



SENADO FEDERAL

(RETIFICADO)

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

EDITAL

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado **SENADO**, e este Pregoeiro, designado pela Portaria da Diretoria-Geral nº 2.794, de 2017, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450/2005, bem como da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 11 de 2017 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.008070/2016-25, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, destinada à contratação de empresa especializada em **TI Telecomunicações para fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoIP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento – COATEN, com serviços de atualização, durante 12 (doze) meses consecutivos.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 4/9/2018

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9h30

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

OBSERVAÇÃO: Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação via sistema aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1 - O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada em TI Telecomunicações para fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoIP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento – COATEN, com serviços de atualização, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos.



SENADO FEDERAL

1.1.1 – Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT e/ou CATSER e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1 – Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

2.1.1 – Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

2.1.2 – O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SENADO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2 - Somente poderão apresentar proposta as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, e que satisfaçam às condições deste edital e seus anexos.

2.3 – Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, empresas que, por qualquer motivo:

2.3.1 - tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;

2.3.2 - tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com a Administração, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;

2.3.3 - estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.3.4 - estejam elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.3.5 - encontrem-se em processo de dissolução empresarial ou em falência, quando tratar-se de autorrequerimento (art. 97, I, da Lei nº 11.101/2005) ou quando houver pronunciamento judicial de admissibilidade do pleito falimentar formulado pelos legitimados previstos nos incisos II a IV do art. 97 da Lei nº 11.101/2005.

2.4 – É vedada a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO III – DA VISTORIA

3.1 – É facultado à licitante interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto ao Serviço de Tecnologia da Informação - SETIIN do Senado Federal, realizar vistoria técnica, **com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis**, contados da data marcada para a sessão pública, para conhecer as dependências onde serão realizados os serviços, obter todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações, bem como se inteirar das condições e dificuldades existentes.

3.1.1 – A vistoria deverá ser agendada junto ao SETIIN – Serviço de Tecnologia da Informação, Via N2 Norte, Bloco 13 do Senado Federal, na Coordenação de Telecomunicações, de segunda-feira a sexta-feira nos horários de 9h às 18h, pelo telefone (61) 3303-1110, ou pelo e-mail: hugoleo@senado.leg.br.

3.1.2 – Não será realizada vistoria sem prévio agendamento ou fora do prazo estabelecido.

3.1.3 – A vistoria poderá ser realizada por responsável técnico ou representante da pessoa jurídica interessada em participar da licitação, que deverá comparecer municiado de identificação pessoal e do comprovante de vínculo com a empresa ou de procuração.

3.1.3.1 – A comprovação do vínculo poderá ser feita através do contrato de trabalho, contrato provisório de trabalho, contrato de prestação de serviço ou contrato social da empresa (no caso de sócio ou gerente).

3.1.3.2 – Caso o vistoriador não atenda aos requisitos do item 3.1.3, não será executada a vistoria.

3.2 – Realizada a vistoria, a licitante receberá o Termo de Vistoria, emitido pela SETIIN – Serviço de Tecnologia da Informação da COOTELE.

3.3 – Caso a interessada opte por não realizar vistoria, firmará declaração na qual dispensa a necessidade de vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do presente edital.

3.4 – A apresentação do Termo de Vistoria ou da Declaração de Dispensa de Vistoria será obrigatória na fase de habilitação do certame.

CAPÍTULO IV – DA PROPOSTA

4.1 - A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.



SENADO FEDERAL

4.2 - A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico o **preço total de cada item**, observados o quantitativo e a unidade de fornecimento/prestação do objeto a ser contratado, conforme o Termo de Referência (Anexo 1).

4.2.1 – Os valores deverão ser expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto deste edital, em especial o frete, tributos e encargos sociais.

4.3 – No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”, deverão ser prestados todos os demais esclarecimentos necessários ao perfeito detalhamento do objeto.

4.3.1 – Prazo para o fornecimento dos itens (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16) será de, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

4.3.2 – Prazo para conclusão da implantação dos itens (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16) e conclusão dos serviços referentes aos itens (2, 4, 6, 8, 10 e 12) será de, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da conclusão do fornecimento dos itens (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16).

4.4 – A omissão dos prazos fixados no subitem anterior implica a aceitação dos prazos indicados neste edital.

4.5 – Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, que deixarem de cotar quaisquer dos itens, ou as que desatendam às exigências deste edital.

4.6 – A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

4.7 – A licitante que se enquadre na definição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar em campo próprio do sistema.

4.8 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.9 – As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

4.9.1 – Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.



SENADO FEDERAL

4.9.2 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

4.10 – As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

4.10.1 – Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

4.11 – A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO V – DA SESSÃO PÚBLICA

5.1 - A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

5.2 - Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.3 - Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

5.4 – Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.5 – No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

CAPÍTULO VI – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 – O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

6.2 - Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase dos lances.

CAPÍTULO VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 – Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e do valor consignados no registro de cada lance.



SENADO FEDERAL

7.2 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

7.3 – Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4 – Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

7.5 - Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

7.6 - Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.7 - O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

CAPÍTULO VIII – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E SOCIEDADES COOPERATIVAS

8.1 - Havendo participação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas na sessão de lances, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.1.1 - Encerrada a fase de ofertas de lances, caso a melhor proposta não tenha sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e houver proposta apresentada por alguma(s) dessas pessoas jurídicas, com valor até 5% (cinco por cento) superior à menor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa será convocada a apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado a seu favor o objeto desta licitação;

b) não sendo vencedora a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.



SENADO FEDERAL

8.1.2 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

9.1 – O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global**.

CAPÍTULO X – DA NEGOCIAÇÃO

10.1 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

10.1.1 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

CAPÍTULO XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

11.1 - O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o reenvio de sua proposta de preço devidamente adequada ao último lance por meio do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, ou por e-mail para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br, cujo prazo de atendimento será de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação.

11.1.1 - A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 8, e estar acompanhada do Anexo 2 (Quantidade e Planilha de Composição de Custos) preenchido e do instrumento de outorga de poderes ao representante legal da empresa que assinará o contrato.

11.1.2 – O Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de folders, catálogos técnicos e outros materiais de divulgação para viabilizar a análise da adequação das especificações dos produtos e equipamentos ofertados.

11.1.3 - A Licitante deverá explicitar em sua proposta comercial quais os *softwares* compõem a solução ofertada, indicando nome comercial, edição, versão e nome da empresa proprietária do Direito Autoral.

11.1.4 – A licitante detentora da proposta mais bem classificada que deixar de atender à solicitação prevista neste Capítulo, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.2 – O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade dos preços unitários ofertados, que não poderão ser superiores aos valores estimados constantes no Termo de Referência (Anexo 1), bem como sua adequação às especificações técnicas do objeto.



SENADO FEDERAL

11.2.1 - O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta.

11.2.2 - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

11.2.3 - Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

CAPÍTULO XII – DA PROVA DE CONCEITO (POC)

12.1 - Como condição à aceitação da proposta técnica, a licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar, a Prova de Conceito (POC), no **prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados da data da solicitação formal emitida pelo Pregoeiro, para aferir os requisitos funcionais e condições de operação, conforme o estabelecido no Anexo 5 (Prova de Conceito).

12.1.1 - Para fins de verificação da compatibilidade dos equipamentos e dos sistemas disponibilizados como amostra pela licitante com o especificado no Edital e seus anexos, deverá ser apresentada a pertinente documentação técnica de equipamentos e softwares.

12.1.2 – Para verificação de todos os requisitos exigidos neste Edital, a licitante deverá seguir a Prova de Conceito (POC) descrita no Anexo 5.

12.2 - A Prova de Conceito (POC) será realizada na Coordenação de Telecomunicações-COOTELE, Via N2 norte, Bloco 13 do Senado Federal Brasília - DF- CEP 70.165-900.

12.2.1 – A licitante terá, após a convocação formal pelo Pregoeiro, até 10 (dez) dias corridos para fornecer, montar e ativar, dentro da sala técnica da COOTELE situada no Bloco 13 do Senado Federal, todos os equipamentos e sistemas necessários para a realização desta POC.

12.2.1.1 – Os técnicos do SETIIN terão 2 (dois) dias úteis para realizar todos os testes necessários para comprovar as funcionalidades exigidas nos 4 (quatro) itens descritos no subitem 12.2.2.

12.2.2 – Na realização da prova de conceito (POC), todos os equipamentos, como servidores, *switches* e *gateway*, para sua realização deverão ser de propriedade da licitante e/ou parceiros.

12.2.2.2 – A licitante poderá utilizar, durante a realização da POC, a rede do Senado Federal para acesso à internet e conexão com as máquinas que serão utilizadas na POC como Postos de Atendimento.



SENADO FEDERAL

12.2.3 - A licitante deverá colocar à disposição do Senado Federal, todas as condições indispensáveis à realização da POC.

12.3 - Será rejeitada a amostra (POC) que:

12.3.1 - Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica.

12.4 - Se os produtos apresentados não forem aprovados, a proposta da licitante será desclassificada, e se procederá à realização da POC com a proposta da licitante subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste Edital.

12.5 - Após a realização da POC, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da amostra.

12.6 - Os equipamentos, como servidores e switches, para a realização do POC deverão ser de propriedade da licitante e/ou parceiro. A licitante poderá utilizar, durante a realização da POC, a rede do Senado somente para acessos à Internet e conexão com os computadores que serão utilizados como Postos de Atendimento (PA).

CAPÍTULO XIII – DA HABILITAÇÃO

13.1 – A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, do Nível I ao IV do Cadastro de Pessoa Jurídica e da documentação complementar especificada neste edital.

13.2 – As licitantes que não atenderem às exigências do Cadastro de Pessoa Jurídica, do Nível I ao IV, do SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

13.3 – As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

13.3.1 - CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnico Operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante realizou, de forma satisfatória, o “fornecimento” e “instalação” de central de atendimento, baseada em tecnologia VoIP, com as características, o vulto e a complexidade do objeto da presente licitação.

a.1) A comprovação do “fornecimento” de equipamentos e a “instalação” poderá ser realizada através da apresentação de atestados de capacidade técnica distintos.



SENADO FEDERAL

b) A licitante deverá apresentar **declaração indicando o nome, CPF, número do registro no CREA, do(s) responsável(is) técnico(s)** que acompanhará(ão) o fornecimento e instalação do objeto deste Edital, devendo referir-se a **Engenheiro(s) Eletricista(s) ou de Telecomunicações ou Técnico(s) da área de Eletrônica/Telecomunicações**, e que tenham vínculo com a empresa licitante.

b.1) A **comprovação do vínculo** a que se refere a alínea “b” se fará com a apresentação de cópia dos seguintes documentos: contrato social da licitante em que conste o profissional como sócio; carteira de trabalho (CTPS), ficha de registro de empregado ou contrato de prestação de serviço, em que conste a licitante como contratante; ou, ainda, de declaração de contratação futura do responsável técnico, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional.

c) **Atestado de Capacidade Técnica Profissional**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no CREA da região onde os serviços foram executados, acompanhado(s) da(s) respectiva(s) certidão(ões) de Acervo Técnico (CAT), comprovando que o(s) profissional(is) indicado(s) pela empresa licitante na forma da alínea “b” do item 13.3.1, atuou(aram) como responsável(is) técnico(s) na instalação de equipamentos com características, vulto e complexidade compatíveis com as do objeto da licitação, conforme parcelas de maior relevância estabelecidas na alínea “a” do item 13.3.1.

d) **Atestado de Vistoria**, ou, caso opte por não a realizar, **Declaração de Dispensa de Vistoria**, nos termos do Capítulo III deste edital.

13.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado global da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 1 (um).

b) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Execução Patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

13.3.3 – REGULARIDADE TRABALHISTA:

a) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.



SENADO FEDERAL

13.3.4 – OUTROS DOCUMENTOS:

a) A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

a.1) declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

a.2) declaração de inexistência de fato impeditivo, nos termos do § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/1993;

a.3) Declaração de Proposta Independente (DPI).

13.4 – Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos através do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, ou através de e-mail para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br no prazo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.

13.4.1 – Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

13.4.2 - Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal, situada na Via N2, Bloco 16, CEP 70.165-900, Brasília-DF, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

13.4.3 – O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos encaminhados na forma do item 13.4.

13.5 – Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição do CNPJ.

13.6 – Caso a licitante tenha mais de um domicílio, deverá apresentar documentos para habilitação relativamente a apenas um deles, com mesmo CNPJ.

13.6.1 – Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.



SENADO FEDERAL

13.7 – A fim de verificar as condições de habilitação das licitantes, bem como as condições de participação previstas no Capítulo II deste Edital, o Pregoeiro deverá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, em especial os seguintes:

13.7.1 – Sicaf, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/93;

13.7.2 – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

13.7.3 – Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

13.7.4 - Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, para verificar se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante ME/EPP, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

13.8 – As consultas previstas no item anterior constituem meio legal de prova e serão realizadas em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.

13.9 – As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

13.9.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

13.9.2 - A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.



SENADO FEDERAL

13.10 - O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a sua data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

13.10.1 - Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO XIV – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

14.1 – Será analisada a proposta da primeira colocada e caso a proposta não seja aceitável, se a amostra da POC for rejeitada ou, ainda, se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

14.2 – Constatado que a licitante detentora da melhor proposta atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

CAPÍTULO XV – DO RECURSO

15.1 – Declarada a vencedora, o Pregoeiro abrirá prazo de **20 (vinte) minutos**, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

15.1.1 – A falta de manifestação motivada no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

15.1.2 – O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

15.1.3 – A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo intimadas a apresentar contra-razões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

15.1.4 – Não será admitida intenção de recurso de caráter protelatório, fundada em mera insatisfação da licitante.

15.2 - Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contra-razões de recurso, à licitante interessada será assegurada vista imediata dos elementos necessários à defesa de seus interesses.

15.3 – Admitido o recurso, caso o pregoeiro mantenha a sua decisão, será o mesmo apreciado pela autoridade competente.



SENADO FEDERAL

15.4 - Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos, por intermédio do Pregoeiro, ao Senhor Diretor-Executivo de Contratações, nos termos do art. 10 da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 11 de 2017 c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.

15.5 – O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XVI – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

16.1 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal.

16.2 – A homologação deste Pregão compete à Diretora-Geral do Senado Federal.

16.3 – O objeto deste Pregão será **globalmente** à vencedora do certame.

CAPÍTULO XVII – DA ASSINATURA DO CONTRATO

17.1 – Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de **5 (cinco) dias úteis** de sua convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

17.1.1 – Será permitida a assinatura eletrônica do contrato, mediante uso da certificação digital ICP Brasil, caso o representante legal da licitante a possua, no mesmo prazo indicado no item 17.1.

17.1.2 – O SENADO poderá enviar o contrato para assinatura da licitante, que deverá devolvê-lo assinado no prazo previsto no item 17.1.

17.1.3 – Caso a licitante não compareça ou assine o contrato no prazo estabelecido, fica o Pregoeiro autorizado a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.

17.2 – Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

CAPÍTULO XVIII – DAS PENALIDADES

18.1 – A licitante que, convocada para assinar o contrato, no prazo estabelecido no item 17.1, ficará sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.



SENADO FEDERAL

18.2 - As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 17.1.3, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 18.1.

18.3 - Se a licitante e/ou contratada deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a licitação ou a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF ou do sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo de até 5 (cinco) anos, bem como estará sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do ajuste, se contratada, ou sobre o valor total de sua proposta, se licitante, sem prejuízo das demais cominações legais.

18.4 - Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

18.5 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO XIX – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

19.1 – Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br, até às 17h, no horário de Brasília-DF.

19.2 – O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

19.3 – Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

19.4 – Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br, até às 17h, no horário de Brasília-DF.

19.5 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 – O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.

20.2 - Integram este edital os seguintes anexos:

- **Anexo 1** (Termo de Referência);
- **Anexo 2** (Quantidade e Planilha de Composição de Custos);
- **Anexo 3** (Características do Objeto e Descrição Operacional do Sistema);
- **Anexo 4** (Hardware e Virtualização da Solução);
- **Anexo 5** (Prova de Conceito);
- **Anexo 6** (Previsão de serviços, materiais, instalações, sistemas, programações e equipamentos);
- **Anexo 7** (Minuta de Contrato); e
- **Anexo 8** (Modelo de Apresentação de Proposta).

