emergencial, os componentes a seguir listados:

QUANTIDADE	CARTÃO
01	Placa Intel Dialogic modelo D/41JCT-LS de ramais analógicos para o Servidor de Correio de Voz One Box.
01	Placa Brooktrout modelo TruFax 200 PCI de ramais analógicos para o Servidor de Fax Right Fax.
02	Placa Intel Dialogic modelo D/120JCT-LS de ramais analógicos.

*Handwritten initials/signature.*

*Handwritten mark/signature.*

01	Placa Intel Dialogic modelo D/4PCI de ramais analógicos para o Servidor Discador.
01	Placa Intel Dialogic modelo D/320SC de ramais digitais CAS para o Servidor do Portal de Voz.
01	Placa Antares modelo Antares 3000/50 para gerenciamento da plataforma de reconhecimento de voz do Servidor Portal de Voz.
01	Placa Aculab 1E1 75 Ohms.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** – A CONTRATADA executará os serviços de alteração de programação para alinhamento das facilidades da Central de relacionamento às necessidades do SENADO, que vierem a se fazer necessários, independentemente do fato motivador do ajuste, sem que isso implique qualquer pagamento adicional por parte do SENADO.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** – A CONTRATADA realizará os serviços de assistência técnica preventiva e corretiva, respeitados os critérios e normas técnicas recomendados pelo fabricante, com aplicação de peças e/ou componentes, novos e genuínos, sem qualquer custo adicional para o SENADO.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO** – A CONTRATADA deverá comprovar a aquisição das peças e/ou componentes, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal ao gestor.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO** – Em caso de falha na Central de Relacionamento, nos dias úteis, no período das 8:30h às 20:30h, o início da manutenção deverá ser imediato, realizada pelos técnicos residentes, sendo que fora desse horário o prazo será de 1 (uma) hora. Aos sábados, domingos e feriados o prazo para início da manutenção será de 2 (duas) horas.

**a** - A partir do início da manutenção, a CONTRATADA contará com os seguintes prazos não cumulativos:

**a.1.** - Para as ocorrências relativas ao 1º nível de manutenção corretiva: 2 (duas) horas para o restabelecimento do funcionamento normal dos equipamentos e softwares.

**a.2.** - Para as ocorrências relativas ao 2º nível de manutenção corretiva: 4 (quatro) horas para implementação de medidas de contingência e 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento do funcionamento normal dos equipamentos e softwares.

**a.3.** - Para as ocorrências relativas ao 3º nível de manutenção corretiva: 4(quatro) horas para implementação de medidas de contingência e 48 (quarenta e oito) horas para o restabelecimento do funcionamento normal dos equipamentos e softwares.

**b** - Caso não sejam disponibilizadas pela CONTRATADA medidas de contingência que garantam as funcionalidades essenciais à operação da Central de Relacionamento, os prazos estabelecidos nos itens a.2 e a.3 deste PARÁGRAFO serão reduzidos à metade.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** – A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao gestor, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível, reduzirá a escrito as comunicações verbais, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgadas necessárias aos esclarecimentos dos fatos.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá manter um



Livro de Ocorrências, por turno, para registro e acompanhamento, pelas partes, das falhas ocorridas nos equipamentos objeto deste contrato, com indicação do SENADO do acontecimento, forma inicial de comunicação utilizada, fato motivador, inclusive, se decorrente de erro de programação ou operação, e horário do saneamento; bem como, qualquer anormalidade verificada no período, descumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO** – Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição dos materiais ou serviços considerados inadequados pelo gestor.

#### CLÁUSULA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

O SENADO, por meio do gestor deste contrato e nos termos da lei, poderá autorizar a subcontratação parcial, objetivando o bom andamento do objeto, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o SENADO e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contrato e distrato entre as partes, ou outro instrumento equivalente.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos nos itens 7.1.1 a 7.1.3 do edital, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA se obriga a inserir, no contrato ou instrumento equivalente de prestação de serviços que vier a celebrar com sua eventual subcontratada, cláusula estabelecendo responsabilidade solidária em relação à execução do objeto subcontratado.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelos serviços objeto deste contrato, o valor mensal global de R\$ 228.000,00 (duzentos e vinte e oito mil reais).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - O valor global do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ 2.736.000,00 (dois milhões, setecentos e trinta e seis mil reais).

