

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**DOCUMENTO DE ORIGEM: MEMO Nº 008/2022-SUPTN/PRODAM**

**SÍNTESE DO OBJETO E PROCEDIMENTOS**

A PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A, com base na Lei nº 13.303, de 30.06.2016, Decreto nº 10.024, de 20.09.2019, Decreto Estadual nº 39.032, de 24.05.2018, Lei nº 10.520, de 17.07.2002, Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, Decreto Estadual nº 21.178, de 27.09.2000, Decreto Estadual nº 24.818, de 27.01.2005, e alterações e RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODAM, torna público a realização de processo licitatório, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, modo de disputa **ABERTO**, a ser realizada na forma abaixo:

**1. DO OBJETO**

1.1 Contratação de empresa especializada para Prestação de Serviço de CONTACT CENTER, utilizando o modelo OMNICHANNEL com plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento multisserviços para compor solução de Atendimento ao Público, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Instrumento convocatório.

**2. DO LOCAL, DA DATA E HORÁRIO**

2.1 O pregão eletrônico será realizado conforme local, data e horários a seguir:

- 2.1.1 Endereço Eletrônico: <https://www.gov.br/compras>;  
UASG: 927131 – PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS – PRODAM –  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023
- 2.1.2 Recebimento das propostas: de 11/05/2023 a 01/06/2023;
- 2.1.3 Abertura das propostas: dia 01/06/2023 às 09h30, de Brasília;
- 2.1.4 Início da sessão de disputa de preços: dia 01/06/2023 às 10h, de Brasília;

2.2 Todas as referências de tempo no Instrumento convocatório, no Aviso e durante a Sessão pública do Pregão observarão obrigatoriamente o horário de **Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

**3. ORIGEM DE RECURSOS FINANCEIROS**

3.1 A despesa com o pagamento do referido objeto será custeada com recursos próprios da PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A.

**4. DOS PRAZOS DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, IMPUGNAÇÃO E RECURSO.**

4.1 Para os pedidos de Esclarecimento: Deverão ser encaminhados ao e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura das propostas, devendo a PRODAM responder aos pedidos de

- esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis;
- 4.2 Para a impugnação do Instrumento convocatório: Deverá ser encaminhada ao e-mail [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br) até 03 (três) dias úteis antes da data inicial fixada para abertura das propostas. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 4.3 Recurso:
- 4.3.1 Ao final da sessão pública, verificada a documentação do arrematante, o Pregoeiro irá declarar o licitante vencedor e abrirá o período para registro de manifestações de recurso dentro de **30 (trinta) minutos**. O proponente que desejar recorrer contra decisões do Pregoeiro poderá fazê-lo, manifestando a intenção de recurso com registro da síntese de suas razões no espaço previsto no próprio sistema eletrônico, sendo necessário juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.
- 4.3.2 A falta de manifestação, imediata e motivada, importará à preclusão do direito de recurso.
- 4.3.3 Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.
- 4.3.4 Os recursos contra decisões do Pregoeiro não terão efeito suspensivo.
- 4.4 Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser preenchidos em campo específico no próprio sistema e encaminhados ao e-mail [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br), podendo também, ser protocolados junto à PRODAM, localizada na Rua Jonathas Pedrosa, 1937, Praça 14 de Janeiro, Manaus, Amazonas, CEP 69020-110, em dias úteis, no horário de 08:30 às 17 horas informando o número da licitação – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023-PRODAM**.

## 5. DO CREDENCIAMENTO

- 5.1 Os interessados em participar deste pregão deverão dispor de registro cadastral no SICAF – Sistema De Cadastro Unificado De Fornecedores
- 5.1.1 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 5.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 5.3 O uso da senha de acesso pelo LICITANTE é de sua responsabilidade exclusiva,



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à PRODAM, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros

5.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da LICITANTE e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica.

5.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou desatualização dos dados cadastrais.

5.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

## 6. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar deste processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Instrumento convocatório e seus Anexos.

6.2. Não poderão participar deste pregão os interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações relacionadas no art. 38 da Lei 13.303/16:

6.2.1. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

6.2.2. Suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;

6.2.3. Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

6.2.4. Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

6.2.5. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

6.2.6. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

6.2.7. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

6.2.8. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

6.3. É vedada também:

6.3.1 À contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

**PRODAM**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 6.3.2 A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
- 6.3.2.1 Dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;
  - 6.3.2.2 Empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
  - 6.3.2.3 Autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.
- 6.3.3 Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.
- 6.4. As condições de não participação e vedações serão consultadas na etapa de habilitação.

## 7. DA PARTICIPAÇÃO

- 7.1. A participação no certame se dará através de prévio credenciamento junto ao provedor do sistema, no site <https://www.gov.br/compras>, observando a data e os horários limites estabelecidos no **subitem 2.1** deste Instrumento convocatório.
- 7.2. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao sistema.
- 7.3. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 7.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através do envio de mensagens pelo próprio sistema, marcando a sessão para continuidade do Pregão, havendo interstício de pelo menos 24 (vinte e quatro) horas entre os mesmos.

## 8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

- 8.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro designado que terá, em especial, as seguintes atribuições:
- I - conduzir a sessão pública;
  - II - receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;
  - III - verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- IV - coordenar a sessão pública e o envio de lances;
- V - verificar e julgar as condições de habilitação;
- VI - sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;
- VII - receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- VIII - indicar o vencedor do certame;
- IX - adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
- X - conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e
- XI - encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

**Parágrafo único.** O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

## 9. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 9.1 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Instrumento convocatório e seus Anexos. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 9.2 Ao apresentar sua proposta e ao formular lances, o licitante concorda especificamente com as seguintes condições:
  - 9.3.1 O objeto ofertado deverá atender a todas as especificações constantes do Anexo I do Instrumento convocatório.
- 9.3 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa)** dias contados da data da Sessão Pública do Pregão.
- 9.4 Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, sendo neles inclusos todas e quaisquer despesas consideradas para composição dos preços, tais como, transportes, (considerar o custo do descarregamento), impostos, seguros, e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto.
- 9.5 A cotação apresentada e levada em conta para efeito de julgamento será da exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear quaisquer alterações, seja para mais ou para menos.
  - 9.5.1 Local de faturamento: Indicar o Município e o Estado onde será efetuado o faturamento.
- 9.6 No caso de fornecimento de materiais:
  - 9.6.1 **Diferencial de ICMS** - Para efeito de comprovação da incidência do Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), a PRODAM está enquadrada como contribuinte do ICMS, nas operações interestaduais, com a alíquota de **18%**. **Para todo material adquirido fora do Estado será recolhido o diferencial de alíquota ao Estado do Amazonas.**
  - 9.6.2 **Forma de apresentação dos preços:** Os licitantes de outros Estados deverão computar aos preços ofertados o percentual diferencial de alíquota de ICMS,



**somente para efeito de julgamento**, correspondente a complementação de alíquota que será recolhida pela PRODAM ao Estado do Amazonas (Conforme Anexo 01-A – Modelo de Proposta de Preços). **Quando do envio de sua proposta final este percentual deverá ser expurgado.**

- 9.6.3 Os licitantes não abrangidos na área da Zona Franca de Manaus, não deverão incluir no seu preço o PIS e COFINS, em virtude da Lei Federal nº 10.996/2004, modificada pela Lei nº 11.945/2009, que estabelece que as vendas de mercadorias para as Zonas de Livre Comércio terão isenção tributária de PIS/COFINS. E ainda a isenção tributária do Imposto sobre produtos Industrializados – IPI, em conformidade com o Decreto 7.212/2010.

## 10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E DISPUTA

- 10.1 Conforme previsto no Instrumento convocatório, antes do horário da disputa de lances, o Pregoeiro fará a abertura das propostas apresentadas para análise das mesmas e avaliar a aceitabilidade das propostas de preços. Havendo necessidade a licitante deverá informar a marca e o modelo do material ofertado. Desclassificará aquelas que não se adequarem ao disposto no Instrumento convocatório desta licitação.
- 10.2 Em seguida, a partir do horário previsto no sistema, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo **sistema** e não desclassificadas, passando o Pregoeiro a receber os lances das licitantes.
- 10.3 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 10.3.1 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 10.4 Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não divulgará o autor dos lances aos demais participantes. Os licitantes serão representados por seus códigos.
- 10.5 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertados nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 10.6 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances no período adicional de tempo.
- 10.7 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro ratificará a proposta vencedora e solicitará da licitante que envie os documentos descritos no **Anexo 2 – Documentos para habilitação**, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta, e solicitará a proposta comercial, contendo as especificações detalhadas do objeto licitado (preço unitário, preço total, e validade da proposta) atualizada em conformidade com o último lance, ambas no prazo máximo de 2h (duas horas) a contar da solicitação do pregoeiro; documentação essa avaliada conforme este instrumento

convocatório. O Pregoeiro verificará, também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas nos Anexos deste Instrumento convocatório.

- 10.8 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

## 11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 11.1 O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de **MENOR PREÇO**, podendo encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação, observados prazos para fornecimento, especificações técnicas e demais condições definidas neste Instrumento convocatório. O próprio sistema acusará quando houver empate técnico em se tratando de ME/EPP.
- 11.2 Após a sessão de lances, analisando a aceitabilidade ou não, o Pregoeiro analisará a documentação do arrematante.
- 11.3 Se a proposta ou lance de menor valor não atender as especificações técnicas e as condições mínimas de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Instrumento convocatório.
- 11.3.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor para a PRODAM.
- 11.4 A proposta deverá ser apresentada em 01 (uma) via original, na língua portuguesa corrente no Brasil, salvo quanto às expressões técnicas impressas através de edição eletrônica de textos em papel timbrado do proponente, bem como ser redigida de forma clara, legível, sem rasuras, emendas ou entrelinhas.
- 11.5 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Instrumento convocatório, a licitante será declarada vencedora do certame pelo Pregoeiro, desde que não haja a manifestação da intenção de interposição de recurso pelas licitantes, sendo adjudicado o objeto.
- 11.6 Caso seja declarada pelas licitantes a intenção de interpor recurso, estando devidamente motivado, conforme item 4.3 e acatada pelo Pregoeiro, será aberto o prazo legal para recebimento do recurso.
- 11.7 Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no **item 17**. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, e a habilitação dos proponentes observadas à ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Instrumento convocatório, sendo o respectivo proponente convocado para negociar redução do preço ofertado.

## 12. HOMOLOGAÇÃO

- 12.1 Não sendo declarada a intenção de interposição de recurso pelas licitantes, caberá ao



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

Pregoeiro a adjudicação do objeto ao vencedor e Ao Diretor-Presidente da PRODAM deliberar sobre a homologação do objeto ao vencedor do Pregão.

12.2 Havendo recurso, o Diretor-Presidente da PRODAM, após deliberar sobre o mesmo, adjudicará o objeto ao licitante vencedor, homologando também o processo.

### 13. GARANTIA

13.1 O fornecedor deverá proceder conforme solicitado no termo de referência.

### 14. OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

14.1 Entregar o objeto / serviço conforme solicitação documentada no **Pedido de Compra/ Autorização de Execução de Serviços**, obedecendo aos prazos, bem como as especificações, objeto deste Instrumento convocatório.

14.2 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela PRODAM e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.

14.3 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da PRODAM, no tocante ao produto, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento convocatório.