20.3 - É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos pelo Pregoeiro.

20.4 – No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

20.5 – As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

20.6 - As demais disposições obrigatórias definidas nos incisos do art. 40 da Lei nº 8.666/1993 estão previstas nos anexos deste edital.

20.7 - Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XXI – DO FORO

21.1 - Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica eleito o foro da Justiça Federal, na cidade de Brasília, Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 17 de agosto de 2018.

JANIO DE ABREU
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Contratação de empresa especializada em TI Telecomunicações para fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoiP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento – COATEN, com serviços de atualização, durante 12 (doze) meses consecutivos.
ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	Conforme os Anexos 2, 3, 4, 5 e 6 do edital.
CATMAT/CATSER	Item 1 – 150684 Item 2 – 3840 Item 3 – 150684 Item 4 – 3840 Item 5 – 150684 Item 6 – 3840 Item 7 – 150684 Item 8 – 3840 Item 9 – 150684 Item 10 – 3840 Item 11 – 150684 Item 12 – 3840 Item 13 – 251679 Item 14 – 131903 Item 15 – 150684 Item 16 - 122971
QUANTIDADE	Conforme Anexo 2 do edital.
JUSTIFICATIVA	Prover as centrais de atendimento com Solução de Tecnologia de Voz sobre IP (VoiP) que permita ampliar a capacidade de atendimento, diversificar as formas de contato com o público interno do Senado Federal e a população em geral, dotá-las de mecanismos inteligentes de captação de informações que alimentarão base de dados para aprimoramento do relacionamento com os clientes/cidadãos, tornando mais eficaz e eficiente o atendimento.
ADJUDICAÇÃO	Menor Preço Global.



SENADO FEDERAL

PREÇO(S) ESTIMADO(S)						
Item	Qtde.	Unidade	Descrição	Preço Unitário	Preço Total	
1	1	Lote	Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway	R\$ 240.525,75	R\$ 240.525,75	
2	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 53.571,43	R\$ 53.571,43	
3	1	Lote	Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP	R\$ 663.338,71	R\$ 663.338,71	
4	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 57.477,64	R\$ 57.477,64	



SENADO FEDERAL

	5	1	Lote	Sistema CTI (Computer Telephony Integration) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre os sistemas adquiridos através deste TR e sistema CRM (.Customer Relationship Management) de mercado.	R\$ 175.908,28	R\$ 175.908,28
	6	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o sistema CTI (Computer Telephony Integration) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre o sistema de CALL CENTER e sistema CRM (.Customer Relationship Management) de mercado, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 18.900,00	R\$ 18.900,00
	7	1	Lote	Sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP	R\$ 199.204,57	R\$ 199.204,57
	8	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 53.571,43	R\$ 53.571,43



SENADO FEDERAL

	9	1	Lote	Sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response).	R\$ 654.773,66	R\$ 654.773,66
	10	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 31.018,43	R\$ 31.018,43
	11	1	Lote	Sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações	R\$ 403.902,74	R\$ 403.902,74
	12	1	Serviço	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	R\$ 52.451,06	R\$ 52.451,06
	13	200	Unidade	Fones de ouvidos com microfone USB tipo headset.	R\$ 244,95	R\$ 48.990,00
	14	4	Unidade	Servidores	R\$ 77.372,97	R\$ 309.491,88



SENADO FEDERAL

	15	1	Lote	Software de virtualização VMware	R\$ 88.285,80	R\$ 88.285,80
	16	2	Unidade	Switches	R\$ 31.985,26	R\$ 63.970,52
	PREÇO GLOBAL					R\$ 3.115.381,90
	<p><i>Obs: No quadro foi incluída apenas a informação quanto ao valor total de cada item, as informações pormenorizadas estão incluídas no Anexo 2 do edital (quantidade, unidade, custo unitário de cada item), as quais precisam ser preenchidas pela licitante. Cada um dos 16 itens possui subitens que precisam ser precificados de forma individual quando da apresentação da proposta.</i></p>					
VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Terceira da minuta de contrato (Anexo 7)					
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Quinta da minuta de contrato (Anexo 7)					
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho: 084390 Natureza da Despesa: 449052					
LOCAL DE ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	Conforme Cláusula Terceira da minuta de contrato (Anexo 7)					
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima da minuta de contrato (Anexo 7)					

Brasília, 17 de agosto de 2018.

JANIO DE ABREU
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 2

QUANTIDADE E PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

ITEM 1					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
1	Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway	1	SISTEMA PABX	R\$	R\$
		115	LICENÇAS DE RAMAIS	R\$	R\$
		2	GATEWAY COM 4 PORTAS E1	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 1		1	Lote	R\$	

ITEM 2					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
2	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 2		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 3					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
3	Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP	1	Sistema CALL CENTER	R\$	R\$
		73	Posições de Atendimento	R\$	R\$
		11	Posições de Supervisão	R\$	R\$
		60	Portas de URA	R\$	R\$
		10	Acessos simultâneos aos Gerenciadores de Configurações, de relatórios e monitores do sistema	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 3		1	Lote	R\$	

ITEM 4					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
4	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 4		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 5					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
5	Sistema CTI (Computer Telephony Integration) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre os sistemas adquiridos através deste TR e sistema CRM (.Customer Relationship Management) de mercado.	1	Sistema CTI (integração entre sistemas)	R\$	R\$
		84	Posições de Atendimento / Supervisão	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 5		1	Lote	R\$	

ITEM 6					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
6	Serviço de implantação e treinamento para o sistema CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre o sistema de CALL CENTER e sistema CRM (<i>.Customer Relationship Management</i>) de mercado. compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 6		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 7					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
7	Sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP	1	Sistema de Gravação	R\$	R\$
		84	Licenças de Gravação Simultâneas	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 7		1	Lote	R\$	

ITEM 8					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
8	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 8		R\$			

ITEM 9					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
9	Sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response).	1	Sistema Discador	R\$	R\$
		15	PORTAS PARA DISCAGEM	R\$	R\$
		15	PORTAS DE IVR	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 9		1	Lote	R\$	



SENADO FEDERAL

ITEM 10					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
10	Serviço de implantação e treinamento para o sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 10		R\$			

ITEM 11					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
11	Sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações	1	Sistema Portal de Voz	R\$	R\$
		15	PORTAS	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 11		1	Lote	R\$	

ITEM 12					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
12	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 12		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 13					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
13	Fones de ouvidos com microfone USB tipo headset.	200	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 13		R\$			

ITEM 14					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
14	Servidores	4	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 14		R\$			

ITEM 15					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
15	Software de virtualização VMware	1	Licença não OEM VCENTER	R\$	R\$
		8	Licenças não OEM VSPHERE	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 15		1	Lote	R\$	

ITEM 16					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
16	Switches	2	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 16		R\$			
PREÇO GLOBAL PARA 12 (DOZE) MESES		R\$			

Esta planilha deverá ser preenchida pela licitante e ser apresentada juntamente com a Proposta, conforme Modelo de Apresentação de Proposta - Anexo 8.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 3

CARACTERÍSTICAS DO OBJETO E DESCRIÇÃO OPERACIONAL DO SISTEMA

Contratação de empresa especializada em TI / Telecomunicações para fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoiP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento - COATEN

Características do Objeto

Item 1 - Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway

Item 2 Serviço de implantação e treinamento para o Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.

Item 3 - Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP).

Item 4 - Serviço de implantação e treinamento para o Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.

Item 5 - Sistema CTI (Computer Telephony Integration) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre os sistemas adquiridos através deste TR e sistema CRM (*Customer Relationship Management*) de mercado.

Item 6 - Serviço de implantação e treinamento para o sistema CTI (*Computer Telephony Integration*) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre os sistemas adquiridos através deste TR e sistema CRM (*Customer Relationship Management*) de mercado, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.



SENADO FEDERAL

Item 7 - Sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP.

Item 8 - Serviço de implantação e treinamento para o sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.

Item 9 - Sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response).

Item 10 - Serviço de implantação e treinamento para o sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.

Item 11 - Sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000, 4141 e 7000 da Coordenação de Telecomunicações.

Item 12 - Serviço de implantação e treinamento para o sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000, 4141 e 7000 da Coordenação de Telecomunicações, compreendendo Serviço de instalação e Serviço de customização.

Item 13- Fones de ouvidos com microfone USB tipo headset.

Item 14 – Servidores

Item 15 – Software de Virtualização – VMware

Item 16 – Switches

Descrição Operacional do Sistema

Descrição Operacional do Sistema de Telefonia IP e Distribuição Automática de Chamadas para os Grupos de Atendimento 4141 (Atendimento do número Geral do Senado), 9000 (Agenda Telefônica Eletrônica), 7000 (Abertura de Ordem de Serviço COOTELE), 2000 (Abertura de Ordem de Serviço do Prodasen) e Central de Atendimento da Ouvidoria.

A. Requisitos dos sistemas

As denominações dos módulos ou subsistemas, das telas e dos campos, bem como a forma de operação do sistema, não precisam necessariamente ser as mesmas descritas nesse documento, desde que as informações requeridas e o procedimento necessário à sua obtenção estejam disponíveis de forma lógica, simples e amigável, atendendo ao objetivo dos módulos ou subsistemas listados.



SENADO FEDERAL

B. Descrição Comum às Centrais de Atendimentos

Apresentação

O presente documento tem como finalidade a atualização tecnológica das Centrais de Atendimento utilizadas no Senado Federal. Baseia-se a presente descrição na premissa básica que todos os sistemas, independentemente de seus fabricantes/desenvolvedores, devam providenciar a sua integração com o PABX do Senado Federal existente na Coordenação de Telecomunicações.

Também se faz necessária a observância de que todos os equipamentos, quer sejam de telefonia ou de informática, deverão estar em consonância com os parques tecnológicos definidos pela Coordenação de Telecomunicações e com a Secretaria Especial de Informática (PRODASEN).

Todas as plataformas deverão ser desenvolvidas em aplicações para a Web, e estarem homologadas para funcionamento em navegadores padrão de mercado utilizados no Senado Federal (Internet Explorer versão 11.0 ou superior, o Firefox versão 46.0 ou superior e o Google Chrome versão 51.0 ou superior).

Toda a plataforma de telefonia deverá dispor de multicanais para atender as mais diversas centrais de atendimentos do Senado Federal.

Destacamos o Ouvidoria que faz atendimentos recebendo ligações de todo Brasil pelo telefone 0800 61 2211, a central de atendimentos do PRODASEN (ramal 2000) que atende os clientes internos do Senado Federal para abertura de chamados visando solucionar problemas em equipamento de Informática e a Coordenação de Telecomunicações que dispõe de serviço de *help desk* (ramal 7000) para abertura de chamados para solução de problemas em telecomunicações, a agenda telefônica interna (ramal 9000) e o atendimento do número geral do Senado (3303-4141), inclusive para os clientes internos.

A nova plataforma das centrais de atendimento deverá atender as centrais do Senado Federal através da tecnologia VoIP (protocolo SIP), sendo obrigatório manter a plena operacionalidade, com o PABX Ericsson/ Aastra MX-ONE de propriedade do Senado Federal, além de reunir todas as funcionalidades necessárias ao suporte das centrais de atendimento do Senado Federal, de acordo com as características descritas a seguir.

1. Sistema de telefonia de Voz sobre IP e distribuição inteligente de chamadas. (itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11 e 12)

As ligações externas ao Senado Federal serão recebidas pelo Sistema de telefonia de Voz sobre IP por meio de gateway fornecido pela CONTRATADA com 4 enlaces El (120 canais digitais), deverá utilizar 84 ramais para as posições de atendimento/supervisão, 15 ramais para o portal de voz e outros 15 para o discador. As ligações originadas em ramais do Senado para qualquer das centrais de relacionamento serão recebidas pelo sistema por meio de protocolos de voz sobre IP. O distribuidor inteligente de chamadas (DIC) deverá classificá-las e selecioná-las, usando Portal de Voz ou URA, ordenando-as, em seguida, em fila de espera, conforme parâmetros predefinidos. As chamadas selecionadas para atendimento humano serão direcionadas para as respectivas centrais de atendimento para atendentes que estejam disponíveis ou que ficarão disponíveis nos



SENADO FEDERAL

próximos minutos. Caso não exista atendente livre no grupo de serviço solicitado, as ligações serão transbordadas para o grupo geral da respectiva central. Não havendo atendente disponível, o cidadão poderá aguardar atendimento em uma fila, durante a qual poderá ouvir áudios pré-determinados.

Decorrido período de espera sem atendimento, ocorrerá o transbordo por time-out.

Quando não houver atendentes disponíveis durante o horário de atendimento e as ligações forem transbordadas por grupo fechado ou time-out, o sistema deverá informar que não existe nenhum atendente disponível no momento, solicitando que o cidadão ligue mais tarde.

Enquanto processa as chamadas e identifica os eventos de atendente livre, ocupado e não disponível, o sistema deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede, o status de determinados grupos e de cada atendente em particular. Também deve permitir que os supervisores monitorem as chamadas em tempo real, a fim de avaliar o desempenho dos atendentes ou para auxiliá-los a solucionar demandas mais complexas.

A chamada deverá então ser ofertada para a fila de atendentes com base na estratégia de distribuição. Após abertura da sessão, o diálogo pode ser iniciado entre o atendente e o usuário.

Todas as chamadas deverão ser gravadas e os seus respectivos registros deverão ser gravados em banco de dados.

No caso de as chamadas recebidas pelo sistema serem transferidas para ramais das centrais telefônicas existentes no Senado Federal, essa interligação deverá permitir, no mínimo, a realização de 60 chamadas simultâneas, por meio de protocolos de voz sobre IP.

Todas as chamadas recebidas ou originadas pelas centrais de relacionamento deverão ser registradas em arquivos de bilhetes, de acordo com a especificação apresentada neste Anexo. O sistema a ser implantado pela Contratada deverá ser integralmente compatível com o programa TARIF PRO da marca DIGIVOX, o qual já se encontra em uso pelo Senado Federal.

Funcionalidades

As funcionalidades descritas abaixo têm como objetivo especificar as principais funções necessárias para a operação das Centrais de Atendimento do Senado Federal.



SENADO FEDERAL

1.1. Módulo ou Subsistema de Gerenciamento de Informações (Itens 3 e 4)

Permitirá visualizar as informações da Central de Atendimento como o status dos atendentes, status das chamadas e alarmes. Será apresentado em janelas, sendo permitido ao usuário selecionar as informações de seu interesse, com acesso por meio de *login*.

Deverá conter, no mínimo:

- i. Tempo real dos atendentes;
- ii. Tempo real das chamadas;
- iii. Informações do serviço previamente cadastrado (nome do serviço, tempo médio de tratamento, transbordo, dentre outras);
- iv. Registro de Alarmes: nome da ocorrência, data, hora, origem e a valoração para identificar o grau de relevância;
- v. Grupos de Atendentes: quantidade de atendentes do Grupo; quantidade de atendentes *logados*, divididos em disponíveis e não disponíveis;
- vi. Grupo de Serviço -visualização de todos os grupos cadastrados por meio de gráficos, contendo, no mínimo:

Nome do Grupo;
Descrição do Grupo;
Intervalo de Atendimento;
Quantidade de atendentes disponíveis;
Quantidade de atendentes *togados*;
Quantidade de Chamadas: recebidas, diretas, transbordo, abandonadas e retorno;
Fila: Quantidade, Maior Espera e Espera Estimada;
Tempo Médio: Espera, Tratamento e Abandonada;
Taxa de Abandono;
Nível de Serviço;
Status de Atendimento dos Atendentes vinculados ao grupo: *Logon*, Disponível, Não Disponível, Livre e Ocupado.

- vii. Atendente do Grupo de Serviço:

Nome e Identificação do Atendente;
Número do Ramal logado;
Nome do Grupo de Serviço a que o atendente está vinculado;
Status do atendente;
Data e hora de *Logon*;
Data e hora de *Logoff*;
Tempo logado;
Tempo Disponível;
Tempo Não Disponível;



SENADO FEDERAL

Tempo de permanência no Status;
Duração da Chamada em andamento;
Duração Total da chamada;
Habilidade vinculada;

1.2. Módulo ou Subsistema de Gerenciamento de Configurações (Itens 3 e 4)

Apresentará as opções de configuração que possibilitarão a determinação de parâmetros que visam atingir o melhor desempenho da Central de Atendimento, definição do tratamento das chamadas e operação dos atendentes, bem como as configurações específicas relacionadas ao Acesso ao Serviço, Habilidade do Atendente, Usuário, Grupo de Serviço, Grupo de Atendentes e Campanhas. Acesso por meio de *login*.