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O preço fixado nesta cláusula abrange todas as despesas e custos diretos e indiretos, compreendendo os encargos sociais, fiscais, seguro, auxílio-transporte, auxílio-refeição ou alimentação, uniforme, treinamento, taxa administrativa e demais despesas necessárias à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.** *lll*

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de fatura em separado, os valores referentes

a eventual serviço extraordinário realizado, respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do **INCISO V, CLÁUSULA DÉCIMA**, deste contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Os pagamentos serão feitos mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, mediante o recebimento da nota fiscal-fatura, com a discriminação dos serviços, em 2 (duas) vias, cuja data de emissão não poderá ser anterior à do último dia do mês vencido.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A primeira nota fiscal-fatura a ser apresentada terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, sendo que as notas fiscais-faturas subseqüentes terão como referência o período compreendido entre o dia primeiro e o último dia de cada mês.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A CONTRATADA deverá apresentar, junto com as faturas para pagamento de eventuais serviços extraordinários, planilha discriminada com o controle de freqüência dos profissionais no horário ordinário e extraordinário, observado o que trata o **INCISO V DA CLÁUSULA DÉCIMA** deste instrumento.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias** a contar do ateste do gestor, condicionados à apresentação de:

I - atestado emitido pelo gestor deste contrato que comprove a efetiva prestação do serviço;

II – prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referentes tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;

III - Certidão Negativa de Débitos – CND e Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, que deverão ter sempre os respectivos prazos de validade atualizados;

IV – cópia autenticada da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP, específica deste contrato, acompanhada da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, referente ao mês anterior ao da emissão da nota fiscal/fatura;

V – espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;

VI – comprovantes específicos deste contrato de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação;

VII - comprovante de prestação de garantia prevista na cláusula nona deste contrato;

VIII - Planilhas de Custos da categoria e informações sobre qualquer outra vantagem; e

IX - Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, obtida junto à Secretaria de Receita Federal (Instrução Normativa SRF nº 93/2001).

**PARÁGRAFO OITAVO** - A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no parágrafo terceiro da cláusula segunda, implicará desconto automático de 1/30 (um trinta avos) do valor unitário mensal da categoria, por dia, sem prejuízo da incidência da multa contratual prevista no parágrafo terceiro da cláusula décima primeira.



**PARÁGRAFO NONO** - As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal-fatura apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, a contagem do prazo constante do parágrafo sétimo desta cláusula será interrompida até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

### CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

O preço deste contrato será reajustado anualmente, tomando-se como termo inicial a data de apresentação da proposta, da seguinte forma:

I - quanto ao item **Mão-de-obra**, após a homologação do Acordo ou da Convenção Coletiva de Trabalho pelo Poder Judiciário, referente ao dissídio da categoria, nos mesmos percentuais ocorridos; sendo que a entidade de classe considerada pelo SENADO como legítima representante da categoria profissional é o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal – **SINTEL-DF/SINDIMEST**.

II - quanto ao item **Insumos**, excetuado o do **Vale Alimentação** (valor previamente definido pelo SENADO no parágrafo sétimo da cláusula segunda deste contrato) e do **Vale Transporte** (de acordo com o reajuste das passagens do transporte coletivo concedido pelo Governo do Distrito Federal), considerada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, divulgado pelo IBGE ou por outro indicador que venha a substituí-lo.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O primeiro reajuste será concedido um ano após a assinatura deste contrato, levando em conta a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário deste contrato; os próximos reajustes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – É vedada a aplicação retroativa dos reajustes acordados.

### CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, que, a critério do SENADO, se façam necessários, ou a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei 8.666/93.

### CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01031055140610001 e Natureza de Despesa 339039, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho n.º 2008NE000231, de 28 de janeiro de 2008.

lll

lll

**CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA**

A CONTRATADA prestará garantia de R\$ 136.800,00 (cento e trinta e seis mil e oitocentos reais), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do presente contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias corridos, a partir da data da assinatura deste contrato, para efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções, sempre que ocorrer substancial modificação no valor deste contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - No caso de utilização da garantia pelo SENADO ou de ser esta recalculada conforme previsto no parágrafo segundo desta cláusula, a CONTRATADA terá o mesmo prazo e condição estabelecido no parágrafo primeiro desta cláusula para complementá-la ou, se for o caso, apresentar nova garantia.