14.4 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do objeto contratado, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

14.5 O fornecedor que se enquadrar nos limites e valores estabelecidos na Lei Estadual nº 4.370/2018 deverá possuir o Programa de Integridade de Compliance para contratar com a Administração Pública.

14.5.1 Se a empresa possuir o Programa de Integridade implantado deverá apresentar, **no momento da contratação**, declaração emitida por empresa legalmente habilitada, informando sua existência nos termos do Art. 9º da citada lei, e a apresentação do checklist (**Anexo 6**) devidamente preenchido.

14.5.2 Caso a empresa não possua o Programa, a implantação deverá ocorrer no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, conforme artigo 5º da Lei nº 4.370/2018, contados a partir da data de celebração do contrato, comprovando por meio de declaração, emitida por empresa legalmente habilitada sob pena de multa e rescisão contratual, conforme artigo 6º da lei supracitada.

### 15. OBRIGAÇÕES DA PRODAM

15.1 Efetuar os pagamentos devidos ao Fornecedor, nas condições estabelecidas neste Instrumento convocatório;

### 16. DO PAGAMENTO

16.1 O prazo de pagamento será conforme estabelecido no Termo de Referência – Anexo 1 deste instrumento, realizado após os atestos e autorizações das áreas competentes da PRODAM.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 16.2 Os pagamentos devidos pela PRODAM serão liquidados através de cheque nominal ou, através de depósito em conta corrente indicada pelo fornecedor.
- 16.3 No ato do pagamento, se houver qualquer multa a descontar, será o valor correspondente deduzido da quantia devida.
- 16.4 Será exigido do fornecedor quando da apresentação da Nota Fiscal correspondente cópia da seguinte documentação: prova de inscrição regular junto ao Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), prova de regularidade fiscal e previdenciária, apresentando Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (C.N.D.) (portaria conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014), prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, Certidão de Regularidade de Situação junto ao F.G.T.S., Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio do fornecedor ou outra equivalente, em validade; Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (NR).
- 16.4.1 A não apresentação dos documentos exigidos no subitem 16.4, implicará na aplicação de multa de 0,2% (dois décimos percentuais), calculado sobre o valor da fatura, por dia de atraso até a satisfação total das exigências que deverá ocorrer no prazo máximo de 20 dias.
- 16.4.2 Conforme disposto na Cláusula 2ª, inciso I, do protocolo ICMS 42, publicado no Diário Oficial da União (DOU) de 15/07/2009 e do Decreto nº 30.775 de 1/12/2010, os fornecedores deverão emitir Nota Fiscal Eletrônica nas compras governamentais, logo o licitante vencedor deverá emitir nota fiscal eletrônica.

## 17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 17.1 Aos proponentes que ensejarem o retardamento da execução do certame; não mantiverem a proposta; falharem ou fraudarem a execução da presente aquisição; comportarem-se de modo inidôneo; fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal; poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à PRODAM pelo infrator:
- 17.1.1 Advertência e anotação restritiva no Cadastro de Fornecedores da PRODAM;
- 17.1.2 Multa;
- 17.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ProdAm, não superior a 02 anos;
- 17.2 Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso da entrega do objeto advir de caso fortuito ou motivo de força maior, ambos aceitos pela PRODAM.
- 17.3 A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

## 18. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração da PRODAM revogá-la no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para o conhecimento dos participantes da licitação – não gerando a obrigação de indenizar.
- 18.2 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PRODAM não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 18.3 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do instrumento contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 18.4 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 18.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Instrumento convocatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expedientes na PRODAM.
- 18.6 É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 18.7 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/ inabilitação.
- 18.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 18.9 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 18.10 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento; ou através por meio do sistema eletrônico através do **site** <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>; ou através da publicação no portal de



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

transparência da PRODAM; ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado do Amazonas.

- 18.11 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 18.12 O Instrumento convocatório encontra-se disponível no site <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>, bem como na página da PRODAM na internet, no endereço [www.prodam.am.gov.br](http://www.prodam.am.gov.br).
- 18.13 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Instrumento convocatório será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado ao Pregoeiro.
- 18.14 São partes integrantes deste instrumento convocatório:
- 18.14.1 **Anexo 1** – Termo de Referência
    - 18.14.1.1 **Anexo 1-A** – Modelo de Proposta de Preços
  - 18.14.2 **Anexo 2** – Documentos para habilitação;
  - 18.14.3 **Anexo 3** – Modelo de Declaração de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação;
  - 18.14.4 **Anexo 4** – Modelo de Declaração Quanto ao Cumprimento às Normas Relativas ao Trabalho do Menor.
  - 18.14.5 **Anexo 5** – Minuta do Contrato
  - 18.14.6 **Anexo 6** – Checklist - Programa de Integridade

Manaus (AM), 09 de maio de 2023.

**Thales Gomes Wanderley**  
**Pregoeiro**

**PREGÃO ELETRÔNICO 02/2023**  
**ANEXO 2 - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE**

- 1.1. RAZÃO SOCIAL: PRODAM – Processamento de Dados do Amazonas S/A.
- 1.2. CNPJ: 04.407.920/0001-80.
- 1.3. ENDEREÇO: Rua Jonathas Pedrosa, nº1937. Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM. CEP 69020-110.
- 1.4. CONTATO: (92) 2121-6500 / 2121-6554 / [www.prodam.am.gov.br](http://www.prodam.am.gov.br) / [renatoborges@prodam.am.gov.br](mailto:renatoborges@prodam.am.gov.br).
- 1.5. DIRETOR PRESIDENTE: Lincoln Nunes da Silva.
- 1.6. SETOR DEMANDANTE: Superintendência de Negócios – SUPTN.
- 1.7. RESPONSÁVEL: Superintendente Renato Borges de Souza.

**2. OBJETO**

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de **CONTACT CENTER** utilizando modelo **OMNICHANNEL** com plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento multisserviços para compor solução de Atendimento ao Público.

2.2. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada com outros canais de atendimento, compreendendo os serviços a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, destinados à Central de Atendimento demandados por nossos clientes, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**2.3. Descrição dos Serviços e Quantidades Estimadas:**

Item	Descrição	Unidade	Qtde
1	Unidade de Serviço de Atendimento (USA)	Und/Mês	130.000
2	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Horas/Mês	200
3	Integração com sistemas do cliente	Horas/Mês	500

## 2.4. Justificativa para o Não Parcelamento da Solução

Os recursos que serão investidos são de origem própria da atual administração da PRODAM e pretende-se realizar a aquisição da solução através de licitação. Os serviços serão executados sob o regime de empreitada por preço unitário em Lote Único.

Foi avaliado que o não parcelamento da solução pretendida é o método mais indicado pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, uma vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica da solução e possíveis conflitos com a mão de obra de outro fornecedor, causando dificuldades gerenciais/operacionais e, consequentes aumentos dos custos, em especial com as instalações e recursos humanos necessários.

A contratação deste objeto em único grupo visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

## 3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

3.1. A PRODAM é uma sociedade de economia mista, cujo maior acionário é o Governo do Estado do Amazonas, sendo este também, o seu maior cliente. Tem como objetivo “a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos integrantes da Administração Pública Estadual, podendo, complementarmente, atender órgãos federais, instituições privadas, administrações municipais e outras administrações estaduais, prestando serviços com qualidade e segurança, auxiliando o Governo do Estado do Amazonas na tomada de decisões, contribuindo para um serviço público eficaz e acessível à população”.

3.2. Ao longo de cinco décadas, a CONTRATANTE consolidou um modelo de gestão eficaz, baseado em pioneirismo, competência, transparência e credibilidade. Para apresentar ano a ano uma melhoria contínua real, a CONTRATANTE foi a primeira, na administração pública estadual, a obter a certificação NBR Norma ISO 9001:2015 – um sistema de gestão de qualidade consolidado há mais de dez anos. Mas nada disso seria uma realidade se a CONTRATANTE não se preocupasse com o bem-estar, qualidade de vida no trabalho e a satisfação dos seus empregados, os responsáveis diretos pelo seu sucesso.

3.3. A CONTRATANTE tem como missão prover soluções em TIC com excelência e inovação, atendendo ao poder público e a iniciativa privada, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida da sociedade. Como visão ser referência no mercado público e privado em TIC, na região norte, e ser a estatal mais inovadora do País até 2025.

3.4. As empresas têm enfrentado cada vez mais exigências referentes à qualidade dos serviços oferecidos, menor custo, métodos mais ágeis de trabalho, maior poder de adaptação a realidade de seus clientes e aumento contínuo da produtividade, no intuito de se manterem competitivas no mercado e garantir que eficácia e eficiência estejam sempre presentes nas camadas estratégica, tática e operacional para a continuidade de seus negócios.



3.5. Portanto, para se tornar cada vez mais a melhor referência no mercado de tecnologia da informação é sentimento de todos que a CONTRATANTE invista em soluções que possibilitem otimizar os processos de negócio de seus clientes, os quais são fundamentais para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Estado do Amazonas aos cidadãos, o que mantém a CONTRATANTE como a provedora de TIC com foco não somente em aspectos tecnológicos, mas principalmente na utilização de tais tecnologias para facilitar a vida do cidadão que necessita dos serviços públicos.

3.6. O Serviço de Atendimento aos Clientes da CONTRATANTE (SACP), através do Departamento de Suporte ao Usuário – DSUSA é a principal unidade de atendimento aos clientes externos em volume de atendimentos, nos últimos 3 anos (2022 até agosto) foi responsável por aproximadamente 141.005 atendimentos. O DSUSA atua para atendimento às demandas de clientes e usuários relacionadas a informações, sugestões, reclamações, elogios, orientações sobre uso dos serviços e produtos. O Departamento opera nas categorias de serviços Receptivo – Voz, através do 0800, além de Receptivo – Multimeios, através do recebimento de e-mails e cadastro direto no sistema de Gestão Integrada.

3.7. Aliado a transformação digital, e a existência de cidadãos mais conectados, o mercado de atendimento ao cliente tem evoluído rapidamente, oferecendo múltiplas formas de comunicação digital, permitindo ao cliente acessar informações e serviços em qualquer lugar, usando qualquer dispositivo, acessando serviços no canal onde se encontra. Os clientes querem disponibilidade, velocidade, assertividade, resolutividade, buscar experiências inovadoras e surpreendentes, deseja aproveitar seu tempo ao máximo. Quer ser reconhecido, quer receber propostas que atendam seus interesses, quer ser atendido com continuidade sem ter que repetir o que estão buscando.

3.8. Existem demandas em execução na solução pretendida, atendendo as necessidades da CONTRATANTE solicitadas pelos clientes Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC e Secretaria Estadual de Saúde – SES. Outros clientes demonstraram interesse na solução, a saber: Fundação do Estado do Amazonas – AMAZONPREV, Centro de Educação Tecnológica do Amazonas – CETAM, Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/AM, entre outros interessados para a utilização dos serviços de Contact Center, modelo Omnichannel, com Operação e Gestão de Central de Atendimento Multicanais tipo Call Center (telefone, e-mail, chat, atendimento virtual, dentre outros), com disponibilização de Licença de uso de sistemas de informação, módulo de gestão de atendimento, assim como Implantação de Sistemas de Informação destinados à sua respectiva Central de Atendimento de forma satisfatória.

3.9. A contratação pretendida do objeto e o atendimento das necessidades dos clientes que precisam desta solução, alinha-se aos objetivos e ações do Planejamento Estratégico 2020-2024 da CONTRATANTE na medida em que buscam aumentar a rentabilidade e produtividade empresarial.