Deverá conter, no mínimo, os campos de configuração:

i. Acesso ao Serviço:

Todas as configurações com auxílio de assistente de configuração;
Tratamento de chamada por meio de definição de fluxo por scripts;
Definição das mensagens reproduzidas durante o tratamento das chamadas informando:

Horário de funcionamento;
Tempo de tratamento;
Grupo de destino.

ii. Habilidade do atendente:

Nome da Habilidade;
Índice da habilidade (0 a 100%).

iii. Cadastro de Grupo de atendente:

Nome do Grupo;
Alarmes de supervisão de grupos delimitados por tempo.

iv. Cadastro de Tipo de Indisponibilidade (pausa) do Atendente:

Nome da indisponibilidade.

v. Cadastro de Usuário

Permitir o cadastramento dos usuários, devendo possuir, no mínimo, os seguintes campos, possibilitando:

Dados do Usuário
Cadastrar nome, nome do meio e sobrenome do usuário;
Cadastrar a identificação de login do usuário;



SENADO FEDERAL

Cadastrar a Identificação do Usuário;
Selecionar o Grupo de Atendimento do usuário;

- Tipos de Usuários

Selecionar o nível de acesso do usuário.
Exibir os aplicativos que determinado tipo de usuário tem acesso, com a categoria do perfil e os privilégios.

- Habilidade do Usuário ou Atendente

Associar habilidade aos usuários;
O usuário associado a determinado grupo de serviço será possível ter nenhuma ou várias habilidades.

-Contato

Registrar as informações pessoais do usuário, com dados de endereço, cidade, estado, país, CEP- Código de Endereçamento Postal, telefones fixo e celular e endereço de e-mail.

vi. Cadastro de Grupo de Serviço - deverá oferecer opções de configuração por meio de um assistente ou configuração manual.

Permitir o cadastramento dos Grupos de Serviço e deverá possuir, no mínimo, os seguintes campos, possibilitando:

Dados do Grupo de Serviço

Cadastrar o nome do Grupo de Serviço;

Descrever a destinação do grupo criado;

Configuração do tempo de pausa entre as ligações enviadas ao atendente;

Configurar o nível de serviço desejado com a relação em porcentagem por minuto;

Selecionar a referência para o cálculo do nível de serviço desejado;

Cadastrar a identificação de login do usuário;

Cadastrar a Identificação do Usuário;

Selecionar o Grupo de Atendimento do usuário.

Dados de Seleção

Selecionar o tipo de atendente que deverá receber prioritariamente as ligações (Mais Qualificado, Menos

Qualificado e Livre por Mais Tempo);

Configurar a prioridade das chamadas em atraso, a porcentagem aceitável de abandono.

Habilidades

Relacionar habilidades ao grupo de serviço podendo adicionar várias habilidades a um único grupo de serviço.

Transbordos

Fila



SENADO FEDERAL

Configurar as opções de transbordo como o destino e tempo de espera.
Configurar as opções de mensagem de voz na fila, o tempo de repetição.
Limiares
Configurar os parâmetros para alarmes de supervisão do Grupo de Serviço.

1.3. Módulo ou Subsistema de Gerenciamento de Fluxo de tratamento das chamadas (Itens 3 e 4)

O sistema deverá oferecer ao administrador a possibilidade de definir as regras da Central de Atendimento permitindo atribuir e organizar a estrutura que melhor atenda as necessidades do Senado. É essencial o controle dos serviços de integração desde a entrada da chamada na central telefônica/Web Call Center ao destino - PA, devendo possuir plena autonomia.

Parâmetros mínimos que o gerenciador deverá oferecer:

- i. Manipulação de filas.
- ii. Operação e comportamento dos grupos.
- iii. Encaminhamento e tratamento das chamadas.
- iv. Acesso ao banco de dados para recuperação e associação das chamadas ao cidadão cadastrado.

Todas as ferramentas para a geração dos Fluxos de tratamento das chamadas deverão ser visuais e amigáveis.

1.4. Módulo ou Subsistema de Gerenciamento de Relatórios (Itens 3 e 4)

Permitirá a geração de relatórios que são facilitadores nas tomadas de decisões em busca do melhor desempenho da Central de Atendimento, devendo o sistema permitir a exportação dos relatórios gerados, no mínimo, nos formatos "*csv*", "*xls*" e "*xlsx*". Com acesso por meio de *login*.

Segue abaixo os relatórios que deverão ser disponibilizados pelo sistema, classificados em dois tipos:

i. Relatórios Pré-definidos

Os relatórios pré-definidos devem vir previamente carregados e montados pelo sistema.

ii. Relatórios Customizados

Os relatórios customizados devem proporcionar a personalização de qualquer relatório que seja necessário, utilizando as variáveis disponíveis.

Os relatórios pré-definidos e os customizados deverão ser elaborados com, no mínimo, os campos descritos nas tabelas a seguir:



SENADO FEDERAL

	Relatórios Pré-Definidos					Relatórios Customizados		
	Relatório de Média de Atendentes	Relatório de Chamadas atendidas e transbordos	Relatório de Disponibilidade de Atendentes	Relatório de Atendentes	Relatório de Chamadas	Categoria – Grupo de Serviço	Categoria – Histórico de Disponibilidade	Categoria – Atividade de Atendente
Agrupado por Atendente							X	X
Agrupado por Grupo de Serviço						X		
Agrupado por Intervalo Definido	X	X	X	X	X	X		X
Atendente							X	
Atendente – Disponível ou Não Disponível								X
Atendente – Livre ou Ocupado								X
Atendentes Disponíveis – Máximo						X		
Atendentes Disponíveis – Média	X					X		
Atendentes em logon – Máximo						X		
Atendente em logon - Média	X					X		
Atividade – data, hora, descrição e motivo para não disponibilidade do atendente							X	
Chamadas – Transbordos separados por tipo (time out e		X			X	X		



SENADO FEDERAL

grupo fechado)									
Chamadas Abandonadas					X	X		X	
Chamadas Atendidas		X			X	X		X	
Chamadas Atendidas fora do Nível de Serviço						X		X	
Chamadas Atendidas no Nível de Serviço						X		X	
Chamadas Recebidas pela Central de Atendimento fora do Horário de Atendimento								X	
	Relatórios Pré-Definidos					Relatórios Customizados			
	Relatório de Media de Atendentes	Relatório de Chamadas atendidas e transbordos	Relatório de Disponibilidade de Atendentes	Relatório de Atendentes	Relatório de Chamadas	Categoria – Grupo de Serviço	Categoria – Histórico de Disponibilidade	Categoria – Atividade de Atendente	
Chamadas Recebidas pela Central de Atendimento no fim de semana, por dia									
Chamadas Recebidas pela Central de Atendimento no Horário de Atendimento, por turno									
Chamadas Recebidas pelo Atendente				X		X			
Chamadas								X	



SENADO FEDERAL

Rejeitadas								
Descrição do status/motivo de não disponibilidade			X					
Fila máxima						X		
Grupo de Atendente							X	
Grupo de Serviço				X		X		X
Hora de alternância de status			X					
Maior Tempo de Fila Abandonada						X		
Maior Tempo de Fila Atendida						X		
Nível de Serviço					X	X		
Nome de Atendente				X				
Ramal							X	
Seleção de Grupo de Serviço	X	X						
Tempo Disponível				X			X	X
Tempo Disponível agrupado por dia			X					
Tempo em logon				X			X	X
Tempo em logon agrupado por dia			X					
Tempo Livre								X
Tempo Médio de Chamadas						X		
Tempo Médio de Fila						X		
Tempo Médio						X		



SENADO FEDERAL

em Espera									
Tempo Médio em Serviço					X		X		
Tempo Médio em Serviço dentro do nível de serviço					X				
Tempo não disponível				X					X
Tempo Ocupado									X

1.5. Módulo ou Subsistema de aplicação (Itens 3 e 4)

O sistema deverá oferecer software que possibilite a comunicação do atendente com o cliente/cidadão através da tecnologia VoIP. Essa tecnologia, por meio de protocolos, possibilita o tráfego de voz sobre a rede de dados, devendo vincular o ramal telefônico ao computador. As opções de configuração serão exibidas conforme o perfil do usuário.

i. Softphone

O sistema disponibilizará um software que permite a comunicação de voz sem a utilização de aparelhos telefônicos. Tem como principal função potencializar o serviço através de uma única interface (o computador), para registrar as solicitações. Estará integrada a um banco de dados e realizará a comunicação de voz com o cidadão, integrado ao gravador de voz. Permitirá que a chamada seja gerenciada pelo supervisor.

- **Configuração do perfil** - Após *login*, esta opção permitirá ao atendente configurar o software para utilização e ajuste do microfone.

ii. Gerenciador da Área de Trabalho

- **Telefone** - O software deverá permitir ao atendente ou supervisor realizar operações com as mesmas funcionalidades de um aparelho telefônico conforme discriminado abaixo:

- Permitir o controle do volume do auto-falante do atendente;

- Permitir o controle do volume do microfone do atendente;

- Permitir ao atendente que silencie o microfone - "*mute*";

- Permitir a transferência de chamadas.

- Programada somente pela supervisão como ativo e inativo;

- Permitir a transferência de chamadas com consulta ao destino. Programada somente pela supervisão como ativo e inativo;

- Permitir efetuar ou atender chamadas;

- Permitir finalizar a chamada;

- Permitir configurar números para a discagem direta;



SENADO FEDERAL

Permitir ao atendente discar um número desejado.
Identificador do número chamado ou chamador;
Exibir o tempo de duração da chamada;
Permitir que o atendente coloque a chamada em conferência para receber auxílio do supervisor;
Exibir o Status do atendente;
Permitir ao atendente a alteração do Status, com seleção do tipo de pausa.
Status - Permitir a alteração do Status do atendente, em caso de sua indisponibilidade, será obrigatório o preenchimento com o motivo;
Forçar Status do atendente- Permitir que o supervisor force o status do atendente. O sistema mostrará no gerenciador de informações o status como forçado.
Seleção da Habilidade - Permitir que o supervisor altere a habilidade do atendente conforme a necessidade de atendimento do serviço.
Monitoração Sigilosa- Permite ao supervisor:
Monitore a ligação a qualquer momento;
Escute o diálogo;
Fale somente com o atendente, sem que o interlocutor o escute;
Entre em conferência na chamada.
Mensagens para Área de Trabalho- Help
Permitir ao supervisor o envio de mensagens para um grupo de atendimento ou direcioná-la a um único atendente;
Permitir ao atendente iniciar uma sessão de chat com o supervisor, para sanar dúvidas;
Não permitir sessões de chat entre atendentes;
Todas as sessões deverão ficar gravadas no servidor em arquivo de log.

2. Sistema de controle de gravação de voz para Sistema de telefonia Voz sobre IP (Itens 7 e 8)

2.1. Gravador de Áudio (Itens 7 e 8)

O gravador digital faz o monitoramento e gravação de voz das ligações que são direcionadas aos atendentes, gravando todos os diálogos da ligação recebida por todos as PA's. O sistema de gravação deve oferecer confiabilidade, disponibilidade e segurança.

As informações da gravação devem ser armazenadas para facilitar a busca pela gravação.

A recuperação dos áudios gravados deve ser de forma fácil e intuitiva. Desta forma, devem constar nos registros, no mínimo, de forma indexada:

- i. Código da gravação;
- ii. Data, hora do início e do final da gravação;
- iii. Ramal utilizado;
- iv. Identificação do atendente; e
- v. Protocolo de identificação da ligação.



SENADO FEDERAL

Em relação ao arquivo gerado:

- i. Deve utilizar métodos de compressão de dados;
- ii. Deve ser de qualidade que possibilite clara audição durante a reprodução;
- iii. Deve usar formato não proprietário.

Em relação ao Hardware:

- i. Não é permitido o uso de hardware específico para efetuar as gravações, devendo o sistema ser desenvolvido em nível de sistema operacional;
- ii. Utilização obrigatória de servidor virtualizado:

3. Ferramentas de apoio ao sistema (Itens 3, 4, 11 e 12)

3.1. Servidor de dados e Monitoração (Itens 3 e 4)

Os servidores do sistema devem realizar a monitoração dos programas utilizados pelos atendentes. Caso seja identificado algum problema ou versão desatualizada dos softwares, estes deverão ser corrigidos sem que haja nenhum tipo de intervenção do usuário, diminuindo a necessidade de intervenção técnica.

É importante facilitar o acesso às informações de pontos distintos. Assim, a disponibilização de uma interface WEB permitirá aos gestores acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o tráfego das ligações, por grupo de atendentes ou outro tipo de operação que desejarem.

Para o controle técnico, deve ser possível visualizar a real utilização dos recursos oferecidos pela ferramenta através do total monitoramento on-line dos detalhes operacionais e gerenciais, podendo ser gerados gráficos e relatórios destas informações.

3.2. Recebimento dos dados de voz e dados na PA (Itens 3, 4, 11 e 12)

O sistema deve executar o controle do tráfego de chamadas, devendo ser capaz de analisá-las na URA/distribuidor inteligente de chamadas ou Portal de Voz e distribuir as chamadas de entrada de acordo com métricas de tempo em que o atendente encontra-se livre. Deverá ser levado também em consideração o atendente que tem o perfil mais adequado para o tratamento da chamada baseado em suas habilidades.

3.3. Módulo ou subsistema Texto para Fala (Text-to-Speech) (Itens 3, 4, 11 e 12)

Módulo ou subsistema capaz de transformar o texto escrito em voz falada, através de um sintetizador de voz. Deverá ser de alta qualidade e natural, provendo fácil compreensão para quem ouve a chamada. Deverá "falar" o português do Brasil, naturalmente, sem "sotaques" estrangeiros.

3.3.1. Análise de Conversa/Fala (Speech Analytics) (Itens 3, 4, 11 e 12)



SENADO FEDERAL

O sistema deverá ser capaz de em tempo real analisar a fala do cidadão com o atendente. Em caso de alteração na voz do cidadão ou atendente, ou a citação de alguma palavra chave cadastrada no sistema, como uma ameaça, o supervisor deverá ser imediatamente alertado em sua área de trabalho, de forma visual e sonora. A supervisão deverá ter opção imediata de abrir o canal de monitoração daquela PA.

Este módulo ou subsistema deverá também gerar relatórios de análises a partir dos dados mensais das gravações de áudio dos atendimentos gerados nas Centrais de Atendimento, criando uma inteligência onde são analisados vários aspectos do tom de voz dos atendentes, do cidadão, e dos padrões de atendimento, devendo categorizar e analisar o conteúdo de cada atendimento, separando os mais importantes para análise posterior.

3.4. Avaliação do atendimento (Itens 3, 4, 11 e 12)

O sistema deverá possuir:

- i. Avaliação, por parte do cidadão das chamadas telefônicas, com notas para o atendimento;
- ii. Interface de fácil uso e manuseio para o cadastramento das perguntas que deverão ser feitas ao cidadão quando terminado o atendimento;
- iii. As perguntas deverão ser feitas ao cidadão utilizando o Módulo ou subsistema Texto para Fala (Text-to-Speech);
- iv. Previsão de avaliação específica após o atendimento para cada canal com suas particularidades;
- v. Banco de dados para registro das respostas da avaliação, contendo a gravação da data, hora início, hora final, ramal utilizado, Identificação do atendente e do protocolo de identificação da ligação;
- vi. Uma interface simples e intuitiva para a geração dos relatórios destas avaliações com acesso aos supervisores e gestores da Ouvidoria.

3.5 Descrição Específica à Central de Atendimento- CORCID (Ouvidoria) (Itens 3 e 4)

Complementando as informações do item "Descrição Comum às Centrais de Atendimentos.", seguem abaixo as descrições específicas da Central de Atendimento - Ouvidoria 0800 61 2211 e Alô Servidor 0800 61 2210.

O Sistema de telefonia de Voz sobre IP e distribuição inteligente de chamadas deverá ainda prever o recurso de Call Back, que poderá ser ativado ou não a critério do Senado. Ao ser ativado permite ao cidadão ser instruído a digitar seu número de telefone com DDD para que o Senado Federal entre em contato com o mesmo após ordem de fila.