**PARÁGRAFO QUARTO** - A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado do término de vigência deste contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, de acordo com a legislação em vigor.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO**

Caberá aos servidores **ARÃO FERNANDES BULHÕES**, matrícula 50377 e **MARCOS AURÉLIO BEHR DA ROCHA**, matrícula 53241, designados na forma do disposto no Ato n.º 5036 de 2007 do Diretor-Geral, como gestores titular e substituto, respectivamente, promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, inclusive:

I - sustar a execução de qualquer trabalho que esteja em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária;

II - exigir a retirada de qualquer empregado da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

III - manter, junto a CONTRATADA, criterioso registro dos acontecimentos no Livro de Ocorrências, na forma do parágrafo vigésimo terceiro da cláusula terceira;

IV - somente solicitar autorização para realizar eventuais serviços extraordinários, quando esgotados todos os meios de utilização de um “**BANCO DE HORAS**”, que deverá ser criado em comum acordo com a CONTRATADA, para que o excesso de horas trabalhadas em um dia seja compensado pela correspondente diminuição em outro dia, em conformidade com o art. 7º, inciso XIII, da Constituição Federal e o art. 59, § 2º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 (CLT);



V - exigir mensalmente da CONTRATADA, como condição para pagamento de faturas, a apresentação de cópias atualizadas das GFIP (Guias de Recolhimento dos FGTS e Informações à Previdência Social) e das GRE (Guias de Relação de Empregados), mantendo-as sob sua guarda para conferência, juntamente com as planilhas de custos de cada categoria e informações sobre horas-extras e qualquer outra vantagem. O prazo de validade da CND (Certidão Negativa de Débito) deve ser conferido junto à Previdência Social; do CRF (Certificado de Regularidade do FGTS), obtido junto à CEF; e da Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, junto à Secretaria de Receita Federal (Instrução Normativa SRF nº 93/2001);

VI - conferir se a CONTRATADA paga regularmente auxílio-alimentação e vale-transporte dos seus empregados. Havendo horários distintos de início e término do expediente dos empregados, o gestor não deve aceitar que a CONTRATADA substitua o vale-transporte pela concessão de transporte em apenas certo horário de entrada e saída no SENADO;

VII - exigir da CONTRATADA a apresentação da planilha de férias de seus empregados, com a indicação dos respectivos substitutos. As férias devem ser concedidas anualmente, cabendo penalidade à CONTRATADA se não concedidas;

VIII - conferir, através das GFIP e das GRE, a concessão de férias, os acréscimos correspondentes na remuneração desses empregados e os salários dos profissionais substitutos;

IX - conferir, de forma direta ou mediante denúncia, se a CONTRATADA arca adequadamente com custos indenizatórios de aviso prévio, seguro de acidente de trabalho, pagamento de décimo terceiro salário, auxílio enfermidade e recolhimento do FGTS nas rescisões sem justa causa;

X - conferir a concessão de licença paternidade, a substituição de empregados no caso de faltas e o fornecimento de uniformes, se for o caso;

XI - exigir e conferir todos os documentos previstos no edital da licitação que habilitou a CONTRATADA, como condição para a prorrogação deste contrato;

XII - propor ao órgão competente pela instrução, a aplicação das penalidades previstas neste contrato e na legislação, no caso de constatar irregularidade cometida pela CONTRATADA;

XIII - encaminhar o fato à deliberação superior, com vistas a oficializar os órgãos públicos competentes para a adoção das medidas corretivas e punitivas aplicáveis, no caso de haver indícios de apropriação indébita e de prejuízo ao Erário e aos empregados da CONTRATADA;

XIV - liberar a garantia contratual, desde que não constatada qualquer pendência, inclusive quanto ao recolhimento dos encargos sociais por parte da CONTRATADA;

XV - observar, na instrução processual e na anexação de documentos, o previsto no § 1º do art. 29 da Lei nº 9.784/1999; e