3.10. Pelos motivos expostos, almeja-se demonstrar a necessidade de manter o serviço dentro do portfólio organizacional, com vias a promover a melhoria em seu resultado financeiro, a garantir que eficácia e eficiência estejam sempre presentes nas camadas estratégicas, tática e operacional, portanto é imperativo que a CONTRATANTE necessita

fazer investimentos em capacitação e estabelecer parcerias que ajudem a atingir os objetivos da empresa.

3.11. Há a necessidade de nova contratação para continuidade da prestação dos serviços pretendidos aos clientes através do devido processo licitatório.

#### 4. RECURSOS, REGIME DE EXECUÇÃO e VIGÊNCIA

4.1. A despesa com o pagamento do referido objeto será custeada com recursos próprios da Prodam – Processamento de Dados Amazonas S.A., sob o regime de execução por preço unitário, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses.

#### 5. CRONOGRAMA DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrição	Responsável	Prazo
D1	Assinatura do Contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da convocação da CONTRATADA.
D2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção.	CONTRATANTE e CONTRATADA	D1 + 2 (dois) dias úteis.
D3	Reuniões de Planejamento.	CONTRATADA	D2 + 4 (quatro) dias úteis.
D4	Entrega de Plano de Implantação.	CONTRATADA	D3 + 5 (cinco) dias úteis.
D5	Aprovação do Plano de Aprovação.	CONTRATADA	D4 + 2 (dois) dias úteis.
D6	Iniciar a implantação da solução pretendida.	CONTRATADA	D5 + 1 (um) dia útil
D7	Iniciar a prestação dos serviços.	CONTRATADA	Até 90 (noventa) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

5.1. A CONTRATADA deverá observar os prazos estabelecidos neste cronograma, pois somente poderão ser prorrogados em caso de força maior devidamente comprovado, por escrito.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

5.2. Após a assinatura contratual, a implantação da infraestrutura necessária e prestação dos serviços devem ser iniciados a contar da data de solicitação e aprovação da demanda, com previsão para ser concluída em até 90 (noventa) dias corridos.

5.3. Haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato da CONTRATANTE e a CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do contrato, que incluem modelagem do processo de comunicação, modelo de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades.

5.4. Os serviços só serão demandados nos casos em que a CONTRATANTE já tiver contrato firmado ou quando vier a firmar contrato com novos clientes para a prestação do serviço em pauta.

5.5. As demandas de gestão de atendimento do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a CONTRATANTE poderão ser formalizadas por e-mail ou canal específico a ser definido na reunião de Kickoff (inicialização do contrato), sempre registradas no processo de acompanhamento da fiscalização.

5.6. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação do certame.

## 6. SUBCONTRATAÇÃO

6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## 7. DESCRIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

### 7.1. Requisitos Gerais

7.1.1. A solução engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados, **por demanda através de emissão de Autorização de Execução de Serviços – AES**, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológico de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computer (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços consoante especificações e quantidades descritas neste instrumento.

7.1.2. A prestação dos serviços deverá ser utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo Omnichannel (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e off-line, aprimorando, assim, a experiência do usuário, dessa forma, possibilita que a pergunta seja realizada de forma presencial, por telefone/chat e obtida a resposta por meio de mídias sociais/aplicativo).

7.1.3. Faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção de dúvidas dos colaboradores por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados, podendo ser estendida a outros clientes.

7.1.4. Sob tais argumentos vislumbram-se a necessidade de evolução e melhoria com a integração e automação dos procedimentos, bem como os seguintes aspectos técnicos:

7.1.5. **Automação de operações** - a URA ativa é a ferramenta mais indicada, estratégica e ágil para que atendentes possam prestar as informações básicas aos consumidores alvo. Outra possibilidade de aplicação de automação no Contact Center ativo consiste nas pesquisas de satisfação. Quando utilizada paralelamente a um grande volume de chamadas, os resultados podem ser ainda melhores. Além disso, a integração da URA a sistemas de envio de SMS também pode baratear os custos de uma central, trata-se da tendência de multicanalidade das soluções de automação disponíveis no mercado.

7.1.6. **Automação de operações receptivas** - Em Call Centers que recebem fluxo elevado de chamadas diárias, como grandes operadoras de telefonia, TV e internet, o uso de URA receptiva é primordial. Os benefícios da utilização da ferramenta aparecem para os dois lados: o cliente é atendido de forma mais rápida, sem a necessidade de esperar por um atendente na fila, e o operador, por sua vez, não é sobrecarregado e pode manter bons níveis de produtividade e taxas de serviço. Dentre as funcionalidades possíveis da automação no Contact Center receptivo, é válido destacar o reconhecimento de voz, que permite o atendimento virtual. Da mesma forma que a URA ativa, a receptiva também permite integração: dessa vez ao call back, que faz com que os usuários não aguardem muito tempo na linha e, em vez disso, sejam contactados diretamente em poucos minutos. Além disso, a utilização de robôs tem sido largamente utilizada na iniciativa privada, sobretudo, quando parte dos serviços são realizados via chat.

7.1.7. **Automação de notificações** - Quando um Call Center dispõe de uma ferramenta que permite a automação de notificações, um gestor é notificado em tempo real dos desvios nos resultados. Vamos a um exemplo: se um operador está abaixo do nível de produtividade pré-estabelecida pela empresa, o responsável pelo funcionário recebe um aviso on flight para que possa, em seguida, tomar uma decisão de maneira assertiva em relação ao ocorrido.

7.1.8. Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, Portal de Serviços, E-mail/Formulário Eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chatbot e Voicebot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

7.1.9. A tecnologia a ser utilizada baseia-se prioritariamente no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático ("chatbots"), baseados em reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer Contact Center. Além de humanizar a interface do usuário, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central de Atendimento ao

Usuário, que podem estar alocados tanto na unidade do cliente quanto na CONTRATANTE, no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas monótonas, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (troubleshoot).

7.1.10. O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço telefônico fixo e móvel comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônica locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo território nacional, destinados à Central de Atendimento ao Cidadão (Contact Center) é de responsabilidade da CONTRATADA, que realizará a contratação de empresa de telecomunicações especializada.

7.1.11. Para a plena prestação dos serviços a CONTRATADA deverá providenciar as seguintes condições:

7.1.12. Deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede e servidores.

7.1.13. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

7.1.14. Deverá fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

7.1.15. Deverá fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

7.1.16. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessária para a sustentação da Central de Atendimento.

7.1.17. Listagem dos serviços esperados:

7.1.17.1. Plataforma de Gerenciamento de Omnichannel.

7.1.17.2. Manutenção e atualização do portal institucional do cliente.

7.1.17.3. Postos de atendimento com kits de telefonia VOIP.

7.1.17.4. Equipamentos em regime de comodato + Aditivo de Telefonia.

7.1.17.5. 0800 para a população

7.1.17.6. Suporte Técnico para todo o ambiente.

7.1.17.7. Central de gerenciamento com dashboard (com Power BI, QlikView ou Tableau).

7.1.17.8. Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática).

7.1.17.9. Integração com sites e sistemas dos clientes.

7.1.17.10. Instrução a atendente via intrusão (Escuta\sussurro gerencial).





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 7.1.17.11. Chatbot para WhatsApp.
- 7.1.17.12. Chatbot para Facebook.
- 7.1.17.13. Chatbot para Instagram.
- 7.1.17.14. Resposta Automática para post em Rede Social (com marcação do perfil do cliente).
- 7.1.17.15. Consulta em sistemas via WhatsApp.
- 7.1.17.16. Consulta em sistemas via Facebook.
- 7.1.17.17. Consulta em sistemas via Instagram.
- 7.1.17.18. Consulta em sistema via Telefone.
- 7.1.17.19. Aparelhos Telefônicos ou Softphones.
- 7.1.17.20. Headset.
- 7.1.17.21. Portabilidade de linhas telefônicas.
- 7.1.17.22. Recurso Humano para:
  - 7.1.17.22.1. Suporte de Primeiro Nível.
  - 7.1.17.22.2. Suporte de Segundo Nível.
  - 7.1.17.22.3. Supervisão do Serviço de Atendimento

## 7.2. Plataforma e Módulos

7.2.1. A Plataforma Multisserviços contemplará os seguintes módulos virtualizados em datacenter centralizado, para atendimento das necessidades da CONTRATANTE:

7.2.1.1. PABX IP e Comunicações Unificadas.

7.2.1.2. Colaboração (comunicação por chat, voz, vídeo, compartilhamento de tela, etc.).

7.2.1.3. Central de Atendimento Omnichannel.

7.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os softwares, hardwares, licenças e serviços necessários à interligação e acomodação dos vários módulos destinados ao funcionamento completo da Plataforma Multisserviços.

7.2.3. Para esse processo, a CONTRATADA deverá fornecer os itens descritos nesse instrumento, os quais deverão estar hospedados em datacenter localizado na cidade de Manaus.

7.2.4. A Plataforma Multisserviços ofertada deverá garantir disponibilidade e continuidade de todos os módulos e serviços ofertados, trabalhando em uma arquitetura integrada, que oferecerá serviço de comunicação em qualquer ponto da rede da CONTRATANTE.

7.2.5. Os módulos e elementos necessários de todos os serviços ofertados devem ter total interoperabilidade entre os sistemas, de forma a garantir uma gestão completa de todos os serviços.

7.2.6. A plataforma a ser implantada deve ser modular permitindo a aquisição/contratação apenas dos serviços e funcionalidades necessárias a qualquer momento e pode adicionar novos módulos no futuro para endereçar novos requisitos funcionais que o Contact Center

pode necessitar, sem a necessidade de integrações complexas, pois os módulos são integrados de forma nativa na solução

7.2.7. Visando eventual expansão da estrutura montada, deve se encaixar perfeitamente a todos os tipos de centros de contato e atenção ao cliente, desde alguns poucos postos de trabalho. Deve ser modular permitindo que a aquisição/contratação apenas dos serviços e funcionalidades necessárias a qualquer momento e pode adicionar novos módulos no futuro para endereçar novos requisitos funcionais que o Contact Center pode necessitar, sem a necessidade de integrações complexas, pois os módulos são integrados de forma nativa na solução.

7.2.8. A plataforma a ser implantada deve ser composta por um conjunto de componentes aos quais formam uma solução robusta para Contact Center utilizando tecnologias e conceitos IP Omnichannel & Self-Service, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos de qualquer companhia, possibilitando unificar as interações do cliente independente da forma de contato (voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, redes sociais ou aplicações móveis).

7.2.9. A arquitetura modular da plataforma pretendida deve ser baseada em padrões abertos e para converter o Contact Center em um ambiente altamente flexível e dinâmico, sem investir tempo e dinheiro na integração de soluções ou serviços diferentes.

### **7.3. Solução de Telefonia IP em Nuvem**

**7.3.1.** Toda Plataforma Multisserviços deve ser disponibilizada na nuvem, em datacenter qualificado.

#### **7.3.2. Controle de Chamadas**

7.3.2.1. A solução de telefonia IP deve possuir Controle de Admissão de Chamadas (CAC) operando no roteamento de chamadas nos seguintes casos:

7.3.2.2. Congestionamento da rede de dados.

7.3.2.3. Respostas da família 4XX do SIP.

7.3.2.4. Quantidade de chamadas simultâneas para determinado destino.

7.3.2.5. Quantidade de chamadas baseada no CODEC em uso, por exemplo: com 20 (vinte) chamadas simultâneas para determinado destino na rede usando o CODEC G.729, a 21ª chamada deve seguir em outra rota IP ou para um Gateway.