O Sistema deverá ser capaz de "falar" ao atendente, no momento que a chamada é transferida, o nome do grupo ao qual a chamada se destina, recurso conhecido como "cochicho", e também de informar visualmente ao atendente em seu Softphone o nome do grupo ao qual pertence à chamada. Serve para que o atendente que tenha mais de uma habilidade possa saber como tratar o atendimento.

4. Sistema de URA (Unidade de Resposta Audível) (Itens 3, 4, 11 e 12)



SENADO FEDERAL

A Unidade de Resposta Audível - URA deverá *ter*, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- i. Ter capacidade para ser utilizada com discagem por Pulso ou DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*);
- ii. Identificar o destino da ligação, podendo realizar tratamentos diferenciados de acordo com cada origem e destino. Neste caso, ele envia a ligação para um grupo específico;
- iii. Deve haver mais de um prompt de mensagens na URA, para dias úteis e feriados, e também em horários específicos de atendimento, devendo ser capaz de receber a programação por horário. Por exemplo: de 8h00 as 12h00, funcionar tocando um determinado prompt e após as 12h00 até um horário pré-determinado, tocaria outro prompt.

5. Sistema de CTI (*Computer Telephony Integration*) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática (Itens 5 e 6)

O módulo ou subsistema CTI (*Computer Telephony Integration*) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, que estabeleça a conexão da central telefônica com os servidores de dados através do uso de comandos da central para deslocar as chamadas.

O CTI fornecido deverá prever a integração com os CRM (Customer Relationship Management) de mercado:

Deverá possuir recursos para integração do CTI (*Computer Telephony Integration*), com os principais PABX e provedores de CTI, incluindo, no mínimo, o protocolo de comunicação CSTA (*Computer Supported Telecommunications Applications*), em sua última versão disponível.

As estruturas da Central de Atendimento, para tratamento de ligações e pré-seleção de chamadas por evento/condição/ação, através da integração com as demais funcionalidades da central telefônica e sistemas de CRM (*Customer Relationship Management*) devem:

- i. Identificar e disponibilizar, na tela do atendente, através do número de "A", os dados do cidadão em atendimento, permitindo um tratamento personalizado ao processo;

6. Sistema de controle de gravação de voz para Sistema de telefonia Voz sobre IP (Itens 7 e 8)



SENADO FEDERAL

Para atender à Central de Atendimento Ouvidoria, o gravador de voz deverá possuir as seguintes características, além das relatadas na Descrição Comum às Centrais de Atendimentos:

- i. Possibilitar integração ao Sistema de CRM que está sendo desenvolvido pelo PRODASEN;
- ii. O gravador deverá ter uma interface para quando se iniciar um atendimento seja gravado um arquivo de log, para pesquisa posterior;

7. Sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (Itens 9 e 10)

O discador deverá:

- i. Estar integrado à plataforma de telefonia, com capacidade para analisar e monitorar as campanhas ativas da Central de Atendimento, através de 15 portas de comunicação com o PABX do item 1 e possuir 15 portas de IVR para realizar as campanhas automatizadas;
- ii. Gerenciar a ociosidade no processo de discagem e transferência para os atendentes;
- iii. Ter a possibilidade de alteração, personificação, sendo programável com funções de fusos horários, de ações que devem ser seguidas de acordo com o tipo de evento de atendimento ou não atendimento, criação de regras para as chamadas e os atendentes;
- iv. Ter a capacidade de importação de arquivos de dados em formato "txt" ou "csv" para geração das campanhas;
- v. Possuir algoritmos de discagem que calculam quando os atendentes estarão disponíveis, decidindo quantas chamadas deverão ser feitas baseado nas probabilidades de sucesso, no tempo de resposta do cidadão e nos índices de chamadas sem sucesso;
- vi. Analisar a sinalização das centrais telefônicas, classificando de forma precisa secretárias eletrônicas, faxes, mensagens de operadoras de telefonia pública, não atendimentos e outros eventos que não o atendimento humano;
- vii. Transferir ao atendente somente chamada atendida pelo cidadão, evitando desperdício de tempo;
- viii. Operar com a função Power, para discagens em massa, sem a necessidade de controle da quantidade de operadores disponíveis. Servirá para reproduzir mensagens e pesquisas automáticas de interesse do Senado, sem a necessidade de transferência para interação humana.
- ix. Deverá possuir função, módulo ou subsistema que permita a criação de campanha telefônica com IVR/URA ativa baseada em questionário estruturado onde são inseridos áudios no sistema (perguntas), possibilitando adequação da ordem das mesmas, com entrega dos resultados (respostas) em formato de tabelas sem atuação dos atendentes humanos.

7.1. Módulo ou Subsistema para cadastramento de Campanhas (Itens 9 e 10)



SENADO FEDERAL

Permitir o cadastramento de Campanhas, devendo possuir, no mínimo, os seguintes campos:

i. Cadastrar Campanha

Nome da campanha;
Selecionar o grupo vinculado à campanha;
Selecionar data e hora de início da campanha;
Selecionar data e hora de término da campanha.

ii. Opções de Chamada

Configurar a quantidade de tentativas para cada número em que não houver atendimento;

Configurar o tempo de repetição para cada tipo de não atendimento (Ocupado, Sem Atendimento e Outros).

iii. Conjunto de Regras de agendamento

Cada conjunto de regras possui várias regras que serão cadastradas posteriormente. O sistema deverá permitir:

Incluir um novo conjunto de regras de agendamento. Permitindo o cadastro do nome do conjunto de regras, com uma descrição do conjunto;

Visualizar os conjuntos de regras já cadastrados;

Editar os conjuntos de regras, permitindo a inclusão de uma nova regra de agendamento.

iv. Regras de agendamento de sistema

Regras que são utilizadas pelo próprio sistema para a classificação da chamada.

Essas regras já devem vir pré-programadas pelo sistema e só podem permitir a sua configuração, não podendo ser excluídas ou alteradas.

As regras devem classificar a chamada:

Quando há atendimento da chamada efetuada;

Quando não há atendimento da chamada efetuada;

Quando o número chamado se encontra ocupado;

Quando o número chamado retorna um sinal de FAX;

Quando a chamada efetuada retorna uma mensagem da operadora;

Quando o número discado é inválido;

Quando o número ainda não foi discado;

Que foi interrompida por algum motivo do sistema;

Quando não há recurso disponível para a discagem;

Quando o sistema não consegue identificar o que ocorreu;

Quando há um erro interno no sistema.

v. Regras de agendamento



SENADO FEDERAL

Regras que são utilizadas pelo atendente para a classificação da chamada.

Essas regras devem poder ser incluídas no sistema e alteradas sempre que necessário.

As regras devem permitir:

A definição do nome da regra;

A inserção do código de identificação da regra, devendo ser único para utilização do sistema;

A definição da quantidade de vezes que o sistema deverá tentar a discagem para o número que foi classificado por essa regra;

A definição do tempo que o sistema deverá agendar para a próxima tentativa. Tempo em segundos;

A definição do número de vezes que o ciclo de tentativas deverá se repetir;

A definição do tempo que o sistema deverá aguardar para execução do próximo ciclo. Tempo em segundos;

A definição se a regra será visível ou não para atendente;

A definição se a regra mantém o número ativo ou não;

A definição se a regra habilitada ou não;

A definição se existirá atendimento humano ou ocorrência da regra; mantém o contato transferência para não em caso de A definição se o mesmo atendente precisa atender a chamada ou não.

vi. Conjunto de Regras para pesquisa não identificada Conjunto de regras que será utilizado quando houver uma campanha utilizando-se de uma base de números aleatórios.

Deverá vir pré-programado, como conjunto de regra já cadastrado, porém permitindo sua edição.

vii. Conjunto de Regras para pesquisa identificada Conjunto de regras que será utilizado quando houver uma campanha utilizando-se de uma base de números conhecidos extraído do sistema de CRM.

O Discador deverá enviar bilhete ao sistema e CRM para que este exiba o cadastro do cidadão com a qual será feita a entrevista.

Deverá vir pré-programado, como conjunto de regra já cadastrado, porém permitindo sua edição.

viii. Fuso horário por DDD

O Sistema deverá:

Identificar o código de área do número que está sendo discado;

Verificar se o horário de verão está vigente;

Verificar se o horário para o estado que irá discar é maior ou igual a 09h00min. Caso contrário não deverá efetuar a discagem e sinalizará a chamada com a classificação - Fuso Horário.



SENADO FEDERAL

ix. Cadastramento de mailing

Este item deverá permitir o cadastro de *mailings* para as campanhas.

O mailing deverá ser o agendamento de uma tarefa de importação de uma ou mais listas de discagem, que serão associadas a uma campanha.

Tais listas, após carregadas pelo mailing, serão utilizadas pela campanha.

O Sistema deve permitir:

O cadastro de um novo mailing;

A listagem dos mailings já existentes;

A edição dos mailings;

A Inserção de um novo mailing com os seguintes parâmetros:

Nome do *mailing*;

Descrição do *mailing*;

Selecionar se o *mailing* terá múltiplos arquivos ou não. No caso de múltiplos deve sempre abrir um novo campo para seleção do arquivo à medida que os mesmos são selecionados;

Definir a data e a hora para que o *mailing* comece a importação das listas;

Selecionar a campanha que será utilizada pelo *mailing*.

8. Ferramentas de apoio ao sistema

8.1. Recebimento dos dados de voz e dados na PA

Ao receber uma ligação, todas as informações vinculadas ao identificador da chamada- número de "A" serão apresentadas ao atendente que irá tratar de forma personalizada o cidadão.

i. Tipo de Acesso: *Web Call Center*, este sistema deverá oferecer:

Gravação no histórico do cidadão no sistema de CRM, constando data, hora início, hora fim, nome do atendente e número de protocolo.

ii. Módulo ou subsistema Texto para Fala (Text-to-Speech)

Deverá estar disponível para ser utilizado no atendimento receptivo e no discador, realizando campanhas de divulgação dos trabalhos do Senado junto aos cidadãos.

8.2. Funcionalidades

O sistema deve atender as especificidades da Central de Atendimento Ouvidoria, de acordo com os fluxogramas dos tratamentos das chamadas- figuras 1 e 2.



SENADO FEDERAL

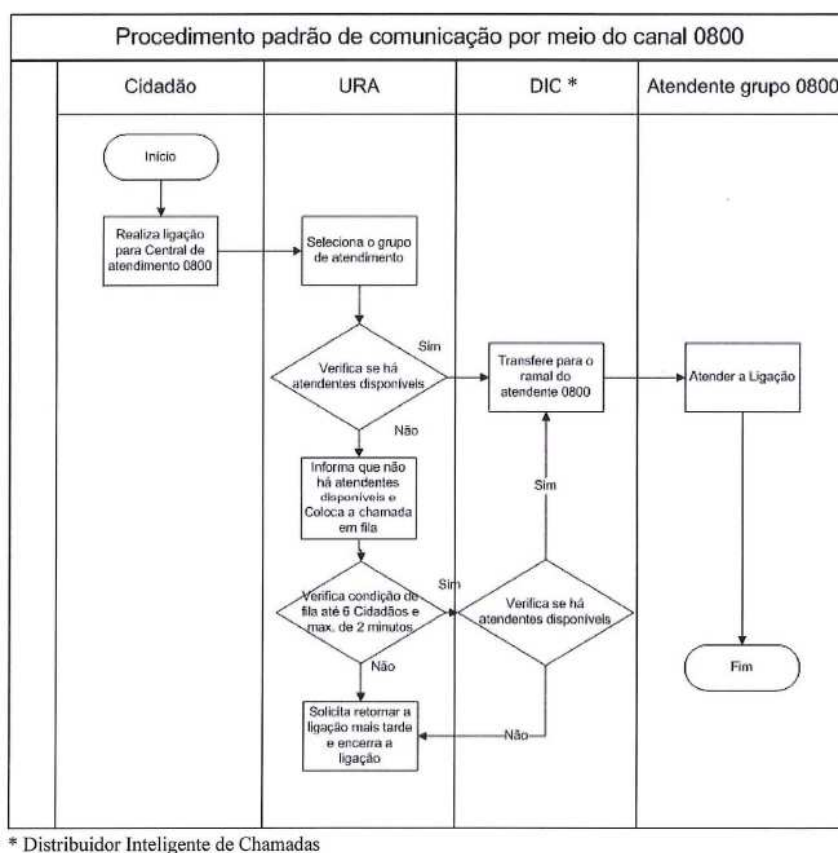


Figura 1 – Fluxograma de Atendimento de Chamadas direcionadas à Ouvidoria

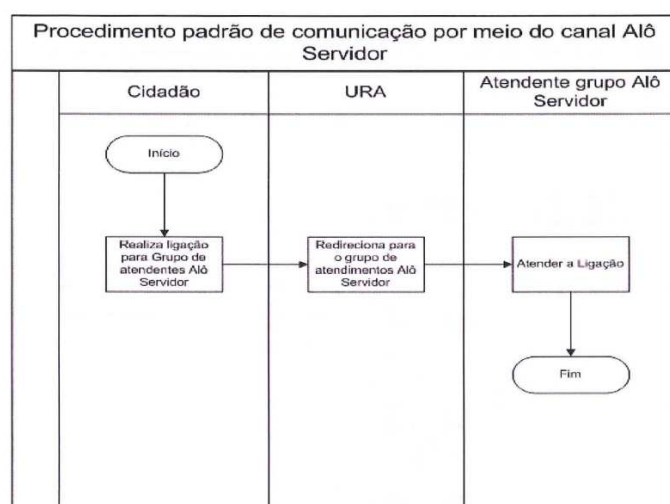


Figura 2 – Fluxograma de Atendimento de Chamadas direcionadas ao Alô Servidor



SENADO FEDERAL

9. Descrição Específica às Centrais de Atendimentos 4141/9000 e 7000-Coordenação de Telecomunicações

A Central de Atendimento dos Grupos 4141/9000 e 7000 é responsável pelo registro das demandas de informação e manutenção do Sistema Telefônico do Senado Federal. É composta basicamente pelo Sistema de Autoatendimento - Portal de Voz, pela conexão com a Central PABX e por Grupos de Atendimento.

O Portal de Voz deve garantir o mínimo de 80% de sucesso no reconhecimento da solicitação.

Os índices de Níveis de Serviço - NS para os Grupos de Atendimento:

- i. Grupo de Atendimento 4141/9000: 95%;
- ii. Grupo de Atendimento 7000: 90%;

De acordo com os registros das chamadas do ano de 2011, com o índice de sucesso no reconhecimento do Portal de Voz e com os cálculos efetuados para o dimensionamento da Central de Atendimento - Grupos 4141/9000 e 7000 são necessários para a manutenção dos índices NS desejados:

- i. 07 (sete) Postos de Atendimento, trabalhando com Atendentes com dupla habilidade programada;

O sistema deve atender as especificidades das Centrais de Atendimento 4141/9000 e 7000, de acordo com os fluxogramas dos tratamentos das chamadas -figuras 3 a 5.