XVI - autorizar a subcontratação parcial do objeto deste contrato, na conformidade da cláusula quarta deste instrumento.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A CONTRATADA deverá indicar preposto, aceito pelo gestor deste contrato, durante o período de vigência, para representá-la sempre que for necessário.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES**

Pela inexecução total ou parcial deste contrato ou pelo descumprimento das obrigações ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, serão impostas à CONTRATADA as seguintes penalidades:



I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SENADO e seus órgãos supervisionados por prazo de até 2 (dois) anos; e

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A advertência será aplicada à CONTRATADA, na primeira ocorrência das infrações de Grau 1 do parágrafo terceiro desta cláusula.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Decorrido o prazo previsto no *caput* da cláusula terceira sem o início das operações, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global deste contrato e o mesmo poderá ser rescindido, conforme a cláusula décima segunda, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas no art. 87 da Lei 8.666/93.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Pelo descumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, em percentuais definidos nos quadros a seguir, incidente sobre o valor **contratual mensal vigente**, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei:

GRAU 1	
0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de apresentar as escalas de serviços e o calendário de manutenção preventiva na forma prevista no PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO DA CLÁUSULA TERCEIRA, por dia útil de atraso.
2	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
3	Deixar de manter seus empregados identificados, uniformizados e calçados adequadamente, por empregado e por ocorrência.
4	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não retirar o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
5	Deixar de apresentar cópia autenticada das alterações contratuais, quando realizadas, por ocorrência.
6	Deixar de apresentar ao gestor do contrato os atestados de bons antecedentes exigidos na cláusula segunda, inciso IX, por dia útil de atraso.
7	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, por ocorrência
8	Deixar de manter durante a execução deste contrato as condições que ensejaram sua contratação, por dia

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signature/initials in blue ink.*



GRAU 2	
0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
9	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços previstos no "caput" da cláusula terceira, por ocorrência
10	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência
11	Deixar de substituir o empregado por outro que atenda às mesmas qualificações com relação ao substituído, quando solicitado pelo gestor deste contrato, por ocorrência

GRAU 3	
0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
12	Deixar de cumprir as exigências relativas a higiene e segurança do trabalho e as normas disciplinares e orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência
13	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência
14	Deixar de fornecer peças, material de consumo, ou componentes de reposição novos e genuínos, de uso mais comum para a necessária execução dos serviços, inclusive a manutenção, no SENADO, dos componentes listados no PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO DA CLÁUSULA TERCEIRA, por ocorrência

GRAU 4	
1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
15	Deixar de manter equipe técnica, nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas, obedecida a abrangência do serviço, inclusive a equipe técnica mínima estabelecida no PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO DA CLÁUSULA TERCEIRA, por empregado e por ocorrência.
16	Deixar de observar a legislação trabalhista e previdenciária, por empregado

GRAU 5	
3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
17	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação
18	Deixar de efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por dia

**PARÁGRAFO QUARTO** – No caso de falha na Central de Relacionamento do SENADO, após a tolerância estabelecida no **parágrafo vigésimo segundo da cláusula terceira**, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, no valor de 0,01% (um centésimo por cento), por hora, ou fração de hora e por aparelho sem comunicação interna ou externa, incidente sobre o valor contratual total vigente, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.



**PARÁGRAFO QUINTO** - Para os casos de inexecução de obrigação contratual ou legal, não previstos nos parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os Graus 1 e 5, em razão da gravidade apurada e observado o disposto no parágrafo terceiro desta cláusula.

**PARÁGRAFO SEXTO** - A multa, aplicada após regular processo administrativo, garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou, se insuficiente, da garantia prestada na forma da cláusula nona deste contrato.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - O valor remanescente da multa não quitada totalmente deverá ser recolhido à conta do SENADO ou, em último caso, cobrado judicialmente.

**PARÁGRAFO OITAVO** - O não cumprimento dos serviços, previstos no "caput" da cláusula terceira deste contrato, implicará sobrestar o pagamento da parcela relativa ao período de apuração, até a sua devida regularização, sem prejuízo das penalidades previstas nesta cláusula.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A rescisão deste contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o SENADO; ou

III - judicial, nos termos da legislação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei 8.666/93, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, com início em 11 de fevereiro de 2008, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei n.º 8.666/93.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Fica expressamente pactuado, contudo, que o presente contrato será rescindido a qualquer tempo, respeitado o período de duração dos

primeiros 12 (doze) meses fixados no caput desta cláusula, e devidamente reduzido a termo em razão da celebração e vigência de contrato decorrente da conclusão de novo procedimento licitatório.