7.3.2.6. Quantidade de chamadas simultâneas somente de Vídeo, para que haja o controle efetivo do uso da WAN durante as sessões de videoconferências.

7.3.2.7. Limite de banda de dados para determinado destino, o Sistema de Telefonia IP deve realizar o cálculo automático da quantidade de chamadas simultâneas para determinado destino com base na banda a ser consumida independente dos diversos CODECs utilizados simultaneamente, por exemplo: 2 Mbps de upload e downstream de áudio ou vídeo devem ser consumidos até o limite máximo conforme a quantidade de

chamadas utilizando o G.711, G.729, H.263 e H.264 simultaneamente dentro do mesmo link. As chamadas excedentes devem ser roteadas para outro link IP ou gateway.

7.3.2.8. A solução de telefonia IP deve, em caso de indisponibilidade da conectividade IP entre sites, encaminhar as chamadas VoIP através da Rede Pública de Telefonia Comutada, como modo padrão de roteamento.

7.3.2.9. A solução de telefonia IP deve prover, no mínimo, as seguintes funcionalidades para todos os usuários, inclusive usuários remotos autenticados através do Session Border Controller e pelo gateway local:

7.3.2.10. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).

7.3.2.11. Chamadas de saída através de código de acesso.

7.3.2.12. Transferência de chamada (com e sem consulta).

7.3.2.13. Consulta em espera, ou seja, o usuário poderá realizar uma chamada enquanto outra está em modo de espera, podendo optar por transferir a chamada inicial ou realizar uma áudioconferência.

7.3.2.14. Deverá permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversa, o ramal deverá receber uma sinalização informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera.

7.3.2.15. Deverá permitir que, no caso de uma chamada de entrada DDR para um ramal ocupado, possa ser enviado para outro ramal. A chamada somente deverá ser encaminhada para outro ramal do mesmo grupo após intervalo configurável de espera.

7.3.2.16. Deverá permitir a inclusão de um sinal periódico que possibilite o participante identificar que está em conferência.

7.3.2.17. Grupos de captura.

7.3.2.18. Captura direta de chamadas.

7.3.2.19. CLID – Identificação do número do chamador.

7.3.2.20. CNIP – Identificação do nome do chamador.

7.3.2.21. CLIP – Apresentação de identificação.

7.3.2.22. CLIR – Restrição de identificação de chamadas.

7.3.2.23. Supressão do número do chamador.

7.3.2.24. Supressão do nome do chamador.

7.3.2.25. Bloqueio de chamadas anônimas.

7.3.2.26. Toques distintos para chamadas internas e externas.

7.3.2.27. Rechamada em caso de ocupado.

7.3.2.28. Rechamada em caso de não atendimento.

7.3.2.29. Histórico de chamadas (discadas, perdidas, recebidas), informando data, hora, duração e número de destino/origem.

7.3.2.30. Modo Não Perturbe.

7.3.2.31. Encaminhamento de chamada por status: ocupado, sem resposta ou Não Perturbe.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 7.3.2.32. Deverá possuir a facilidade siga-me.
- 7.3.2.33. Call Park (estacionamento de chamadas).
- 7.3.2.34. Rediscagem do último número de entrada.
- 7.3.2.35. Rediscagem do último número de saída.
- 7.3.2.36. Intercalação de chamadas.
- 7.3.2.37. Discagem por SIP URI.
- 7.3.2.38. O sistema de telefonia deve permitir a associação de dispositivos ao mesmo número de ramal, de modo que uma chamada direcionada ao número do ramal deverá sinalizar em todos os dispositivos associados àquele número.
- 7.3.2.39. Suporte a múltiplos fusos horários de forma simultânea e horário de verão.
- 7.3.2.40. Deverá permitir criar regiões, associar dispositivos de usuário a ela e atribuir hora local para os ramais vinculados à região que pertencem, podendo existir horários distintos para diferentes regiões.
- 7.3.2.41. Suporte a hotline, permitindo que um determinado ramal realize a discagem para um determinado número assim que o monofone for retirado do gancho.
- 7.3.2.42. Suporte a warmline, permitindo que um determinado ramal realize a discagem para um determinado número após um tempo estipulado que o monofone estiver fora do gancho.
- 7.3.2.43. Deverá permitir que, durante o serviço noturno, qualquer ramal do sistema possa ser configurado para atendimento às chamadas cursadas sobre todas as linhas tronco conectadas ao mesmo.
- 7.3.2.44. Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- 7.3.2.45. Tratamento simultâneo de múltiplas chamadas.
- 7.3.2.46. Suporte a serviços multilinhas (keyset), para o registro de mais de um número de ramal em um mesmo telefone.
- 7.3.2.47. Deverá bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, sendo possível ao administrador do sistema bloquear um número específico ou uma faixa de números.
- 7.3.2.48. Suporte a fax através de T.38.
- 7.3.2.49. Deverá implementar os recursos de software, necessários à implantação de facilidade de bloqueio automático de chamadas DDD, DDI, DDC e serviços especiais das Companhias Telefônicas independentemente do tipo de tronco de entrada: SIP, analógico, digital (MFC R2 e ISDN).
- 7.3.2.50. Deve possuir a programação, pelo próprio usuário, dos recursos de operação do usuário e facilidades disponíveis, por meio de ações programáveis por IP ou interface web.
- 7.3.2.51. Deve possuir distinção de classes de autorização de chamadas por ramal, como por exemplo: Chamadas Locais, DDD, DDI, Celular e Internacionais, conforme a autorização dada a cada usuário.

7.3.2.52. As ligações entre terminais de mesma localidade deverão ocorrer com discagem direta de ramal a ramal, sendo a sinalização e o controle da chamada administrada pelo Sistema de Telefonia IP centralizado.

7.3.2.53. Os bilhetes gerados nas chamadas telefônicas deverão ser armazenados centralmente no site principal, e em caso de indisponibilidade do link de longa distância (WAN) localmente, e transferidos para o sistema de tarifação centralizado em horários pré-definidos pela CONTRATANTE.

7.3.2.54. Deverá possuir cadeado eletrônico.

7.3.2.55. Deverá implementar o protocolo SIP, podendo adicionalmente utilizar outros protocolos.

7.3.2.56. A CONTRATANTE poderá utilizar a qualquer momento telefones ou softwares, de qualquer fabricante, integrados ao sistema de telefonia IP, incluindo smartphones, tablet, etc. desde que operando protocolo SIP-RFC3261 e mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

7.3.2.57. Comunicação de áudio.

7.3.2.58. Transferência.

7.3.2.59. Conferência.

7.3.2.60. Chamada em espera.

7.3.2.61. Criptografia de sinalização e mídia baseado em TLS e SRTP.

7.3.3. Deverá permitir a configuração da LCR (Rota de Menor Custo). A configuração LCR deverá encaminhar automaticamente as ligações, de forma a obter o menor custo, levando-se em conta horário, origem e destino, sem a necessidade da digitação de códigos de rota específicos.

7.3.4. Deverá suportar, no mínimo, protocolo de roteamento estático para roteamento de tráfego IP sobre rotas alternativas.

7.3.5. Deverá realizar de forma automática e transparente ao usuário qualquer função de roteamento de chamada.

7.3.6. Deverá possuir Identificador de Chamadas para 100% dos atendimentos.

7.3.7. Possibilitar a formação de subsistemas individuais com troncos e ramais independentes bem como a comunicação entre eles por meio da discagem de rotas.

7.3.8. Programação de troncos (unidirecionais e bidirecionais).

7.3.9. Suportar nas configurações de troncos e rotas a tradução de números de entrada e realizar conversão dos mesmos quando numeração DDR não for compatível com plano de numeração interno.

#### **7.4. Controle de Mídia**

7.4.1. Deve ser fornecido servidor de mídia com no mínimo os seguintes serviços:

7.4.1.1. Reprodução de tons e anúncios.

7.4.1.2. Reprodução de música em espera.



7.4.1.3. Suporte a música de espera (“music on hold”) externa ou interna ao sistema, sendo esta carregada no servidor de comunicação em formato de arquivo de mídia WAV ou MP3.

7.4.1.4. Geração de tons DTMF para aplicações baseadas em CSTA.

7.4.1.5. Deve utilizar o mesmo CODEC em ambos os sentidos do áudio em uma conferência, por exemplo: Uma conferência iniciada com o CODEC G.729 deve utilizar este CODEC para todos os participantes da conferência que o exigirem.

7.4.1.6. O Servidor de Mídia deve estar dimensionado para suportar a demanda de conferências que utilizem o CODEC G.729 para que não haja degradação da rede WAN e LAN.

7.4.1.7. O Sistema de Telefonia IP deverá suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para clientes na fila de espera.

7.4.1.8. Os ramais e troncos IP deverão possuir no mínimo a compressão de voz G.711, G.729 e Opus.

7.4.1.9. Deverá implementar a negociação de CODECs diretamente entre os terminais SIP.

7.4.1.10. Deverá suportar troncos SIP com as seguintes características:

7.4.1.10.1. As regras de roteamento e manipulação de dígitos aplicam-se aos troncos SIP.

7.4.1.10.2. Permitir o tráfego de DTMF dentro da mídia (RTP) - RFC2833 (in-band DTMF Relay).

7.4.1.10.3. Realizar o encaminhamento de chamada, conferência, música em espera e chamada em espera entre os elementos conectados logicamente pelo tronco SIP.

## 7.5. Criptografia e Segurança

7.5.1. Todo o tráfego, sinalização e mídia, deve ser criptografado entre telefones IP, gateways, PBX na nuvem e qualquer combinação destes utilizando AES 256.

7.5.2. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto ou em conferência.

7.5.3. Deverão ser utilizados os protocolos TLS para criptografia da sinalização, e o SRTP para criptografia da mídia, com no mínimo algoritmo AES-128 bits.

7.5.4. As chaves de criptografia do fluxo multimídia devem ser trocadas a cada chamada, e devem ser distribuídas através de um canal também criptografado.

7.5.5. Deverá possuir proteção contra vírus, worms e trojans.

7.5.6. Deverá possuir proteção contra-ataques DoS (Denial of Service).

7.5.7. Deverá permitir o backup dos dados em memória não volátil, tipo Flash EPROM, hard disk, DVD ou storage.

7.5.8. O sistema deve criar rotinas de backup e restauração.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.5.9. Deve ser possível exportar toda a configuração efetuada no equipamento para atualização, de forma a evitar o retrabalho nas configurações do sistema.

7.5.10. Possuir mecanismo que permita a realização de cópias de segurança (backups) e sua posterior restauração remotamente, através de interface gráfica.

7.5.11. Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de inventário, de backup, bem como o log (registro) de operações por meio de relatórios.

7.5.12. Deve possuir recurso para o envio dos arquivos de backup para servidores externos ou storages.

7.5.13. Deverá implementar, em ambos os sentidos da comunicação, a criptografia da sinalização utilizando o protocolo TLS e da mídia utilizando o protocolo SRTP:

7.5.13.1. Uma conexão TLS ou IPSec de sinalização deverá ser estabelecida com autenticação mútua entre os telefones IP, gateways, gravadores e a Solução de Telefonia IP em nuvem utilizando certificados digitais emitidos por ICP.

7.5.13.2. As chaves simétricas utilizadas para criptografia da mídia – SRTP – devem ser dinâmicas e únicas por sessão.

7.5.13.3. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota.