SENADO FEDERAL

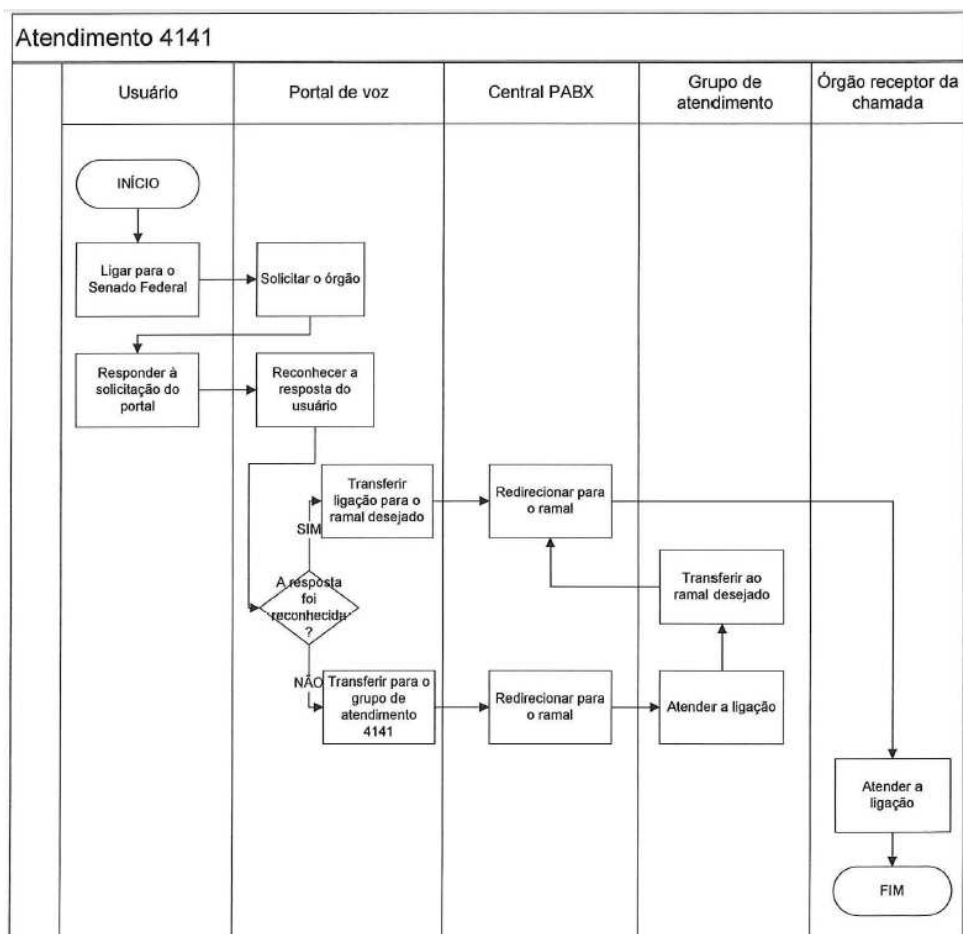


Figura 3 – Fluxograma de Atendimento das Chamadas direcionadas ao número 3303-4141



SENADO FEDERAL

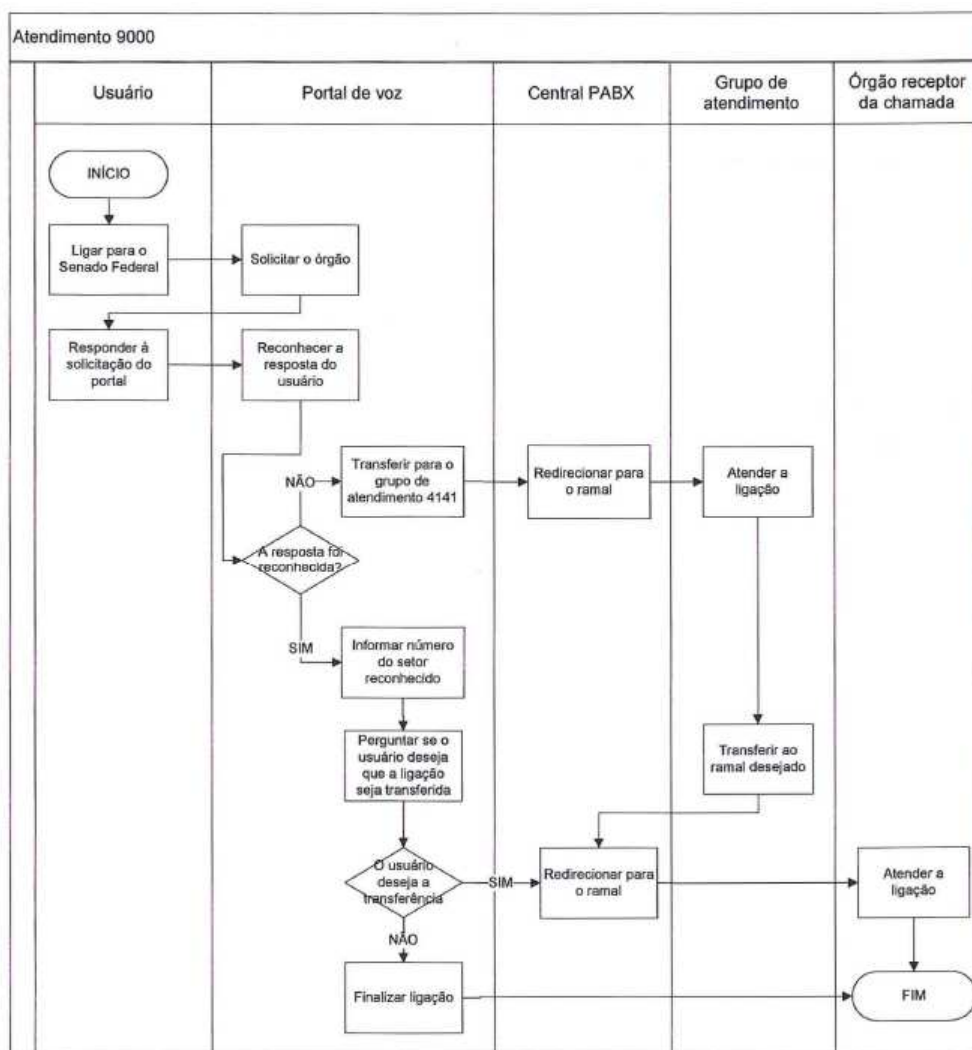


Figura 4 – Fluxograma de Atendimento das Chamadas direcionadas ao ramal 9000.

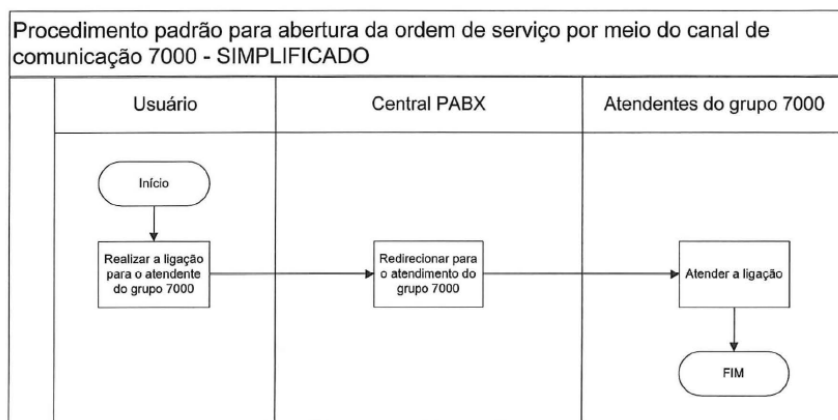


Figura 5 – Fluxograma de Atendimento das Chamadas direcionadas ao ramal 7000.



SENADO FEDERAL

10. Sistema de Portal de Voz- Sistema de Autoatendimento (Itens 11 e 12)

Descrição dos requisitos funcionais básicos a serem atendidos pela CONTRATADA:

Tais requisitos foram elaborados levando-se em consideração as necessidades atuais do Senado Federal, já atendidas pela plataforma em operação, bem como, as necessidades futuras que serão objeto de novas implementações.

O Portal de Voz deverá permitir a execução de serviços automatizados de atendimento e fornecimento de informações via telefone para públicos diversificados e de múltiplos perfis de atendimento.

A facilidade que mais se destaca em Portais de Voz é a interação dos clientes/cidadãos com o sistema através da fala natural; por exemplo: " ... quero informações sobre ... ". O sistema entende a solicitação do chamador e encaminha a chamada conforme programação.

Denomina-se fala natural por não haver qualquer tipo de condicionamento na tonalidade, sotaque, entonação ou formatação de frases para o entendimento do comando, uma vez prevista na gramática local do portal de voz. A plataforma é completamente independente do chamador.

O Portal de Voz encaminha seus clientes/cidadãos para os diversos serviços de atendimento e fornecimento de informações (Canais) tendo em vista a resolução de problemas. Assim, integram outros recursos ou sistemas específicos, sejam eles virtuais (Audiotex, IVR, etc.) ou presenciais (Call Center).

10.1. Requisitos Gerais (Itens 11 e 12)

O Sistema de Portal de Voz deve ser equipado com, no mínimo, 15 (quinze) canais de voz simultâneos e conectar-se aos sistemas de Telefonia de Voz sobre IP e Distribuição Inteligente de Chamadas.

Deverá integrar-se perfeitamente à solução de Central de Atendimento da Coordenação de Telecomunicações do Senado Federal, acessado pelo número 61-33034141, provendo todas as informações necessárias para este serviço, bem como ao serviço de agenda telefônica eletrônica interna, acessada pelo ramal 9000.

A CONTRATADA deverá prever toda a infraestrutura necessária à instalação do novo Portal de Voz no site acima mencionado, estando incluído o cabeamento de telefonia até as centrais ou DG, o cabeamento de energia até os DG's, os baloons para interligação aos cabos E1 vindos das Centrais e demais acessórios necessários a implantação do equipamento nos sites. - ver item 1.8 - Local de Execução dos serviços

INTRODUÇÃO

Toda e qualquer documentação necessária será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não podendo esta alegar desconhecimento ou falta de informação para a realização dos trabalhos de integração entre o PABX fornecido no item 1 deste TR e o PABX MX-ONE do Senado Federal.



SENADO FEDERAL

10.2. Requisitos Funcionais Básicos (Itens 11 e 12)

O Portal de Voz do Senado Federal possui exigências bastante peculiares, diferenciadas dos demais portais de voz com aplicação comercial, como as de segurança, principalmente operacional quanto de condução dos diálogos entre os cidadãos e o Portal de Voz do Senado. Portanto, a CONTRATADA deve garantir a perfeita funcionalidade de todas as aplicações já existentes no Portal do Senado Federal.

O novo Portal de Voz deverá possuir no mínimo as 03 (três) aplicações existentes na Central de Atendimento da Coordenação de Telecomunicações, que são:

- i. Atendimento por reconhecimento de voz do número telefônico principal do Senado Federal (61-3303-4141);
- ii. Agenda telefônica eletrônica interna- "*Name Dialer*"; e
- iii. Lista de exclusão- "*Black List*".

A aplicação do "*Name Dialer*" é utilizada internamente para os funcionários da Casa que através de comandos de voz solicitam informações do órgão ou gabinete possuindo a opção de ser transferido. O sistema deve prever integração automática aos sistemas legados do Senado que constantemente sofrem mudanças no seu quadro de colaboradores, e principalmente quando existe a entrada dos novos Senadores. Portanto, o sistema deve prever adaptabilidade automática da sua gramática, toda vez que houver mudança no cadastro.

Lista de exclusão - "*Black List*" - é uma lista cadastral de palavras ofensivas e de baixo calão, utilizadas juntamente com o reconhecimento de voz com a finalidade de evitar erros de associação por semelhança fonética com o cadastro dos colaboradores, órgãos e gabinetes. Lembrando que as semelhanças de nomes com palavras ofensivas devem apresentar funcionamento perfeito, evitando que haja reconhecimento errôneo de termos ofensivos com nomes.

As chamadas em que foram reconhecidas palavras da lista de exclusão- "*Black List*" deverão ser redirecionadas ao Grupo de Atendimento.

As portas do Portal de Voz deverão oferecer, no mínimo, os seguintes serviços:

- i. Vocalização de arquivos de áudio;
- ii. Reconhecimento de voz;
- iii. Vocalização de texto (*text to speech*); e
- iv. Suportar protocolos VoIP através de SIP.

O Sistema do Portal de Voz deverá:

- i. Ser eficiente em 80% dos casos de reconhecimento de voz em chamadas;
- ii. Possuir ferramentas de desenvolvimento gráficas para criação das aplicações do Portal;
- iii. Suportar a inclusão de linhas de código para consulta em banco de dados;
- iv. Permitir, sem a necessidade de *reset*, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do Portal de Voz:



SENADO FEDERAL

A supervisão;
A modificação da árvore de menus;
A modificação do horário de atendimento;
Permitir a marcação de datas como feriado e finais de semana, por meio de interface gráfica.

v. Suportar protocolo SNMP (*Simple Network Management Protocol* - Protocolo Simples de Gerência de Rede) para integração com sistemas de monitoração externa.

vi. Possuir características multitarefa e multiusuário;

vii. Possuir recursos de gerência de configuração, gerência de falhas e alarmes, gerência de performance, gerência de *log* de operações. Os recursos de gerência deverão ser centralizados e de forma gráfica, com acesso remoto;

viii. Disponibilizar senhas de acesso aos usuários, técnicos e supervisores, indicados pelo Senado Federal, para que tenham acesso ao Portal de Voz, em pelo menos três níveis de acessos: manutenção, operação e administração.

O Hardware do Portal de Voz deverá:

i. Ser aberto, seguindo padrões de mercado;

ii. Ser virtualizado através de VMWARE

iii. Conectar a Central PABX através de VoIP- por meio do protocolo SIP;

iv. Permitir o recebimento de ligações externas;

v. Permitir a comunicação com os equipamentos do Senado, via Comunicação TCP/IP;

vi. Possuir a vocalização das informações (números, valores, datas, etc) obtidas no banco de dados, através de prompts de voz previamente gravados. O dimensionamento dos equipamentos a serem fornecidos é de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá garantir seu perfeito funcionamento e atendimento às funcionalidades especificadas.

10.3. Gerador de Aplicação do Portal (Itens 11 e 12)

A CONTRATADA deverá:

i. Entregar a documentação dos aplicativos e softwares, manuais de instalação, manuais operacionais e descritivos do sistema;

ii. Prover os softwares para programação do sistema, dando condições ao atendente de alterar a sequência do tratamento das chamadas, sem a necessidade de reset ou parada do sistema;

O sistema do Portal de Voz deverá:

i. Aceitar arquivos de voz digitalizados nos padrões de mercado (WAV, VOX e/ou MP3);

ii. Apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao cliente/cidadão, a partir do seu início.



SENADO FEDERAL

Os softwares da solução deverão estar sempre atualizados, mantidos em sua última versão, ou escolhidos a critério do Senado Federal.

10.4. Padronização e Interoperabilidade (Itens 11 e 12)

O Sistema do Portal de Voz deverá:

- i. Possuir a integração, com o PABX fornecido no item 1, permitindo à geração de chamadas e o atendimento;
- ii. Manter o sincronismo do horário do Portal de Voz com o relógio do(s) servidor(es) do Senado;
- iii. Possuir proteção contra descargas e interferências elétricas e eletromagnéticas, de modo a eliminar os transitórios e os ruídos permanentes, para os circuitos internos.

Todos os softwares que acompanham o equipamento deverão possuir as respectivas mídias de instalação e manuais.

Todos os componentes exigidos, bem como aqueles que forem propostos pelos fornecedores deverão ser fornecidos acompanhados de seus respectivos manuais e softwares de instalação.

10.5. Requisitos Técnicos do Sistema de Gerência do Portal (Itens 11 e 12)

A CONTRATADA deverá fornecer juntamente ao Portal de Voz, um sistema capaz de gerenciar todos os aplicativos fornecidos, para que eventuais falhas sejam descobertas e alarmadas.

O Sistema de Gerência do Portal deverá contemplar:

- i. Funcionalidades específicas para o gerenciamento dos alarmes e falhas de cada módulo ou subsistema;
- ii. Funcionalidades específicas para o gerenciamento de desempenho de cada Servidor inserido na plataforma:

Monitoração de cada uma das linhas, informando se o canal está ocupado ou livre;
Supervisão total de todos os módulos ou subsistemas do sistema, fornecendo informações on-line do funcionamento e desempenho de todos os módulos ou subsistemas de forma isolada ou integrada;

Acompanhamento da evolução dos atendimentos realizados;
Permitir a emissão de relatórios estatísticos, que possibilitem avaliar o desempenho do Sistema Portal, em intervalo definido pelos supervisores.

- iii. Funcionalidades específicas para o gerenciamento dos logs gerados pelo Portal:

Registro em arquivo de todos os eventos ocorridos;



SENADO FEDERAL

Identificação do terminal, da data, da hora de início e de término da ligação, dos serviços utilizados, do destino e resultado;

Identificação das transferências realizadas com indicação de data/hora, destino e resultado;

Os registros ficarão armazenados por período não inferior a seis meses, devendo ser catalogados de forma automatizada e possibilitando a recuperação rápida das informações;

iv. Exportação dos relatórios, no mínimo, em formato

TXT;

v. Armazenamento dos dados para extração de relatórios em banco de dados relacional

11. Descrição Específica à Central de Atendimento 2000- Secretaria Especial de Informática – PRODASEN

A Central de Atendimento dos Grupos 2000 é responsável pelo registro das demandas de informação e manutenção dos sistemas e equipamentos de informática do Senado Federal. É composta basicamente pela conexão com a Central PABX e por Grupo de Atendimento.