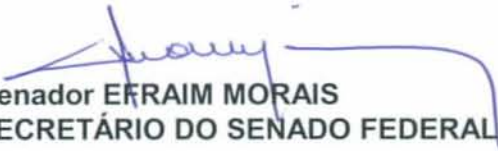
**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO**

Fica eleito o foro da Justiça Federal no Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.

Assim ajustados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas adiante designadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, 08 de fevereiro de 2008.



  
**Senador EFRAIM MORAIS**  
**PRIMEIRO-SECRETÁRIO DO SENADO FEDERAL**

  
**HELEN VIRGÍNIA LISBOA DE ALMEIDA**  
**CONTROL TELEINFORMÁTICA LTDA.**

  
**Diretor-Geral do SENADO**

  
**Diretor da SADCON**

## ANEXO 1 DO CONTRATO Nº

## PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS



I – SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, PROGRAMAÇÃO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, INCLUSIVE EM REGIME DE PLANTÃO E COM FORNECIMENTO DE PEÇAS, COMPONENTES E DEMAIS MATERIAIS NECESSÁRIOS NO:

DISCRIMINAÇÃO	QTD.	PREÇO TOTAL MENSAL
Sistema Solidus&Care.	01	R\$ 20.311,42
Sistema SPSS.	01	R\$ 2.031,14
Sistema Mr. Interview.	01	R\$ 2.031,14
Sistema de Gravação.	01	R\$ 6.662,14
Sistema CRM – Customer Relationship Management.	01	R\$ 20.311,42
Sistema One Box.	01	R\$ 6.499,65
Sistema Correio de Segurança	01	R\$ 5.280,97
Sistema Discador de Campanha Ativa.	01	R\$ 20.311,42
Sistema Portal de Voz.	01	R\$ 20.311,42
Equipamentos complementares.	01	R\$ 9.749,48
<b>SUBTOTAL (I)</b>		<b>R\$ 113.500,20</b>

*see*



## II - EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA NO SENADO

CATEGORIA	QTE	PISO SALARIAL (R\$)	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)
Técnicos em Central de relacionamento especialistas em Solidus, OAS, One Box, fax corporativo, tarifador Informatex Web SQL, Sistema de Reconhecimento de Voz, Sistema Gravador Digital Mídia Store Eyretel, Servidor de gerenciamento e controle de gravações, Sistema Discador de Campanha Ativa da Voice Technology, sistema de Segurança para reconhecimento de mensagens de ameaças da Voice Technology, e módulo de agendamento – Cali Minder da Voice Tecgnology.	04	2.421,95	9.940,45	39.761,80
Analista de Tecnologia, para gestão sistêmica do estado e da disponibilidade dos componentes de hardware e software da Central de relacionamento.	01	6.069,80	16.209,14	16.209,14
Analista de Tráfego, para fornecer dados e informações ao coordenador da Central de Relacionamento visando análise de dados e relatórios.	02	2.758,88	8.135,76	16.271,52
Analista de Suporte em Central de Relacionamento para o fornecimento de suporte especializado nos processos de negócio e infra-estrutura.	02	2.758,88	8.058,33	16.116,66
Técnico de Suporte em Central de Relacionamento para atuar em conjunto com o Analista de Suporte em Central de Relacionamento e sob suas orientações.	04	2.108,44	6.535,17	26.140,68
<b>SUBTOTAL (II)</b>				<b>R\$ 114.499,80</b>

<b>SUBTOTALS (I) + (II)</b>	<b>R\$ 228.000,00</b>
<b>IMPOSTOS</b>	<b>INCLUSO</b>
<b>PREÇO GLOBAL MENSAL</b>	<b>R\$ 228.000,00</b>
<b>PREÇO GLOBAL ANUAL = 12 x PREÇO GLOBAL MENSAL</b>	<b>R\$ 2.736.000,00</b>