7.5.13.4. Todo o tráfego (mídia e sinalização) deverá ser criptografado, entre telefones IP, gateways, PABX IP, servidores de gravação e qualquer combinação destes.

7.5.13.5. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades.

7.5.13.6. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até ou a partir do gateway no qual o dispositivo TDM está conectado.

7.5.14. Os elementos da solução devem se autenticar mutuamente, ou seja, todo novo elemento (telefone, gateway, etc.) deve ser autenticado antes de ser aceito na solução. Um telefone só poderá ser habilitado na Solução de Telefonia IP em nuvem se for previamente autorizado/autenticado.

7.5.15. A sinalização e mídia das ligações direcionadas à solução de gravação também devem ser criptografadas.

7.5.16. Deverá implementar, no mínimo, os seguintes mecanismos de segurança:

7.5.16.1. Bloqueio de transferência de ligações para a Rede Pública de Telefonia (tronco para tronco).

7.5.16.2. Deverá permitir o administrador optar na configuração do PABX IP entre desconectar todos os participantes da conferência e permanecê-los ativos após o iniciador terminar a chamada.

7.5.16.3. Deverá permitir ao administrador optar na configuração do PABX IP entre desconectar e manter todos os participantes da conferência imediatamente após o último participante interno deixar a conferência, ou seja, quando existirem somente telefones externos ativos utilizando a Solução de Telefonia IP em nuvem da CONTRATANTE.

7.5.16.4. Deverá permitir ao administrador optar na configuração do PABX IP entre desconectar e manter ativa uma transferência feita por um usuário da solução de um número externo para outro número externo, ou seja, 2 (dois) números externos ativos utilizando a solução de Telefonia IP em nuvem da CONTRATANTE.

7.5.16.5. Deverá implementar bloqueio de chamadas a cobrar entrantes por tronco.

7.5.16.6. Deverá ser possível o bloqueio de chamadas entrantes de números indesejados, quando existir informação do número chamador.

7.5.16.7. Permitir bloquear receber ligações externas para um ou mais ramais definidos pelo administrador.

7.5.16.8. Permitir bloquear receber ligações internas, de forma seletiva, para um ou mais ramais definidos pelo administrador.

7.5.16.9. Possuir código de utilização de usuário, distintos e únicos, utilizado para autorização e contabilização de ligações restritas.

7.5.16.10. Deverá implementar a função de controle de admissão de chamadas entre regiões para as chamadas puramente de voz e de vídeo, separadamente, através da especificação do limite de banda utilizada. Ou seja, a solução deve manter um registro para cada tipo de chamada e sempre que o acréscimo de uma chamada implicar na extrapolação do respectivo limite, se possível, essa deverá ser roteada para outro link IP ou gateway, caso não seja possível o roteamento, essa deverá ser restringida/bloqueada.

7.5.16.11. Para implementação do Controle de Admissão de Chamada, devem ser consideradas as chamadas puramente de voz sobre IP realizadas pelos telefones IP básicos, telefones IP avançados, estações de áudioconferência, adaptadores telefônicos analógicos (ATA) e os gateways.

7.5.16.12. Deverá permitir fixar o CODEC de áudio e a velocidade das chamadas de vídeo que serão usados nas ligações entre localidades diferentes.

7.5.16.13. Para fins de auditoria, as operações realizadas no Sistema de Telefonia IP deverão ser registradas em um arquivo de log e armazenados, independente do usuário utilizado.

7.5.16.14. Deve possuir sistema que permita a recarga automática dos programas e dados armazenados na memória no caso do desligamento ou "reset".

7.5.16.15. Deve possuir sistema de recarga no caso da perda total de memória, por meio da inserção de dados via disco rígido ou sistema de gerenciamento central.

## 7.6. Gerenciamento

7.6.1. O Sistema de Gerenciamento deve ser fornecido juntamente com o Sistema de Telefonia IP.

7.6.2. A gestão e configuração deverão ser centralizadas e deverá haver interfaces de comunicação, conferência, fonte de música em espera, correio de fax e comutação de chamadas local.

- 7.6.3. Deverá permitir a administração via web e CLI.
- 7.6.4. A interface de gerenciamento dedicada deverá ser única para todos os elementos da Plataforma de Serviços e centralizada, acessível através dos navegadores Mozilla Firefox e Google Chrome, utilizando protocolo HTTPS, a partir de qualquer ponto da rede da CONTRATANTE.
- 7.6.5. A interface dedicada deverá permitir a delegação de tarefas, através da criação de visualizações, perfis e grupos de usuários, de forma que os usuários contidos no grupo poderão executar operações sobre os dispositivos e usuários contidas na visualização, de acordo com as permissões definidas no perfil.
- 7.6.6. A interface dedicada deverá permitir a execução de tarefas de forma completa, ou seja, sem necessidade de passos adicionais nas interfaces próprias dos equipamentos da solução de telefonia.
- 7.6.7. Deverá ser permitida a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.
- 7.6.8. Os acessos ao sistema por motivo de gerenciamento devem ser protegidos por um registro (login) com senhas disponíveis pelo serviço de diretório (LDAP).
- 7.6.9. A interface de gerenciamento dedicada deve permitir: criar, alterar, pesquisar, configurar e excluir ramais e telefones, individualmente e em lote.
- 7.6.10. Deve possuir o protocolo SNMP e permitir a configuração dos endereços IP permitidos ao sistema de gerenciamento SNMP.
- 7.6.11. Deve possuir interfaces de administração através do protocolo HTTPS permitindo sua configuração por browser web padrão.
- 7.6.12. Deve ser possível se configurar tradução de números e manipulação de dígitos diretamente da interface de administração. O sistema deve permitir a manipulação de dígitos antes e depois do processamento da rota.
- 7.6.13. A interface de gerenciamento deverá permitir, no mínimo:
- 7.6.13.1. Criar, alterar, pesquisar, configurar e excluir ramais e telefones, individualmente e em lote.
  - 7.6.13.2. Configurar free-seating: funcionalidade que permite o provisionamento automático de configuração personalizada do ramal telefônico, independentemente da localidade em que esteja habilitado.
  - 7.6.13.3. Pesquisar e configurar usuários.
  - 7.6.13.4. Utilizar templates definidos para criação de usuários.
  - 7.6.13.5. Criar, alterar, excluir, pesquisar e popular grupos de captura de chamadas.
  - 7.6.13.6. Visualizar o estado dos telefones e usuários, individualmente e em lote.
  - 7.6.13.7. Deve possuir a importação de arquivos texto do tipo CSV (comma separated value) para adição de usuários em lote.
  - 7.6.13.8. Deve prover a visualização pela interface de administração dos usuários registrados, individualmente e em lote e permitir que o administrador force o logout de usuários.

- 7.6.13.9. Configurar CODECs utilizados em chamadas de áudio e vídeo dentro de uma mesma região e entre regiões.
- 7.6.13.10. Definir classes de restrição a telefones e usuários ou a telefones e linhas.
- 7.6.13.11. Definir códigos de usuários para realizar ligações restritas.
- 7.6.13.12. Criar grupos de usuários e permitir a inclusão dos usuários nos grupos de ramais habilitados à captura de chamadas.
- 7.6.13.13. Deverá permitir formação de grupos de ramais em busca automática.
- 7.6.13.14. Permitir a formação de grupos de ramais. Deverá suportar meios de distribuição das chamadas nos grupos de forma cíclica, sequencial ou paralela.
- 7.6.13.15. Deverá permitir a programação de ramais em grupo, operando sob busca automática, de forma que possam ser chamados através de um único número chave.
- 7.6.13.16. Para os ramais pertencentes aos grupos de busca automática deverão manter também seus números individuais.
- 7.6.14. Deverá prover a monitoração e visualização em tempo real de, no mínimo, os seguintes parâmetros:
- 7.6.14.1. Deve monitorar a utilização dos troncos/Interfaces E1.
- 7.6.14.2. Deve emitir alarmes no momento do incidente informando a mudança do status – up para down e no sentido inverso, com a devida identificação da interface – e enviá-los aos gestores do sistema por e-mail ou através de pop up.
- 7.6.14.3. Deve monitorar dispositivos de usuários e linhas registrados/ativos.
- 7.6.14.4. Deve monitorar o uso de espaço em disco rígido do servidor, ventoinhas e fontes.
- 7.6.14.5. Deve monitorar os aparelhos IP definidos pelo administrador como estratégicos a serem monitorados.
- 7.6.15. Deverá emitir relatórios contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 7.6.15.1. Identificação do alarme.
- 7.6.15.2. Interface alarmada.
- 7.6.15.3. Horário da ocorrência.
- 7.6.15.4. Período de indisponibilidade das interfaces monitoradas.
- 7.6.15.5. O quantitativo de ramais disponíveis e sem uso no mês.
- 7.6.15.6. O quantitativo de ramais registrados e em uso no mês.
- 7.6.15.7. O quantitativo de números DDR disponíveis (sem uso).
- 7.6.15.8. O quantitativo de troncos E1 e linhas analógicas em uso.
- 7.6.15.9. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados a fazer ligações para celular, divididos pelo centro de custo e para cada cliente.
- 7.6.15.10. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados a realizar ligações interurbanas (DDD), agrupados pelo centro de custo, localidade, grupos e central PABX IP virtual.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 7.6.15.11. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados a realizar ligações internacionais (DDI), agrupados pelo centro de custo, localidade, grupos e central PABX IP virtual.
- 7.6.15.12. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados que apenas recebem ligações (ex: salas de treinamento, portarias, copa, segurança e etc), agrupados pelo centro de custo, localidade, grupos e central PABX IP virtual.
- 7.6.15.13. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados a fazer ligações somente para ramais IP dentro da mesma Central PABX IP virtual, agrupados pelo centro de custo, localidade, grupos e central PABX IP virtual.
- 7.6.15.14. Lista de usuários e seus respectivos ramais habilitados a fazer ligações para celular, agrupados pelo centro de custo, localidade, grupos e central PABX IP virtual.
- 7.6.16. Deverá possibilitar a restrição seletiva individual para cada ramal e/ou usuário do Sistema de Telefonia IP.
- 7.6.17. Deverá possibilitar a restrição seletiva individual para cada ramal e/ou usuário do Sistema de Telefonia IP.
- 7.6.18. A restrição deverá ser realizada por meio das seguintes categorias e/ou do conjunto delas:
- 7.6.18.1. Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição.
- 7.6.18.2. Restrito para tráfego DDI/DDD: não poderão originar chamadas LDN ou internacionais.
- 7.6.18.3. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública.
- 7.6.18.4. Restrito para ligação a telefones celulares.
- 7.6.18.5. Deverá ser permitida restrição distinta entre as categorias DDD e DDI.
- 7.6.18.6. Restrito para recebimento de chamadas a cobrar.
- 7.6.19. Deverá possuir a facilidade de senha. O usuário poderá efetuar ligações em qualquer ramal, segundo a sua categoria, por meio de sua senha pessoal.
- 7.6.20. A permissão segundo a categoria de restrição será automaticamente removida após o término de cada chamada, devendo o usuário inserir a senha sempre que for realizar uma ligação restrita.
- 7.6.21. Deverá atribuir a identificação de chamadas (CLID) por usuário.
- 7.6.22. Deverá permitir o bloqueio da identificação de chamadas (CLID) por usuário.
- 7.6.23. Deverá possuir gerenciamento seguro de senhas de usuários SIP.
- 7.6.24. Deverá permitir a adição de permissões personalizadas pelo administrador do sistema.
- 7.6.25. A interface de administração deve implementar temporização de forma a que após intervalo de tempo configurável de inatividade, a sessão seja automaticamente terminada.
- 7.6.26. O sistema de gerenciamento deve possuir ferramenta para criação de perfis de operação da interface de administração que permita fornecer/restringir acesso às funções do servidor de Telefonia IP.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.6.27. A interface de administração deve permitir a configuração das funcionalidades listadas neste instrumento.