Os índices de Níveis de Serviço - NS para o Grupo de Atendimento deve ser de 95%. De acordo com os registros das chamadas do ano de 2011, com os cálculos efetuados para o dimensionamento da Central de Atendimento- Grupo 2000 são necessários para a manutenção dos índices NS desejados:

i. 19 (dezenove) Postos de Atendimento, trabalhando com Atendentes com única habilidade programada.

Otimizando os recursos disponíveis, com a programação das habilidades dos atendentes das Centrais de Atendimento, configurando adequadamente o Grupo de Serviço, para atender a Central de Atendimento- Grupo 2000, dentro dos níveis estipulados, são necessários:

ii. 19 (dezenove) Postos de Atendimento, trabalhando com Atendentes com dupla habilidade programada;

iii. 02 (dois) Postos de Supervisão.

O sistema deve atender as especificidades das Centrais de Atendimento 2000, de acordo com os fluxogramas dos tratamentos das chamadas- figura 1.



SENADO FEDERAL

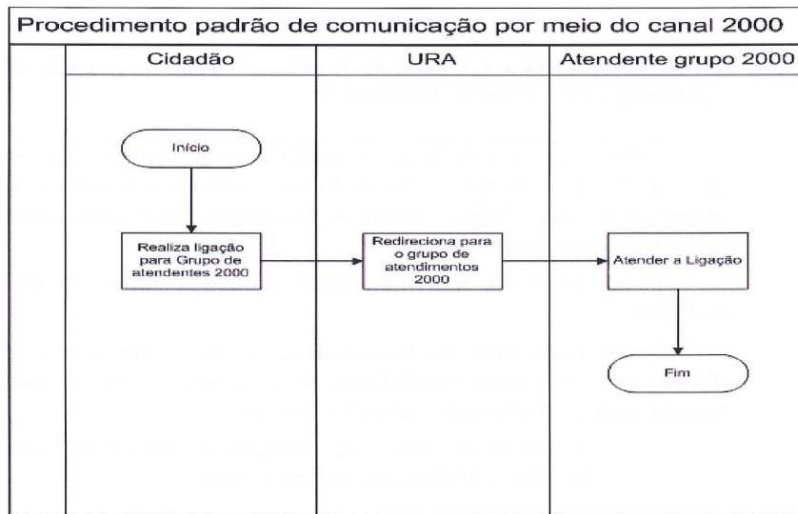


Figura1 - Fluxograma de Atendimento das Chamadas direcionadas ao ramal 2000.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 4

HARDWARE E VIRTUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

1 – Gateway (item 1)

Cada gateway deve possuir no mínimo 04 (quatro) circuitos E1, ou seja, 120 canais para conexão à rede pública de telefonia com suporte aos protocolos CAS R2 e ISDN e rede privada com suporte aos protocolos QSIG e DPNSS.

O gateway deve suportar no mínimo:

- Codecs G.711 e G729
- VAD (Voice activity detection)
- Comfort Noise Generation (CNG)
- Jitter buffer adaptativo
- Cancelamento de eco conforme padrão G.168

O Gateway deve ser do mesmo fabricante do software PABX IP da solução;

Deve ser fornecido em gabinete padrão para montagem em rack 19” (dezenove polegadas);

2 – Fones de Ouvido (item 13)

Os fones de ouvidos com microfone headset para microcomputadores deverão possuir as seguintes características:

- Deverá ser fornecido headset monoauricular;
- Controle integrado simplificado que permita ligar/desligar, controlar o volume das ligações e mute com facilidade;
- Tecnologia USB Plug & Play (dispensa drivers de instalação);
- Alça de cabeça leve e ajustável;
- Monoauricular;
- Equalizador dinâmico com controle de volume;
- Microfone com redução de ruído para som ambiente;
- Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural;
- Alimentação via USB;



SENADO FEDERAL

Referência: marca Plantronics modelo C310 USB

3– Servidores (item 14)

- 4 (quatro) discos e usar 2(dois) para formar um RAID 1, mantendo 2(dois) como *spares*, de modo a garantir a integralidade dos dados, mesmo com a falha de até três discos.

- 2 (Dois) processadores com tecnologia octa-Core, ou superior. O padrão de arquitetura do servidor é o x86 de 32 bits com extensão 64 bits e suporte a Extended SSE4, com as características listadas a seguir;

a. QPI ou Hypertransport de, no mínimo, 1000 Mhz;

b. Suporte a aplicações de 32 bits e de 64 bits;

c. Memória cache L3 de, no mínimo, 1 Mbyte, por núcleo;

d. A configuração ofertada deverá apresentar os seguintes índices de desempenho:

e. Índice SPECint_rate2006 (base) auditado de, no mínimo, 230 (duzentos e trinta) para o equipamento ofertado. Caso o equipamento cotado não tenha sido ainda auditado com o número de processadores proposto e a mesma frequência de clock ofertado, deverá ser informado um cálculo estimado, desde que o valor utilizado para estimativa de SPECint_rate2006 (base) tenha sido obtido em equipamento auditado na quantidade máxima de processadores e seja da mesma família do equipamento ofertado. Este índice deverá ser calculado através da expressão abaixo com base em um índice auditado pelo Standard Performance Evaluation Corporation - SPEC de um equipamento de mesma arquitetura e do mesmo fabricante do equipamento ofertado.

Índice Estimado = $(A * B * C) / (D * E)$, onde:

• A = Quantidade de processadores ofertados pelo licitante, para o servidor ofertado;

• B = Frequência de clock (em GHz) ofertada para cada processador;

• C = Resultado, em SPECint_rate2006 (base), auditado pela SPEC;

• D = Quantidade de processadores utilizados no servidor auditado pela SPEC;

• E = Frequência de clock (em GHz) de cada processador utilizado no servidor auditado pela SPEC.

Os índices SPECint_rate2006 (base) utilizados como referência serão validados junto ao site Internet www.spec.org - Standard Performance Evaluation Corporation;

f. Não serão aceitas estimativas para modelos/família de equipamentos não auditados pelo Standard Performance Evaluation Corporation - SPEC, resultados obtidos com a utilização de servidores em cluster, bem como estimativas em resultados inferiores ao mínimo especificado no edital;

g.. Memória RAM de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) GBytes, tipo DDR-4 ou superior, com velocidade de clock mínima de 2133 MHz, deverá suportar tecnologia de correção de multi-bit erros como Advanced ECC, Chipkill ou SDDC (Single Device Data Correction);

h. Capacidade de armazenamento interno de, no mínimo, 900 GBytes líquido, com 4 (quatro) discos SAS sendo 2(dois) discos em raid 1 e 2(dois) discos em modo *spare*;



SENADO FEDERAL

- i. 2 (duas) interfaces Ethernet 1Gbps;
- j. 2 (duas) fontes de alimentação em modo redundante. Cada fonte deverá ser capaz de alimentar sozinha o equipamento;

4 – Sistema de Virtualização VMware (item 15)

Para total integração com a plataforma de virtualização utilizada pelo PRODASEN para atender o Senado Federal é necessário a utilização de licenças do software de Virtualização do fabricante VMware na sua versão mais atualizada.

As 8(oito) licenças VSPHERE são necessárias para virtualizar os 8 (oito) processadores dos servidores (item 14) adquiridos nesta solução e 1(uma) licença VCENTER para possibilitar o total gerenciamento sobre o sistema virtualizado.

Todas as licenças deverão ser não OEM para possibilitar no futuro a substituição dos servidores por outros de qualquer marca/modelo sem a necessidade de adquirir novas licenças.

5 – Switches (item 16)

Devido ao fato destes swichtes serem usados para a interligação dos racks do PABX, estes deverão:

- serem instalados o mais próximo possível dos racks do PABX, ou seja, dentro da própria sala onde hoje se encontra a central telefônica.
- devem se conectar à rede através de *uplinks* de fibra para os switches de distribuição G1-34 e G2-34 que se encontram a 65 metros de distância do rack onde será instalada a solução, sendo de responsabilidade da contratada o lançamento e conectorização desta fibra.

A intenção é restringir a possibilidade de acesso a estes equipamentos, minimizando interrupções decorrentes de eventuais intervenções que ocorram, por exemplo, no switch que hoje atende aos usuários da COOTELE.

A Contratada deverá fornecer projeto de interligação dos swichtes fornecidos por ela com o núcleo da rede, devendo garantir a interoperabilidade com o *hardware* de rede do Senado que atualmente é o **Alcatel OmniSwitch 6850E-U24X**.

Como referência, um *hardware* totalmente compatível com as especificações abaixo é o **Alcatel OmniSwitch 6850-48X** (48 portas) ou o **Alcatel OmniSwitch 6850-24X** (24 portas).

Especificação:

1. Portas de acesso 100/1000BaseT não compartilhadas, com *auto-sense* e *auto-MDIX*

2. No mínimo 2(duas) portas de *uplink* a 1Gbps/10Gbps via fibra multimodo. Estas portas deverão ser capazes de operar a 10Gbps efetuando-se apenas a troca do GBIC, sem instalação de placas adicionais. O equipamento deverá ser entregue com 2 (dois) GBICs capazes de transmissão e recepção full-duplex a 1 Gbps usando fibra multimodo 62.5/125 µm.



SENADO FEDERAL

3. Comutação de datagramas IPv4 e IPv6 em *wirerate*
4. Devem, obrigatoriamente suportar árvores de *spanning tree* independentes por VLAN, com o protocolo RSTP.
5. Ter fontes de alimentação redundantes. Cada fonte deverá ser capaz de alimentar sozinha o equipamento.
6. Deverá interoperar, de forma transparente com o equipamento de distribuição **Alcatel OmniSwitch 6850E-U24X**, ao qual se conectarão.
7. Deverá suportar os seguintes padrões e protocolos:
 - Pilha IPv4 IP Routing** → Static routing → RIP v1 & v2 → OSPF v2 com suporte a graceful restart → BGP v4 com suporte a graceful restart → ISIS
 - Multicast** → IGMP v1, v2 & v3 snooping → PIM-SM → PIM-DM → DVMRP
 - Outros**
 - DHCP relay → Generic UDP relay per VLAN → VRRP v2
 - Pilha IPv6 IP Routing** → Static routing → RIP ng → OSPF v3 com suporte a graceful restart
 - BGPv4 com extensões para roteamento IPv6 e suporte a graceful restart
 - Multicast** → MLD snooping → PIM-SM → PIM-DM
 - Outros** → DHCP relay (including generic UDP relay) → VRRP v3
 - Quality of Service (QoS)**
 - Filas de prioridade baseadas em hardware, no mínimo 4 por porta
 - Priorização de tráfego baseada em fluxos
 - Gerenciamento de banda baseado em fluxos
 - Gerenciamento de filas com algoritmos de scheduling de tráfego configuráveis
 - suporte a RED, WRED 37
 - suporte à arquitetura DiffServ (classificação, marcação de DSCP e priorização)
 - Gerenciamento**
 - SNMP v1/v2/v3
 - Porta de console
 - Acesso à console através de Telnet e SSH
 - Mirror baseado em porta e em políticas
 - Cliente NTP (Network Time Protocol)
 - Log local (em memória flash) e remoto (via syslog)
 - Cliente TACACS+
 - Centralized RADIUS and Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) administrator authentication
 - Padrões suportados**
 - IEEE standards**
 - IEEE 802.1D (STP)
 - IEEE 802.1p (CoS)
 - IEEE 802.1Q (VLANs)
 - IEEE 802.1ad (Provider Bridges) (Q-in-Q/VLAN stacking)
 - IEEE 802.1ak (Multiple VLAN Registration Protocol)
 - IEEE 802.1s (MSTP)
 - IEEE 802.1w (RSTP)
 - IEEE 802.3i (10Base-T)
 - IEEE 802.3u (Fast Ethernet)



SENADO FEDERAL

- IEEE 802.3x (Flow Control)
- IEEE 802.3z (Gigabit Ethernet)
- IEEE 802.3ab (1000Base-T)
- IEEE 802.3ac (VLAN Tagging)
- IEEE 802.3ad (Link Aggregation)
- IEEE 802.3ae (10G Ethernet)

IE TF standards

IPv4

- RFC 2003 IP/IP Tunneling
- RFC 2784 GRE Tunneling

OSPF

- RFC 1253/1850/2328 OSPF v2 and MIB
- RFC 1587/3101 OSPF NSSA Option
- RFC 1765 OSPF Database Overflow
- RFC 2154 OSPF MD5 Signature
- RFC 2370/3630 OSPF Opaque LSA
- RFC 3623 OSPF Graceful Restart

RIP

- RFC 1058 RIP v1
- RFC 1722/1723/2453/1724 RIP v2 and MIB
- RFC 1812/2644 IPv4 Router Requirements
- RFC 2080 RIPng for IPv6

BGP

- RFC 1269/1657 BGP v3 & v4 MIB 38
- RFC 1403/1745 BGP/OSPF Interaction
- RFC 1771-1774/2842/2918/3392 BGP v4
- RFC 1965 BGP AS Confederations
- RFC 1966 BGP Route Reflection
- RFC 1997/1998 BGP Communities Attribute
- RFC 2042 BGP New Attribute
- RFC 2385 BGP MD5 Signature
- RFC 2439 BGP Route Flap Damping
- RFC 2545 BGP-4 Multiprotocol Extensions for IPv6 Inter-Domain Routing
- RFC 2796 BGP Route Reflection
- RFC 2858 Multiprotocol Extensions for BGP-4
- RFC 3065 BGP AS Confederations

IP multicast

- RFC 1075 DVMRP
- RFC 1112 IGMP v1
- RFC 2236/2933 IGMP v2 and MIB
- RFC 2362/4601 PIM-SM
- RFC 2365 Multicast
- RFC 2715/2932 Multicast

Routing MIB

- RFC 2934 PIM MIB for IPv4
- RFC 3376 IGMPv3



SENADO FEDERAL

- RFC 5060 Protocol Independent Multicast MIB
- RFC 5132 IP Multicast MIB
- RFC 5240 PIM Bootstrap Router MIB

IPv6

- RFC 1886/3596 DNS for IPv6
- RFC 2292/2553/3493/3542 IPv6 Sockets
- RFC 2373/2374/3513/3587 IPv6 Addressing
- RFC 4007 IPv6 Scoped Address Architecture
- RFC 4193 Unique Local IPv6 Unicast Addresses
- RFC 2460//2462/2464 Core IPv6
- RFC 2461 NDP
- RFC 2463/2466/4443 ICMP v6 and MIB
- RFC 2452/2454 IPv6 TCP/UDP MIB
- RFC 2893/4213 IPv6 Transition Mechanisms
- RFC 3056 IPv6 Tunneling
- RFC 3542/3587 IPv6
- RFC 3595 TC for Flow Label

Manageability

- RFC 959/2640 FTP
- RFC 1350 TFTP Protocol
- RFC 2131 DHCP server/client
- RFC 854/855 Telnet and Telnet options
- RFC 1155/2578-2580 SMI v1 and SMI v2
- RFC 1157/2271 SNMP
- RFC 1212/2737 MIB and MIB-II
- RFC 1213/2011-2013 SNMP v2 MIB
- RFC 1215 Convention for SNMP Traps
- RFC 1573/2233/2863 Private Interface MIB 39
- RFC 1643/2665 Ethernet MIB
- RFC 1901-1908/3416-3418 SNMP v2c
- RFC 2096 IP MIB
- RFC 2570-2576/3411-3415 SNMP v3
- RFC 2616 /2854 HTTP and HTML
- RFC 2667 IP Tunneling MIB
- RFC 2668/3636 IEEE 802.3 MAU MIB
- RFC 2674 VLAN MIB
- RFC 3414 User based Security model
- RFC 4251 Secure Shell Protocol architecture
- RFC 4252 The Secure Shell (SSH) Authentication Protocol

Security

- RFC 1321 MD5
- RFC 2104 HMAC Message Authentication
- RFC 2138/2865/2868/3575 /2618 RADIUS Authentication and Client MIB
- RFC 2139/2866/2867/2620 RADIUS Accounting and Client MIB
- RFC 2228 FTP Security Extensions
- RFC 2284 PPP EAP



SENADO FEDERAL

- RFC 2869/2869bis RADIUS

Extension

QoS

- RFC 896 Congestion Control
- RFC 1122 Internet Hosts
- RFC 2474/2475/2597/3168/3246

DiffServ

- RFC 3635 Pause Control
- RFC 2697 srTCM
- RFC 2698 trTCM

Others

- RFC 791/894/1024/1349 IP and IP/Ethernet
- RFC 792 ICMP
- RFC 768 UDP
- RFC 793/1156 TCP/IP and MIB
- RFC 826/903 ARP and Reverse ARP
- RFC 919/922 Broadcasting internet datagram
- RFC 925/1027 Multi LAN ARP / Proxy ARP
- RFC 950 Subnetting
- RFC 951 BOOTP
- RFC 1151 RDP
- RFC 1191 Path MTU Discovery
- RFC 1256 ICMP Router Discovery
- RFC 1305/2030 NTP v3 and Simple NTP
- RFC 1493 Bridge MIB
- RFC 1518/1519 CIDR
- RFC 1541/1542/2131/3396/3442 DHCP
- RFC 1757/2819 RMON and MIB
- RFC 2131/3046 DHCP/BootP Relay
- RFC 2132 DHCP Options
- RFC 2251 LDAP v3 40
- RFC 2338/3768/2787 VRRP and MIB
- RFC 3021 Using 31-bit prefixes
- RFC 3060 Policy Core



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 5

PROVA DE CONCEITO

Na realização da prova de conceito, todos os equipamentos, como servidores, switches e gateway, para sua realização, deverão ser de propriedade da Licitante e/ou Parceiros. Esta poderá utilizar, durante a realização do POC, a rede do Senado somente para acessos à Internet.

A Licitante deverá comprovar durante o POC:

1. A Interoperabilidade do seu PABX e Gateway (item 1) com o PABX MX-ONE do Senado Federal através de no mínimo uma (1) conexão E1 (trunk digital de 30 canais) e através do protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Os testes deste sistema PABX se darão com funções básicas tais como receber chamadas, identificar as chamadas, transferir as chamadas entre ramais e centrais, realizar chamadas.
2. Ativar até 10 postos de atendimento e 1 posto de supervisão através do softphone em computadores na rede do Senado Federal através do sistema CALL CENTER (item 2), juntamente com os ramais do pabx (item 1), o sistema CTI (item 3) e o sistema de gravação de voz digital (item 4). Deverá receber chamadas, identificar as chamadas, transferir as chamadas entre ramais e centrais, realizar chamadas, gravá-las e gerar relatórios, além de criar e tocar mensagens utilizando a URA.
3. Ativar o sistema de discador através de lista de número, podendo transferir para um dos postos de atendimento (PA) e/ou para as portas de IVR onde deverá realizar pesquisa autônoma através de questionário desenvolvido para o POC, emitindo ao final relatório das respostas recebidas.
4. Ativar o sistema de Portal de Voz com as funções básicas de reconhecimento e transferência para ramais do PABX MX-ONE do Senado Federal, com a “black list”, além de responder a agenda de números telefônicos e permitir a sua transferência para um ramal disponível no MX-ONE do Senado Federal.

A Licitante terá sua Prova de Conceito aprovada se comprovar o funcionamento de todos os 4 itens acima descritos.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 6

<p>PREVISÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS, INSTALAÇÕES, SISTEMAS, PROGRAMAÇÕES E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS</p>

1. Previsão de serviços, materiais, instalações, sistemas, programações e equipamentos necessários.
 - a. Os módulos ou subsistemas que compõem o Sistema deverão atender minimamente aos seguintes requisitos, para serem caracterizados como parte da solução integrada:
 1. Login único (single sign on);
 2. Padrão visual e de navegação.
 - b. A solução deve ser fornecida de forma integral e prover independência funcional de sistema de banco de dados, e de sistema operacional.
 - c. A CONTRATADA é a responsável por todos os custos necessários para integração e compatibilidade do Sistema fornecido com a plataforma de software, hardware e telefonia do Senado Federal e com qualquer software adicional que faça parte da Solução, na vigência do contrato.
 - d. Compreendem a prestação de serviços especializados iniciais de adaptação tecnológica (customização) testes e implantação dos sistemas de gestão de telefonia e de atendimento a serem disponibilizados pela CONTRATADA, para a operação e gestão das Centrais de Atendimento CORCID, COOTELE e COATEN.
- 1.1. Estes serviços deverão obedecer às seguintes etapas de trabalho:
 - a. Levantamento e análise do sistema atual de gestão de atendimento receptivo e ativo;
 - b. Especificação das adaptações aos procedimentos e rotinas das Centrais, dos sistemas de gestão de telefonia e de atendimento a serem disponibilizados pela Licitante para uso das Centrais de Atendimento;



SENADO FEDERAL

- c. Implementação, testes e implantação das adaptações e adequações tecnológicas (customizações) dos sistemas de gestão de telefonia, gestão de atendimento receptivo e atendimento ativo.
- d. Planejamento e execução da migração dos bancos de dados que contêm os atuais scripts padronizados de atendimento e toda a base de conhecimento utilizada pelas Centrais de Atendimento. Bem como das regras e fluxos de atendimento utilizados pelos Atendentes e de tramitação (Workflow) dos assuntos entre as equipes de atendimento.
- e. Serviços de integração dos procedimentos de atendimento executados pelas Centrais de Atendimento aos sistemas informatizados corporativos de cada central e aos fluxos de informação entre as centrais e as diversas áreas de relacionamento.
- f. Todos os serviços de adaptação tecnológica inicial, instalação, implantação e operação dos sistemas de operação e gestão de telefonia, gestão de atendimento receptivo, receptivo ativo, a serem realizados pela empresa Licitante, deverão ser executados por profissionais devidamente capacitados pelo fabricante desses sistemas.
- g. Os equipamentos e softwares fornecidos deverão ser de última geração, novos e sem uso, devidamente instalados.
- h. A instalação compreende a instalação física dos equipamentos, contemplando o cabeamento de telefonia, de energia e rede lógica, outros componentes, sua interligação através da solução de conectividade e a instalação dos softwares de gerenciamento.
- i. A Licitante é responsável pela instalação e ativação do(s) equipamento(s) e todos os acessórios e recursos fornecidos, devendo fornecer os insumos e executar os serviços de instalação, correspondente a alimentação da rede elétrica, energia auxiliar e o cabeamento dos troncos e ramais até o Distribuidor Geral - DG PABX.
- j. As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências do Senado Federal, sempre acompanhadas de servidor indicado.
- k. O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da Licitante.
- l. Todos os equipamentos, sistemas e bancos de dados deverão estar disponíveis no ambiente do Senado Federal.



SENADO FEDERAL

- m. Sob hipótese alguma será permitida a instalação aparente de fios e cabos, fixados por grampos ou soltos em paredes entre pisos e entre forros, pois os equipamentos serão instalados em rack, dutos e calhas existentes na sala técnica da COOTELE.
- n. Os equipamentos deverão ser alimentados por circuitos elétricos exclusivos, com identificação de "NÃO DESLIGAR" no disjuntor de proteção.
- o. Não serão aceitos equipamentos que não possuam voltagem compatível com a rede elétrica 220VAC ou -48VDC, sendo estes sujeitos à homologação pelo Senado Federal.
- p. Os equipamentos, servidores/switches, deverão ser instalados em 1 (um) Rack's padrão 19", com 42U e 800mm(L) x 1000mm(P) existente na COOTELE, próprios para abrigar equipamentos computacionais e de telefonia.

1.2 Sistemas e Programas

- a. Todos os softwares desta contratação deverão ser virtualizados e instalados nos servidores (item 14) através da utilização do software de virtualização VMware do item 15.
- b. Os softwares oferecidos pela CONTRATADA serão disponibilizados ao Senado Federal mediante envio da mídia contendo o sistema, ou, alternativamente, por download via internet, a critério do Senado Federal.
- c. Os softwares objetos desta licitação, compostos de arquivos digitais, utilizáveis para instalação dos programas pertinentes, serão fornecidos ao Senado Federal, pela CONTRATADA, até o limite de 01 (uma) cópia, para a instalação em mais de um equipamento.
- d. Não serão aceitos pelo Senado Federal sistemas baseados em Computação em Nuvens (*Cloud Computer*), ou que dependam de *Data Center* ou outros recursos externos ao Senado para funcionar.
- e. Os softwares constantes do objeto deste edital e seus anexos deverão ser entregues no Senado Federal, devidamente instalados.
- f. Fornecimento de licenças de software de uso perpétuo e com cessão de direitos patrimoniais ao Senado Federal, em atendimento ao disposto no caput do artigo 111 da Lei nº 8.666/1993.



SENADO FEDERAL

- g. Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e entregues ao Senado todos os softwares adicionais necessários à operacionalização da solução e a respectiva Infraestrutura de Hardware.
- h. A CONTRATADA deverá explicitar em sua proposta comercial quais os softwares compõem a solução ofertada, indicando nome comercial, edição, versão, empresa proprietária do Direito Autoral.
- i. A CONTRATADA poderá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho que irão operar a tecnologia.

1.3. Servidores

Conforme Anexo 4 – Hardware e Virtualização da Solução

1.4. Switches

Conforme Anexo 4 – Hardware e Virtualização da Solução

1.5. Gateway

Conforme Anexo 4 – Hardware e Virtualização da Solução

1.6. Fones de ouvido com microfones tipo Headset

Conforme Anexo 4 – Hardware e Virtualização da Solução



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 7

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, _____, para o **fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoIP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento – COATEN, com serviços de atualização, durante 12 (doze) meses consecutivos.**

A **UNIÃO**, por intermédio do 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 pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ /____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº ____/20____**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, conforme documento digital nº _____ do Processo nº 00200.008070/2016-25, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº _____, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 11 de 2017 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto o **fornecimento e instalação de Centrais de Atendimento baseadas em tecnologia VoIP, para atender às necessidades do Senado Federal relativas aos núcleos de atendimento da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão do Senado Federal – CORCID, Coordenação de Telecomunicações – COOTELE e Coordenação de Atendimento – COATEN, com serviços de atualização, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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 de qualificação que ensejaram sua contratação;
- II -** apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- III -** efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- IV -** manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;
- V -** manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário;
- VI -** realizar a atualização/implementação dos itens constantes dos edital, seus anexos e deste contrato, se necessário em módulos ou subsistemas, sem comprometer as comunicações telefônicas do SENADO. Assim, qualquer procedimento que coloque em risco as referidas comunicações e o atendimento aos cidadãos e aos clientes internos do SENADO deverão ser previamente programados e dimensionados para serem executados fora do horário de expediente desta Casa Legislativa;
- VII -** manter a disciplina nos locais dos serviços;
- VIII -** manter equipe técnica nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas e abrangência dos serviços;
- IX -** manter os funcionários sempre portando sua identificação;



SENADO FEDERAL

X – Responsabilizar-se 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;

XI – assumir total e exclusiva responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho e execução durante a vigência dos serviços contratados;

XII – executar os serviços de instalação e as programações de acordo com as normas gerais atinentes à espécie e ao fiel cumprimento dos manuais dos fabricantes e normas técnicas, ficando responsável por quaisquer prejuízos causados aos equipamentos;

XIII – fornecer o Esquema de banco de dados e o dicionário de dados de todos os sistemas que compõem a solução;

XIV – fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e de rede.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA deverá se comprometer a não divulgar dados, informações ou programas relacionados ao objeto deste contrato, do edital e seus anexos, devendo ser mantido sigilo em relação a todas as bases de dados acessadas ou que venham a ser geradas na prestação de serviços.

I - O não cumprimento dos sigilos especificados implicará nas penalidades previstas neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá viabilizar o acesso às atualizações tecnológicas da solução ofertada, disponibilizadas pelo fabricante, sem ônus adicionais para o SENADO, durante o período mínimo de 12 (doze) meses, a contar do recebimento definitivo de todos os itens.

I – As atualizações de programas cobrem todos os programas de computador (*software* e *firmware*) adquiridos e incluem o fornecimento de correções (*patches*) e novas versões/revisões/distribuições (*releases*) assim que o fabricante as torne disponíveis.

II – Entende-se por atualização de programas qualquer correção, pequena modificação, aperfeiçoamento (*update*), ou desenvolvimento de nova versão (*upgrade*) efetuado pelo fabricante para os produtos em questão.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os empregados da CONTRATADA terão acesso aos locais de execução dos serviços – Prodasen/Bloco 1, Ouvidoria/Bloco 4 e COOTELE/Bloco 13 – para tanto devem estar devidamente identificados através de crachás visando cumprir as normas de segurança da Polícia do SENADO.

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos causados ao SENADO ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, ou prepostos, decorrentes da execução deste contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do Senado.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros, salvo na hipótese de subcontratação prevista na Cláusula Terceira deste contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Aplicam-se a este contrato 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** executará os serviços objeto deste contrato, compreendo o fornecimento dos equipamentos, a implantação e conclusão dos serviços, conforme prazos estabelecidos abaixo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA deverá realizar o fornecimento **dos itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16** no prazo de, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Após a conclusão do fornecimento dos itens descritos no Parágrafo acima, a CONTRATADA terá, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, para a conclusão da implantação e conclusão dos serviços referentes aos itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os locais de entrega e instalação dos equipamentos e softwares são os listados a seguir:



SENADO FEDERAL

	CORCID (Bloco 4)	COOTELE (Bloco 13)	COATEN (Bloco 1)
RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none">- Instalação, teste e homologação de todos os aplicativos da solução nos equipamentos juntamente com os headsets padrão USB	<ul style="list-style-type: none">- Entrega, Instalação, teste e homologação de todos os Servidores, Switches, rack 19”, cabeamentos elétricos e de rede.- Instalação, teste e homologação de todos os aplicativos da solução nos Servidores, Interligação, teste e homologação de todos os aplicativos da solução nos equipamentos juntamente com os headsets padrão USB (todos os itens serão entregues na COOTELE – Bloco 13).	<ul style="list-style-type: none">- Instalação, teste e homologação de todos os aplicativos da solução nos equipamentos juntamente com os headsets padrão USB
INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL NO ÓRGÃO	<ul style="list-style-type: none">- A Central de Atendimento da CORCID dispõe de tomadas elétricas, pontos de acesso a rede, cabos lógicos (categoria 5E), microcomputadores (PC) e posições de atendimento prontas.	<ul style="list-style-type: none">- A sala dos servidores dispõe de pontos de rede, pontos de energia elétrica,- As Centrais de atendimento da COOTELE dispõe de tomadas elétricas, pontos de acesso a rede, cabos lógicos (categoria 5E), microcomputadores (PC) e posições de atendimento prontas.	<ul style="list-style-type: none">- A Central de Atendimento da COATEN dispõe de tomadas elétricas, pontos de acesso a rede, cabos lógicos (categoria 5E), microcomputadores (PC) e posições de atendimento prontas.

PARÁGRAFO QUARTO – No prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato, em reunião entre os gestores do Senado Federal e representante da CONTRATADA, serão discutidos:



SENADO FEDERAL

I - A ordem de prioridade para fornecimento, instalação dos equipamentos e sistemas;

II - Definição dos treinamentos destinados às equipes técnicas do SENADO.

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA garantirá que durante a execução dos serviços de instalação os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança.

PARÁGRAFO SEXTO – A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, instalação e ativação dos equipamentos e todos os acessórios e recursos fornecidos, contemplando a instalação do cabeamento de telefonia, energia e rede lógica para os mesmos, onde essa infraestrutura não se encontrar disponível.

I - Sob hipótese alguma será permitida a instalação aparente de fios e *cabos*, fixados por grampos ou soltos em paredes entre pisos e entre forros, pois os equipamentos serão instalados em rack, dutos e calhas existentes na sala técnica da COOTELE.

PARÁGRAFO SÉTIMO – O fornecimento e os serviços serão efetuados em dias úteis e horário comercial, com aviso prévio aos responsáveis pelo recebimento.