7.6.28. As interfaces do Sistema de Gerenciamento devem prover a configuração de modelos de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como tipo de ring, IP's do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço tenham que ser configuradas telefone a telefone.

7.6.29. Deve possuir um repositório para os firmwares dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário, podendo o servidor FTP ou TFTP encontrar-se instalado dentro ou fora do servidor principal. Não serão aceitos sistemas que somente permitam a atualização de telefones individualmente.

7.6.30. Deverá possuir recursos para salvar e restaurar as configurações de usuários, ramais e plano de numeração em um local externo ao sistema.

7.6.31. Todas as funções essenciais de telefonia vinculadas aos usuários, uma vez configuradas em uma localidade, deverão estar disponíveis para esses usuários, de forma transparente, em todas as demais localidades.

7.6.32. Bastando configurar uma única vez o Sistema de Telefonia, deverá ser permitido, mediante autenticação prévia, que o mesmo usuário utilize qualquer telefone da solução, independentemente da localidade, para carregar o seu perfil, digitando apenas o login e senha.

7.6.33. Deverá permitir que o próprio usuário troque a senha de login do ramal, utilizando a interface WEB do portal de autosserviço da CONTRATANTE, através de API disponibilizada pela CONTRATADA.

7.6.34. Em caso de manutenção de um dos servidores, o servidor redundante deverá manter a operação do sistema de forma transparente ao usuário.

7.6.35. Deve possuir exportação dos dados da CDR de maneira simples de operar para o formato de aberto (ODF) de planilha eletrônica.

7.6.36. A CONTRATADA deverá repassar a equipe técnica da CONTRATANTE todas as senhas do sistema. Ficará a critério da equipe da CONTRATANTE alterá-las, quando necessário.

7.6.37. Deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

7.6.38. Deverá permitir o armazenamento seguro das ações de administradores e atividades de OAM&P (Operação, Administração, Manutenção e Provisionamento), originadas nas interfaces CLI, SNMP, SOAP/CLI ou SOAP/XML.

7.6.39. A gerência do Sistema de Telefonia IP deverá possuir ferramenta de detecção de falhas, sinalizando aos administradores do sistema a ocorrência.

7.6.40. A gerência do Sistema de Telefonia IP deverá suportar facilidades como alteração de parâmetros, categorização de acesso, arquivo histórico, tratamento de falhas, alarmes e outras.

7.6.41. Deverá permitir a configuração e programação dos equipamentos.

7.6.42. Os recursos de software e licenciamento para a aplicação de gerência do Sistema de Telefonia IP deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.

7.6.43. O licenciamento do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA.

## **7.7. Protocolo e requisitos básicos**

7.7.1. A plataforma deverá ser do tipo “única e distribuída”, ou seja, um sistema composto de inteligência central com recursos distribuídos.

7.7.2. A plataforma centralizada deverá possuir unidades de processamento redundantes, sendo as unidades de processamento baseadas em virtualização, que otimizam conectividade, energia e principalmente espaço físico no ambiente de datacenter.

7.7.3. As unidades de processamento deverão atuar de forma sincronizada, permitindo que o chaveamento do processamento ocorra de forma transparente aos usuários, sem que exista interrupção dos serviços de telefonia.

7.7.4. Deve suportar ramais IP SIP, permitindo a ampliação sem a necessidade de aquisição ou troca de hardware. A ampliação deverá ocorrer por meio de adição de licenças.

7.7.5. Deve ser baseada no protocolo SIP, conforme a RFC 3261.

7.7.6. Deve ser nativamente SIP. Não serão aceitas soluções que necessitem de conversão de protocolos, de gateways para implementação do protocolo SIP ou PABX híbrido.

7.7.7. Deve controlar as sessões SIP, as facilidades de telefonia, as funções de roteamento, a seleção e busca de gateways e tradução de endereços, ou seja, a tradução de nomes, números de telefones em endereços IP.

7.7.8. Deve tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, entre ramais e gateways, sem que o payload passe pelos servidores do sistema VoIP (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos.

7.7.9. A solução de telefonia IP deverá implementar o roteamento peer-to-peer de mídia.

7.7.10. Deve tratar toda a sinalização SIP, de tal forma que haja o controle total da sinalização SIP, podendo desta forma controlar o fluxo de chamadas, controlar os CODECs utilizados em cada chamada e obter o controle total da bilhetagem da plataforma.

7.7.11. Deve operar como SIP Register, para que sejam concentrados todos os registros dos telefones, gateways, Session Border Controllers, ATAs, EndPoints e SIP Trunks no servidor central.

7.7.12. Deve operar como SIP Redirect Server, caso haja a necessidade de redirecionamento de chamadas para outro Proxy SIP, ligado à rede da CONTRATANTE.

7.7.13. Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6, não sendo admitidas previsões ou roadmap do fabricante. Não será permitido o uso de adaptadores e conversores para a implementação do protocolo IPv6.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 7.7.14. Deve garantir padronização IETF do sistema:
- 7.7.14.1. RFC 2460 – Ipv6 - Internet Protocol, Version 6 (IPv6).
  - 7.7.14.2. RFC 1889 – RTP - Real-Time Transport Protocol.
  - 7.7.14.3. RFC 1890 – RTP Áudio.
  - 7.7.14.4. RFC 2246 – TLS - Transport Layer Security.
  - 7.7.14.5. RFC 2327 – SDP - Session Description Protocol.
  - 7.7.14.6. RFC 2543 – SIPv2 - Session Initiation Protocol V2.
  - 7.7.14.7. RFC 2833 – RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals.
  - 7.7.14.8. RFC 3261 – SIP - Session Initiation Protocol.
  - 7.7.14.9. RFC 3264 – Offer/Answer model for SDP for CODEC Negotiation.
  - 7.7.14.10. RFC 3265 – SIP - Specific Event Notification.
  - 7.7.14.11. RFC 3323 – Privacidade para SIP.
  - 7.7.14.12. RFC 3711 - Secure Real-time Transport Protocol (SRTP).
  - 7.7.14.13. RFC 3842 – Message Waiting.
  - 7.7.14.14. RFC 3891 – Referred-By Header.
- 7.7.15. Deve permitir a utilização dos seguintes CODECs de voz para conexão IP:
- 7.7.15.1. G.711a.
  - 7.7.15.2. G.711u.
  - 7.7.15.3. G.729.
  - 7.7.15.4. G.729a.
  - 7.7.15.5. OPUS.
- 7.7.16. Deve prover integrações através de interfaces SIP, SOAP, XML, SNMP, CSTA e MGCP.
- 7.7.17. Deve prover integrações CTI.
- 7.7.18. Deve implementar o padrão de numeração E.164.
- 7.7.19. Deve possuir transparência total de facilidades entre todos os sites remotos. Não poderão existir restrições de quaisquer facilidades entre ramais de sites diferentes. Ou seja, deve ser fornecido o licenciamento necessário para que todas as funcionalidades estejam disponíveis independente, da localidade onde esteja o ramal, como por exemplo o status de presença de ramais entre sites diferentes, mantendo assim a coerência de um sistema de licenciamento e controle centralizado.
- 7.7.20. Deve ser um sistema de telefonia IP com arquitetura puramente IP. Não serão aceitas arquiteturas anteriores como TDM.
- 7.7.21. Deve permitir integrações com serviços de rede como DHCP, DNS, NTP e LDAP.
- 7.7.22. Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais.

7.7.23. Deve suportar funções CTI (Computer Telephony Integration).

7.7.24. Deve suportar DNS SRV.

7.7.25. Deve suportar dispositivos de comunicação IP: Telefones IP com fio e sem fio, Softphones em Desktop multimídia, Softphones em Smartphones, telefones e Softphones SIP.

7.7.26. Deve conectar linhas analógicas e circuitos/troncos digitais E1 com suporte às sinalizações ISDN e R2 (para todos os troncos de tal modo que estes possam ser realocados quando houver necessidade), através do equipamento de Gateway de Voz, para conexão com a Rede Pública de Voz.

7.7.27. Deve ser compatível com as sinalizações disponíveis nas concessionárias locais para troncos E1 e ramais DDR.

7.7.28. Deve possuir sistema que permita a recarga automática dos programas e dados armazenados na memória no caso do desligamento ou “reset”.

7.7.29. Deve possuir sistema de recarga no caso da perda total de memória, por meio da inserção de dados via disco rígido ou sistema de gerenciamento central.

## **7.8. Tarifação de bilhetes**

7.8.1. Funcionalidade que atribui valores a cada registro, serviço ou bilhete de ligação, conforme as tarifas cadastradas (oriundas dos contratos com as operadoras de telefonia fixa e móvel).

## **7.9. Gestão de Cadastro e Inventário**

7.9.1. Funcionalidade que permite efetuar o cadastramento dos contratos e tarifas praticadas e contratadas junto às empresas operadoras de serviço de telecomunicações (telefonia fixa e telefonia móvel), cadastro de todos os usuários e recursos, inventário de todos os recursos de telefonia, incluindo ramais, linhas diretas, DDR, ramais IP e telefones móveis.

## **7.10. Gestão de Faturas das operadoras telefônicas**

7.10.1. Funcionalidade em que é feita a leitura e importação automática de faturas de operadoras de telefonia fixa e móvel pelo menos em formatos .MDB, .XLS, .TXT pré-definidos pela CONTRATANTE e FEBRABAN na versão mais atualizada e versões anteriores desse formato bem como outro formato que venha a ser regulamentado, recomendado ou/e adotado pela Anatel durante o período do contrato.

## **7.11. Ateste de Faturas telefônicas**

7.11.1. Funcionalidade em que o sistema encaminha, através do e-mail corporativo, para cada usuário responsável ou detentor do terminal fixo ou móvel, um link para acessar uma página do sistema contendo o respectivo detalhamento da conta telefônica, com a finalidade de ateste mensal das ligações telefônicas realizadas no período. Os usuários





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

receberão por e-mail, mensalmente, mensagem com aviso de disponibilização de sua conta detalhada no sistema, contendo todos os ramais e celulares que estiverem sob sua responsabilidade.

## 7.12. Relatórios e Consultas

7.12.1. Funcionalidade que efetua a visualização dos resultados, valores, comparativos, tendências e históricos por centro de custo, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário, por tipo de recurso, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, previamente agregados ou customizados e emitidos por demanda.

## 7.13. Comunicações Unificadas e Colaboração

### 7.13.1. Requisitos Gerais

7.13.1.1. Deve possuir uma única interface para a apresentação de todos os recursos exigidos para os usuários.

7.13.1.2. Deve possuir arquitetura centralizada com compartilhamento de recursos em Nuvem.

7.13.1.3. Deve possuir recursos para acesso via WEB, em PC, sem a necessidade de instalação de programas executáveis.

7.13.1.4. Deve possuir interface WEB intuitiva que dispense o uso de manuais e treinamentos para o usuário final.

7.13.1.5. Deve possuir cadastro do usuário, com no mínimo, os seguintes dados:

7.13.1.6. Nome completo.

7.13.1.7. Foto.

7.13.1.8. Empresa.

7.13.1.9. Telefone do trabalho.

7.13.1.10. Telefone Celular.

7.13.1.11. Endereço de e-mail.

7.13.1.12. Deve possuir recursos para integração com plataformas de terceiros com base em SDK e API de integração.

7.13.1.13. Deve possuir integração com servidor de e-mail corporativo para envio de mensagens de voz, alertas de gerenciamento, convites de agendamento de reuniões, além de outras mensagens do sistema para usuários e administração do serviço.

### 7.13.2. Sistemas Operacionais e Protocolos suportados

7.13.2.1. Deve ser fornecida solução de Comunicações Unificadas que se integre com aplicações baseadas em XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol).

7.13.2.2. Deve possuir os protocolos IPv4 e IPv6, sem a necessidade módulos externos ou adaptadores.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

# PRODAM



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.13.2.3. Deve possuir HTTPS.

7.13.2.4. Deve possuir FTP.

7.13.2.5. Deve permitir a integração LDAP.

### **7.13.3. Licenciamento**

7.13.3.1. A Licença para comunicações unificadas deverá ser atribuída individualmente ao usuário que irá utilizar o recurso.

### **7.13.4. Ferramentas de acesso**

7.13.4.1. O usuário deve acessar o sistema de comunicações unificadas através de diferentes ferramentas:

7.13.4.2. Deve possuir interface WEB com base no protocolo WEBRTC para acesso ao sistema em PCs.

7.13.4.3. Clients para Smartphones e Tablets Android e iOS.

7.13.4.4. Deve possuir interface para a escolha do dispositivo preferencial, de tal forma que ao receber uma chamada, possa direcioná-la ao dispositivo ou lista de dispositivos escolhida pelo usuário, de acordo com o seu estado de presença (disponível, indisponível, volto logo, em reunião e etc.).

7.13.4.5. Deve prover a comutação de uma chamada entre dispositivos cadastrados, sem sua interrupção, de forma intuitiva, a partir de um comando do usuário.

7.13.4.6. Deve prover ao usuário o acesso ao correio de voz através do client de comunicações unificadas.

7.13.4.7. Deve possibilitar, ao verificar a indisponibilidade ou demora no atendimento pelo primeiro dispositivo da lista de dispositivos do usuário, redirecionar a chamada para o segundo dispositivo da lista e assim sucessivamente, até o atendimento do usuário ou desvio para a caixa de mensagens.

7.13.4.8. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status de presença da sua lista de contatos. Além do status de presença, a interface desktop deve mostrar o status do dispositivo (ocupado ou em ligação).

7.13.4.9. O usuário poderá associar seu status a um dispositivo preferencial (ex: Disponível: telefone comercial, Ocupado: Celular, etc.).

7.13.4.10. Deve possibilitar ao usuário criar regras de atendimento de acordo com:

7.13.4.11. Número originador da chamada: Neste caso o usuário poderá definir uma regra de data e/ou horário para receber ligações em um determinado dispositivo somente de um número específico.

7.13.4.12. Dia da semana: Possibilitar o usuário criar uma regra de escolha de dispositivo baseado no dia da semana.

7.13.4.13. Horário: Possibilitar o usuário criar uma regra de escolha de dispositivo baseado no horário.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

# PRODAM

7.13.4.14. Deve possuir interface para a criação de salas de conferência (meet me) com acesso controlado por senha (PIN). Para a criação de salas do tipo meet me, o usuário deve ser capaz de escolher o dia e horário da conferência. O usuário define os convidados da conferência e, ao final, o sistema deve enviar um e-mail para os participantes com os dados da conferência.

7.13.4.15. O Sistema de Comunicações Unificadas deve ser capaz de iniciar uma ligação para todos os convidados e coloca-los em conferência de acordo com o agendamento realizado pelo usuário.

7.13.4.16. O sistema deve possibilitar a criação de conferências do tipo ad-hoc, onde o usuário escolhe os usuários e clica em um botão para iniciar a conferência.

7.13.4.17. Deve possibilitar, durante uma conferência, o controle para adicionar e retirar usuários da conferência, retirar e devolver o áudio do microfone de um participante, encerrar a conferência e até mesmo transferi-la para outro usuário.

7.13.4.18. Os usuários poderão criar uma lista de contatos pessoais para prover facilidades de click to call e Instant Messaging.

7.13.4.19. Deve possuir interface para que o usuário inicie uma sessão de chat através do sistema de Instant Messaging. O usuário poderá escolher o contato que irá iniciar o chat ou poderá montar uma sala com vários participantes ao mesmo tempo.

7.13.4.20. Deve possibilitar que o usuário verifique a lista de chamadas discadas, recebidas e perdidas.

7.13.4.21. Os usuários devem ter acesso para cadastrar usuários externos a rede, tendo no mínimo acesso a funcionalidade de click to call.

### **7.13.5. Funcionalidades**

7.13.5.1. Deve possuir recursos para a troca de mensagens de texto via interface WEB. As mensagens de texto devem ser marcadas com a hora e data de envio.

7.13.5.2. Deve possuir campo para comentar uma mensagem específica para que se mantenha a sequência da discussão.

7.13.5.3. Deve possuir recursos para a edição de textos com os seguintes itens:

7.13.5.4. Negrito.

7.13.5.5. Itálico.

7.13.5.6. Destacador de texto (cor de fundo tipo marca texto).

7.13.5.7. Numerador de itens.

7.13.5.8. Inserção de ícones para indicar emoções ou situações diversas.

7.13.5.9. Deve possuir campo para colocar uma conversa no topo da lista de conversas.

7.13.5.10. Deve possuir recursos para a realização de chamadas de voz via interface WEB.

7.13.5.11. Deve possuir recursos para a realização de chamadas de áudio e vídeo ponto a ponto via interface WEB.

- 7.13.5.12. Deve possuir recursos para a realização de videoconferências via WEB.
- 7.13.5.13. Deve possuir recursos para o compartilhamento de arquivos via interface WEB.
- 7.13.5.14. Deve possuir recursos para o compartilhamento da área de trabalho via interface WEB.
- 7.13.5.15. Deve possuir recursos para criação de salas de reunião com o compartilhamento dos seguintes recursos:
- 7.13.5.16. Troca de mensagens de texto dentro da sala, com destino a todos os participantes da sala.
- 7.13.5.17. Realização de áudioconferência com todos os participantes da sala.
- 7.13.5.18. Realização de videoconferência com todos os participantes da sala.
- 7.13.5.19. Deve possuir comandos para que o moderador de uma reunião coloque todos os participantes em mudo e permita a selecionar qual ficará com o microfone ativo.
- 7.13.5.20. Deve possuir a funcionalidade de evidenciar um participante de videoconferência com base em expressão vocal.
- 7.13.5.21. Deve possuir recursos para a apresentação de Slides, vídeos ou arquivos de texto para grupo participante de uma mesma reunião.
- 7.13.5.22. Deve possuir recursos de áudio com qualidade HD.
- 7.13.5.23. Deve possuir recursos para a realização de reuniões em videoconferência com salas de até 30 (trinta) participantes.
- 7.13.5.24. Deve possuir recursos para a inserção de participante externo em uma reunião com áudio e vídeo através de recursos WEB.
- 7.13.5.25. Deve possuir campo para envio de mensagem de convite para o e-mail de um participante externo, enviando-o um link para acesso ao sistema.
- 7.13.5.26. Deve possuir recursos para a centralização de arquivos compartilhados, permitindo o compartilhamento futuro de um mesmo arquivo com base na busca.
- 7.13.5.27. Deve possuir integração com repositório externo de arquivos de tal forma que a base de dados de arquivos esteja acessível aos participantes de uma reunião mediante a inserção de senha para acesso.
- 7.13.5.28. Deve possuir recursos que permitam a transferência de uma sessão de áudio e vídeo entre dispositivos durante uma reunião ou conversa do tipo ponto a ponto.
- 7.13.5.29. Devem ser transferidas obrigatoriamente sem interrupção o áudio e o vídeo sem que seja necessário a reinicialização da sessão/ reunião.
- 7.13.5.30. Deve possuir, quando em acesso via PC, as seguintes notificações na área de trabalho via pop-up:
- 7.13.5.31. Novas mensagens de texto, exibindo um resumo da conversa, o nome do originador e foto.
- 7.13.5.32. Novas chamadas de voz, exibindo o nome do originador da chamada e foto.
- 7.13.5.33. Nova notificação de reunião, exibindo o título da reunião e a imagem titular do grupo.

- 7.13.5.34. Deve permitir desativar as notificações apresentadas na área de trabalho.
- 7.13.5.35. Deve possuir recursos de presença para notificar, no mínimo: Ausência, Não Perturbe, Em Chamada.
- 7.13.5.36. Deve possuir recursos de localização para indicar o local exato de um usuário do sistema. A localização deve ser mantida mesmo durante a troca de textos, a participação em videoconferências e chamadas de voz.
- 7.13.5.37. Deve possuir recursos para a busca de:
- 7.13.5.38. Mensagens de texto.
- 7.13.5.39. Arquivos compartilhados.
- 7.13.5.40. Participantes.
- 7.13.5.41. Grupos.
- 7.13.5.42. Deve permitir, ao visualizar o perfil de um usuário, o acesso:
- 7.13.5.43. As informações básicas do usuário, nome, telefone, e-mail e foto.
- 7.13.5.44. As últimas atividades dentro de uma sala/grupo ou conversa privada.
- 7.13.5.45. Aos últimos arquivos compartilhados em um grupo/sala ou conversa privada.

#### **7.13.6. Webconferência**

- 7.13.6.1. Deve ser fornecido um sistema de Webconferência com capacidade para compartilhamento de arquivos, apresentações remotas, vídeo e chat.
- 7.13.6.2. Deve possuir interface disponível a todos os usuários do Sistema de UC e Colaboração para que iniciem uma sessão de Webconferência.
- 7.13.6.3. Deve possibilitar que o usuário utilize o áudio (tráfego de voz) através da própria aplicação utilizando as ferramentas de multimídia do computador ou smartphone.
- 7.13.6.4. Deve possibilitar a criação de salas de conferência Web com a participação dos usuários do Sistema de Voz IP e também de usuários externos.
- 7.13.6.5. Deve possibilitar a participação dos usuários internos ou externos através de web browser (Microsoft Edge ou superior, Mozilla Firefox ou superior e Google Chrome ou superior). Cada sessão de conferência criada deve gerar um endereço web para envio aos participantes.
- 7.13.6.6. Deve possuir uma interface intuitiva que possibilite o fácil controle e operação da ferramenta.
- 7.13.6.7. Deve possibilitar que o moderador repasse o controle da sessão para outro usuário, permitindo que o mesmo compartilhe sua tela com os demais participantes.
- 7.13.6.8. Deve possibilitar a transferência de arquivos através de downloads.
- 7.13.6.9. Deve possibilitar que os usuários façam upload de documentos no repositório de arquivos, e que possam definir através de permissões os usuários que poderão fazer o download destes arquivos.