PARÁGRAFO OITAVO – Os produtos, equipamentos e serviços que forem entregues fora das condições e especificações estipuladas neste contrato, no edital e seus anexos deverão ser substituídos imediatamente, sendo os ônus decorrentes da substituição de responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO NONO – Caberá à COOTELE, em conjunto com a CORCID e o PRODASEN, elaborar o cronograma de instalação, em conjunto com a CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A CONTRATADA deverá entregar, durante a execução dos serviços, a documentação técnica referente aos softwares e equipamentos. Estes últimos deverão estar acompanhados de sua documentação técnica completa e atualizados, no idioma português do Brasil, contendo os manuais, guias de instalação, diagramas, projetos, *asbuilt*, e outros itens pertinentes, e certificados de licença de uso de todos os softwares.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Os equipamentos serão considerados instalados somente após a ativação, o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e o recebimento definitivo por parte do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Efetivada a entrega dos equipamentos e *softwares* (Itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16), o objeto será recebido:

I - **provisoriamente**, pelo órgão receptor do objeto, para efeito de posterior verificação da conformidade das especificações, sendo que nesta oportunidade deverão ser entregues:



SENADO FEDERAL

a) Os equipamentos acompanhados de sua documentação técnica completa e atualizada, no idioma português do Brasil, contendo os manuais, guias de instalação, diagramas, projetos, *asbuilt* e outros itens pertinentes.

II - definitivamente, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste ou, nos casos em que se enquadrarem no §8º do art. 15 da Lei nº 8.666/93, por comissão designada pela Diretora-Geral, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado, após verificação das quantidades, especificações do objeto, da entrega dos certificados de licença de uso de todos os softwares, da sua instalação e perfeito funcionamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Efetivada a prestação dos serviços (Itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12), o objeto será recebido:

I - provisoriamente, pelo órgão recebedor do objeto, para efeito de posterior verificação da conformidade das especificações, sendo que nesta oportunidade deverão ser entregues:

a) A documentação técnica referente aos softwares, os certificados de licença de uso de todos os softwares, a conclusão das customizações e implementações dos sistemas.

II - definitivamente, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste ou, nos casos em que se enquadrarem no §8º do art. 15 da Lei nº 8.666/93, por comissão designada pela Diretora-Geral, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado, após verificação da entrega, conclusão dos sistemas, das quantidades solicitadas e da adequação das especificações do objeto.

CLÁUSULA QUARTA - DO TREINAMENTO

A CONTRATADA deverá promover aos servidores do SENADO, **para cada um dos itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12**, os seguintes treinamentos técnicos especializados, de acordo com os prazos previstos neste contrato.

I - Treinamento técnico especializado para os técnicos de infraestrutura de Telecomunicações do SENADO versão avançada, abordando aspectos relacionados à manutenção, ao suporte e à segurança do produto, composto de todo o conhecimento técnico e capacitação necessários para a manutenção, suporte técnico, alteração da solução por parametrização ou customização, suficiente para manter a solução em funcionamento;

II - Treinamento técnico especializado para os gestores dos sistemas nas versões básica e avançado;

III - Treinamento técnico especializado para os usuários finais dos sistemas.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA, após a conclusão da implantação, terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para o início dos treinamentos, que deverão ser ministrados nesta sequência: Treinamento técnico de infraestrutura e implantação (avançado); Treinamento administradores dos Sistemas (avançado); Treinamento administradores dos Sistemas (Básica) e Treinamento de usuários finais dos sistemas (Básica).

I - Poderão ocorrer no máximo 2 (dois) treinamentos na mesma semana e o prazo máximo para conclusão de todos os treinamentos será de 30 (trinta) dias corridos.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Também é considerado treinamento técnico o repasse de conhecimento que deverá ocorrer por parte da Equipe Técnica da CONTRATADA para a Equipe Técnica do SENADO durante a instalação e a operação assistida.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O planejamento do serviço técnico de treinamento também deverá levar em conta as informações apresentadas na Tabela I -Tipos de Treinamento:

Tabela I -Tipos de Treinamento para cada um dos itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12

Tipo de Treinamento	Versão	Carga horária mínima	Vagas
Treinamento técnico de infraestrutura e implantação	Avançada	20 horas	20 – 2 turmas de 10 alunos cada
Treinamento administradores dos Sistemas	Avançada	10 horas	20 – 2 turmas de 10 alunos cada
Treinamento administradores dos Sistemas	Básica	10 horas	20 – 2 turmas de 10 alunos cada
Treinamento de usuários finais dos sistemas	Básica	5 horas	50 – 2 turmas de 25 alunos cada

PARÁGRAFO QUARTO – Para cada treinamento deverá haver uma turma no período matutino e outra turma no período vespertino, com carga horária diária de, no máximo, 4 (quatro) horas.

PARÁGRAFO QUINTO – Para cada curso proposto deverão ser fornecidas as informações solicitadas na Tabela II - Dados para Especificação dos Cursos, apresentada a seguir:

Tabela II - Dados para Especificação dos Cursos

Informação
Nome do Curso
Tipo do treinamento conforme tabela
Carga horária
Qualificação do instrutor
Qualificação do público alvo



SENADO FEDERAL

Pré-requisitos
Quantidade de turmas

PARÁGRAFO SEXTO – Em cada um dos treinamentos deverá ser abordado cada um dos 6 (seis) sistemas, respectivamente, após a conclusão de suas respectivas customizações, de forma a capacitar seus administradores e usuários.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do SENADO.

PARÁGRAFO OITAVO – Deverão ser previstas duas turmas de no máximo 10 (dez) alunos para o Treinamento técnico de infraestrutura e implantação e Treinamento de administradores dos sistemas, nas versões básico e avançado.

PARÁGRAFO NONO – Deverão ser previstas, também, duas turmas de no máximo 25 (vinte e cinco) alunos para o Treinamento de usuários finais dos sistemas.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Todo material didático deverá ser fornecido em até 2 (dois) dias úteis antes do início do treinamento ao SENADO, em formato digital, em idioma Português do Brasil.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A CONTRATADA, através dos treinamentos, deve transferir conhecimento necessário e suficiente ao SENADO que garanta a continuidade operacional da Solução no âmbito do SENADO. O conhecimento deve abranger os insumos básicos para operação, as estratégias de monitoração, periodicidade e estratégias para execução de cópias de segurança, avaliação da necessidade de atualização da infraestrutura hospedeira e estratégia de reciclagem de conhecimentos para os elementos humanos.

I – Inclui-se na transferência de tecnologia (conhecimento) todas as adequações, atualizações, correções e modificações que forem feitas nos sistemas da solução e nos equipamentos após a implantação, que ocorrerem durante o período de vigência contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Efetivada a prestação do serviço de treinamento, o objeto será recebido:

- I - provisoriamente**, pelo órgão recebedor do objeto, para efeito de posterior verificação da conformidade das especificações; e
- II - definitivamente**, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste ou, nos casos em que se enquadrarem no §8º do art. 15 da Lei nº 8.666/93, por comissão designada pela Diretora-Geral, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado, após verificação da conformidade com as especificações constantes nesta Cláusula.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, os valores unitários a seguir, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº _____, não sendo permitida em nenhuma hipótese o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

ITEM 1					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
1	Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway	1	SISTEMA PABX	R\$	R\$
		115	LICENÇAS DE RAMAIS	R\$	R\$
		2	GATEWAY COM 4 PORTAS E1	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 1		1	Lote	R\$	

ITEM 2					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
2	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 2		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 3					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
3	Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP	1	Sistema CALL CENTER	R\$	R\$
		73	Posições de Atendimento	R\$	R\$
		11	Posições de Supervisão	R\$	R\$
		60	Portas de URA	R\$	R\$
		10	Acessos simultâneos aos Gerenciadores de Configurações, de relatórios e monitores do sistema	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 3		1	Lote	R\$	

ITEM 4					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
4	Serviço de implantação e treinamento para o Sistema de CALL CENTER Voz sobre IP com distribuição inteligente de chamadas com 60 portas de URA VOIP (Unidade de Resposta Audível VOZ sobre IP), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 4		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 5					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
5	Sistema CTI (Computer Telephony Integration) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre os sistemas adquiridos através deste TR e sistema CRM (.Customer Relationship Management) de mercado.	1	Sistema CTI (integração entre sistemas)	R\$	R\$
		84	Posições de Atendimento / Supervisão	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 5		1	Lote	R\$	

ITEM 6					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
6	Serviço de implantação e treinamento para o sistema CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>) ou outra tecnologia que promova a integração entre telefonia e informática, destinado à integração entre o sistema de CALL CENTER e sistema CRM (<i>.Customer Relationship Management</i>) de mercado, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 6		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 7					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
7	Sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP	1	Sistema de Gravação	R\$	R\$
		84	Licenças de Gravação Simultâneas	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 7		1	Lote	R\$	

ITEM 8					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
8	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de gravação de voz digital para Sistema de telefonia Voz sobre IP, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 8		R\$			

ITEM 9					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
9	Sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response).	1	Sistema Discador	R\$	R\$
		15	PORTAS PARA DISCAGEM	R\$	R\$
		15	PORTAS DE IVR	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 9		1	Lote	R\$	



SENADO FEDERAL

ITEM 10					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
10	Serviço de implantação e treinamento para o sistema discador Preditivo e Power para sistema de telefonia Voz sobre IP (discagens automáticas e simultâneas) e IVR (interactive voice response), compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 10		R\$			

ITEM 11					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
11	Sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações	1	Sistema Portal de Voz	R\$	R\$
		15	PORTAS	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 11		1	Lote	R\$	

ITEM 12					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
12	Serviço de implantação e treinamento para o sistema de Portal de Voz para atendimento dos grupos 9000 e 4141 da Coordenação de Telecomunicações, compreendendo o Serviço de instalação e Serviço de customização.	1	SERVIÇO	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 12		R\$			



SENADO FEDERAL

ITEM 13					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
13	Fones de ouvidos com microfone USB tipo headset.	200	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 13		R\$			

ITEM 14					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
14	Servidores	4	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 14		R\$			

ITEM 15					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
15	Software de virtualização VMware	1	Licença não OEM VCENTER	R\$	R\$
		8	Licenças não OEM VSPHERE	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 15		1	Lote	R\$	

ITEM 16					
Item	Descrição	Qtd	Unidade	Custo unitário	Custo Total
16	Switches	2	Unidade	R\$	R\$
TOTAL DO ITEM 16		R\$			
PREÇO GLOBAL PARA 12 (DOZE) MESES		R\$			



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O valor global estimado do presente instrumento é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O pagamento efetuar-se-á por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, ressalvada a hipótese prevista no § 3º do art. 5º da Lei nº 8.666/1993, na seguinte forma:

I – Para os itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 15 e 16:

a) Serão pagos 70% (setenta por cento) no recebimento provisório e os 30% (trinta por cento) restantes, após a emissão do termo circunstanciado de recebimento definitivo do objeto, conforme previsto no Parágrafo Décimo Segundo da Cláusula Terceira, e à apresentação da garantia na forma da Cláusula Nona.

II – Para os itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12:

a) **Integralmente**, condicionado ao termo circunstanciado de recebimento definitivo do objeto, conforme previsto no Parágrafo Décimo Terceiro da Cláusula Terceira, e à apresentação da garantia na forma da Cláusula Nona.

III - A não apresentação da garantia na forma prevista na Cláusula Nona não impede o pagamento do objeto, mas autoriza o SENADO a adotar a medida prevista no Parágrafo Nono daquela Cláusula.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Caberá à CONTRATADA apresentar, juntamente com a nota fiscal, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, com a Previdência Social, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas na Cláusula Décima Primeira.

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

PARÁGRAFO QUINTO - Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal/fatura apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo segundo desta cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO SEXTO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no parágrafo segundo e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:



SENADO FEDERAL

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = i / 365 \quad I = 6 / 100 / 365 \quad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

CLÁUSULA SEXTA- DO REAJUSTE

O preço é fixo e irreeajustável.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, e §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho _____ e Natureza de Despesa _____, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho n.º _____.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste 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, devendo estes ter sido 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.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo ao Gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento da via assinada do contrato.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO - No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, de acordo com a legislação em vigor.

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia a que se refere esta cláusula terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – O valor da garantia não poderá ser decrescente em função da execução gradual do contrato, nem poderá a garantia estar condicionada a elementos externos à relação entre o SENADO e a CONTRATADA.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia deverá assegurar o pagamento de:

I – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

III – prejuízos diretos causados ao SENADO e a terceiros decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior.

PARÁGRAFO NONO – Caso a garantia contratual não seja apresentada de acordo com as exigências previstas nesta cláusula, o SENADO fica autorizado a reter parte do pagamento devido à CONTRATADA para formação de reserva financeira, em valor equivalente ao da regular garantia contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

I – Os valores retidos ficarão reservados em conta orçamentária, a título de garantia, e, por esta razão, não serão objeto de qualquer atualização monetária, salvo no caso de a CONTRATADA abrir conta bancária apta a receber depósito caução.



SENADO FEDERAL

II – A liberação dos valores retidos fica condicionada à execução plena do contrato ou à apresentação de garantia idônea por parte da CONTRATADA, nos termos dos incisos I a III do caput desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela Diretora-Geral ou Diretor-Executivo de Contratações promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução deste contrato ou pela sua inexecução total ou parcial, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

V - 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 ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO – A ocorrência de alguma das hipóteses constantes do parágrafo anterior enseja a rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

PARÁGRAFO QUARTO - Decorrido o prazo previsto para o início deste contrato, sem que a CONTRATADA dê início à prestação do objeto, conforme os prazos estabelecidos neste contrato, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo primeiro.

PARÁGRAFO QUINTO – Iniciada a execução do objeto, o atraso injustificado na execução de alguma parcela, ou sua execução de forma insatisfatória, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre a parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO SEXTO – A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Terceiro da Cláusula Quinta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo primeiro.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Findo o prazo limite previsto nos parágrafos quinto e sexto, sem adimplemento da obrigação, aplicar-se-á, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida deste contrato, observando-se os critérios constantes do parágrafo décimo primeiro, podendo ainda o SENADO, a seu critério, fazer uso da garantia prestada pela empresa e impor outras sanções legais cabíveis.

PARÁGRAFO OITAVO - Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos parágrafos quarto, quinto e sexto a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO NONO – O atraso na apresentação da garantia contratual prevista na Cláusula Nona sujeitará a CONTRATADA à multa de 5% (cinco por cento) sobre a parcela do valor global do contrato correspondente ao período que este ficar com a garantia em aberto, considerando sempre o maior prazo constante na cláusula de vigência, contando-se o prazo a partir da data limite para apresentação da garantia até o dia da efetiva prestação da garantia ou da retenção prevista no parágrafo nono da Cláusula Nona.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO – Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do parágrafo quinto da Cláusula Décima Segunda, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global deste contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

- I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- II – a não reincidência da infração;
- III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
- V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no parágrafo décimo primeiro.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo anterior, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

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 nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO - A rescisão poderá ocorrer ainda da seguinte forma:

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

II - judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

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

PARÁGRAFO QUINTO - Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do art. 80 da referida lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

Este contrato terá vigência por 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, ressalvado o período de direito de atualizações disponibilizado pelo fabricante da solução, durante o qual a contratada deverá viabilizar o acesso às atualizações e correções do sistema.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.

Assim ajustadas, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__

**DIRETORA-GERAL
SENADO FEDERAL**

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

DIRETOR DA _____
DIRETOR DA _____



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPELI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018

(Processo nº 00200.008070/2016-25)

ANEXO 8

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, juntamente com o instrumento de outorga de poderes do representante legal da empresa que assinará o contrato, conforme modelo abaixo, à Comissão Permanente de Licitação, nos termos do Capítulo X - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____
Data de abertura:
Nome da empresa:
CNPJ:
Endereço:
CEP:
Telefone: (DDD)
Fax: (DDD)
e-mail:
Dados Bancários:
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)
Instrumento de outorga de poderes: (encaminhar cópia do instrumento de outorga de poderes)
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação digital ICP Brasil? () Sim () Não
DEVERÁ SER ANEXADA A PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS – ANEXO 2 PREENCHIDA

Instruções de preenchimento:

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total global da proposta, seguindo a numeração constante no edital.

O instrumento de outorga de poderes ao representante legal que irá assinar o contrato deverá ser encaminhado em anexo à proposta de preços.

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.