- 7.13.6.10. Deve enviar o vídeo do moderador da conferência WEB para todos os participantes, para que seja possível a realização de treinamentos via WEB.
- 7.13.6.11. Deve enviar o vídeo de qualquer participante da conferência WEB para os demais participantes para que possibilite a interação durante a realização de reuniões.
- 7.13.6.12. Deve permitir sessões de chat entre os participantes da conferência.
- 7.13.6.13. Deve permitir o compartilhamento de arquivos entre os participantes da conferência.
- 7.13.6.14. Deve possibilitar aplicação de videoconferência simultaneamente através dos CODECs: H.263, H.264 e H.265.
- 7.13.6.15. Todas as sessões criadas devem possuir um moderador que irá definir as permissões dos demais participantes da conferência, como por exemplo: compartilhar arquivos, rodar aplicações e etc.
- 7.13.6.16. Deve ser possível a participação de mais de um moderador na mesma sessão de conferência.
- 7.13.6.17. Deve ser parte integrante do sistema de comunicações unificadas, permitindo que o usuário ao criar uma conferência de voz através do sistema de comunicações unificadas, possa também incluir uma sessão de conferência Web de forma automática.
- 7.13.6.18. Deve possuir clients para sistemas iOS e Android (4.3 ou superior).
- 7.13.6.19. Deve suportar usuários simultâneos.
- 7.13.6.20. Deve prover canais suficientes para a participação de usuários na mesma sala de conferência WEB.
- 7.13.6.21. Deve permitir a criação de uma senha para a participação dos usuários na conferência.
- 7.13.6.22. Deve possibilitar a criptografia das sessões através do protocolo AES de 256 bits.
- 7.13.6.23. Deve possuir mecanismo de criptografia fim a fim (client para client).

### 7.13.7. Segurança e Privacidade

- 7.13.7.1. Deve possuir acesso, a todos os usuários, via HTTPS.
- 7.13.7.2. Deve possuir certificado de segurança autenticado por Autoridade Certificadora credenciada, podendo este certificado ser substituído pela proponente.
- 7.13.7.3. Deve possuir protocolo TLS 1.2 ou superior.
- 7.13.7.4. Deve possuir criptografia AES com chave de 256 bits ou superior.
- 7.13.7.5. Deve possuir mecanismo ECDHE\_RSA ou superior para a troca de chaves.
- 7.13.7.6. Deve solicitar ao usuário final autorização para o uso:
- 7.13.7.7. Da câmera do PC ou Smartphone.
- 7.13.7.8. Da localização do PC ou Smartphone.
- 7.13.7.9. Do microfone do PC.
- 7.13.7.10. De notificações na área de trabalho do PC ou pop-up em Smartphones.

- 7.13.7.11. De downloads automáticos em PCs.
- 7.13.7.12. Deve exigir login e senha de acesso para todos os usuários.
- 7.13.7.13. Deve permitir ao usuário a troca da senha de acesso.
- 7.13.7.14. Deve permitir ao usuário trocar sua foto do perfil.
- 7.13.7.15. Deve permitir ao usuário ocultar o localizador.

### **7.13.8. Gravação de Chamadas**

- 7.13.8.1. O Software de Gravação de Chamadas Telefônicas deverá atender aos seguintes requisitos:
- 7.13.8.2. Deverá ter interface WEB.
- 7.13.8.3. Deverá ter API aberta.
- 7.13.8.4. Suportar os seguintes modos de gravação:
- 7.13.8.5. Através de espelhamento de portas de switches.
- 7.13.8.6. Através do padrão SIP REC (RFC 7866), de forma nativa.
- 7.13.8.7. Deverá ser possível habilitar/desabilitar os ramais que deverão ser gravados.
- 7.13.8.8. Deverá ter suporte à integração CTI.
- 7.13.8.9. Deverá possuir suporte a escuta em tempo real das chamadas em curso.
- 7.13.8.10. Não deverá ter dependência do microcomputador do atendente para gravação.
- 7.13.8.11. O software deverá permitir os modos de gravação sob demanda, com os seguintes parâmetros:
- 7.13.8.12. Habilitado e desabilitado através de comando.
- 7.13.8.13. Gravação integral (a gravação é habilitada full time).
- 7.13.8.14. Gravação seletiva.
- 7.13.8.15. Os modos podem funcionar simultaneamente no mesmo ambiente de acordo com cada ramal/PA habilitado.
- 7.13.8.16. O sistema deverá permitir o gerenciamento centralizado e operação com suporte a redundância local ou remota com servidores instalados em outro site.
- 7.13.8.17. Deverá possuir log interno para rastreamento de todos os detalhes das gravações, com interface para consulta.
- 7.13.8.18. O software de gravação de chamadas deverá ter o serviço de gravação compatível com a funcionalidade de hot-desking (free- seating) do ramal, dessa forma, mesmo que o usuário utilize a senha para provisionar um ramal, a funcionalidade de gravação funcionará normalmente. A gravação será salva na localidade de origem do usuário.
- 7.13.8.19. Deverá suportar SRTP (de 128 bits ou 256 bits).
- 7.13.8.20. Deverá suportar DTLS/TLS para a segurança no processo de armazenamento das e gravação das chamadas telefônicas.

- 7.13.8.21. Deverá permitir a gravação de chamadas mesmo de ramais com criptografia habilitada (SRTP e DTLS/TLS).
- 7.13.8.22. O software de gravação deverá ter capacidade de gravar as chamadas entrantes, saintes, ramal-ramal, tronco-ramal e ramal- tronco.
- 7.13.8.23. Deverá ser possível gravar as chamadas mesmo após transferência para outros ramais, grupos de atendimento ou números externos.
- 7.13.8.24. As gravações de chamadas transferidas poderão ser realizadas no mesmo arquivo de áudio ou de forma separada.
- 7.13.8.25. As gravações de chamadas transferidas deverão manter os índices, detalhando o rastreamento da chamada.
- 7.13.8.26. Deverá suportar o recurso de supressão de silêncio.
- 7.13.8.27. Deverá ser possível gravar não só as chamadas do Sistema de Atendimento Omnichannel, mas também as interações feitas através dos canais de Chat, E-mail e Social Medias.
- 7.13.8.28. Deverá possuir player de áudio nativo na interface WEB com contador de tempo e controles para tocar, pausar, adiantar, retroceder, controle de volume e mudo.
- 7.13.8.29. O player deverá permitir navegar diretamente para um determinado ponto da gravação.
- 7.13.8.30. O player deverá exibir a onda da gravação, facilitando a navegação e com indicação visual de período de silêncio.
- 7.13.8.31. Deverá permitir marcar e adicionar comentários em determinados pontos da gravação.
- 7.13.8.32. Deverá permitir definir início e fim para reprodução em loop.
- 7.13.8.33. A partir do player deverá ser possível navegar entre o histórico de gravações (imediatamente anterior ou posterior).
- 7.13.8.34. Deverá ter o recurso de definição de perfis personalizados de acesso ao sistema e aos áudios, podendo restringir o ramal, atendentes ou grupos de atendentes que o perfil poderá ouvir a chamada.
- 7.13.8.35. As gravações não deverão ser segmentadas.
- 7.13.8.36. Deverá possuir opção para download do arquivo de acordo com as permissões de acesso.
- 7.13.8.37. Deverá existir a opção de envio do arquivo diretamente para o e-mail do usuário de acordo com as permissões de acesso.
- 7.13.8.38. Deverá ser possível configurar perfis com permissão de acesso às gravações por ramal.
- 7.13.8.39. Deverá ser possível realizar os backups automáticos, através de agendamentos com periodicidade configurável em horários determinados, localmente e em storage externo utilizando os seguintes formatos para transmissão de arquivos:
- 7.13.8.40. SMB.
- 7.13.8.41. FTP.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.13.8.42. NFS.

7.13.8.43. CIFS.

7.13.8.44. SFTP.

7.13.8.45. O backup das gravações envia, além dos arquivos das gravações, os indexadores com todos os dados e informações.

7.13.8.46. Deverá ser possível fazer indexação de arquivos enviados para storage externo e que não estão mais disponíveis para consulta online dentro da ferramenta.

7.13.8.47. O software de gravação deverá possuir sistema interno de compressão automática dos áudios para otimizar o uso de espaço em disco.

7.13.8.48. Deverá ser possível configurar a remoção automática dos arquivos mais antigos para que evite chegar a 100% de ocupação do sistema. O mecanismo pode ser ativado para quando o sistema chegar a um percentual predefinido de ocupação, iniciar automaticamente a apagar os arquivos mais antigos.

7.13.8.49. Deverá ter ferramenta para download de arquivo de áudio ou exportar arquivos em lote de acordo com os filtros de pesquisa para um diretório da rede.

7.13.8.50. O software de gravação deverá permitir exportação dos arquivos dos áudios nos seguintes formatos:

7.13.8.51. WAV.

7.13.8.52. MP3.

7.13.8.53. OGG.

7.13.8.54. Deverá suportar a análise dos áudios para fazer busca nas gravações baseado em texto.

7.13.8.55. Todas as gravações deverão ser armazenadas de maneira criptografada e comprimidas através de CODEC.

7.13.8.56. Os arquivos de áudio deverão ser criptografados, de forma que a obtenção de maneira irregular, não será possível a reprodução dos arquivos de áudio.

7.13.8.57. A chave de criptografia/descriptografia da chamada deverá ficar armazenada no gravador.

7.13.8.58. O sistema de arquivos utilizado para o armazenamento das gravações também deverá ser criptografado.

7.13.8.59. Deverá possuir mecanismos de verificação de integridade dos áudios e indexadores.

7.13.8.60. Todas as operações realizadas pelos usuários no sistema deverão ser salvas em um log para auditoria (consultar, ouvir, baixar, exportar e demais operações).

### **7.13.9. Relatórios de Software de Gravação de Chamadas**

7.13.10. Os relatórios poderão ser gerados a partir dos seguintes filtros de período:

7.13.11. Data/hora de início.

7.13.12. Data/hora de fim.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

**PRODAM**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.13.13. Grupo de atendente.

7.13.14. Atendente.

7.13.15. Número de origem.

7.13.16. Número de destino.

7.13.17. Duração.

7.13.18. Deverá ser possível extrair pelo menos os seguintes relatórios:

7.13.19. Quantidade de espaço usado por hora, dia, semana e mês.

7.13.20. Quantidade total de gravações por período.

7.13.21. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por ramal.

7.13.22. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por canal.

7.13.23. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por PA.

7.13.24. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por hora.

7.13.25. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por dia.

7.13.26. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por semana.

7.13.27. Quantidade de chamadas de áudio gravadas por mês.

7.13.28. Deverá ser possível extrair pelo menos os seguintes relatórios relacionados ao tempo médio e total de chamadas gravadas por:

7.13.29. Ramal.

7.13.30. Canal.

7.13.31. PA.

7.13.32. Hora.

7.13.33. Dia.

7.13.34. Semana.

7.13.35. Mês.

7.13.36. Deverá ser possível gerar relatórios de atividade dos canais, dos ramais, por atendente, incluindo listagem de gravações.

7.13.37. Deverá ser possível gerar relatórios de avaliações realizadas pelo supervisor.

7.13.38. Deverá ser possível gerar relatórios de auditoria de falhas de gravações.

7.13.39. Os relatórios poderão ser exportados para os seguintes formatos:

7.13.40. HTML.

7.13.41. JPEG.

7.13.42. PDF.

7.13.43. DOC.

7.13.44. DOCX.

7.13.45. XLS.

7.13.46. XLSX.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

**PRODAM**





## 7.14. Equipamentos/Aparelhos de Softphone, Headsets, Telefones, Videoconferência

7.14.1. A CONTRATADA deverá verificar quais padrões atendem às necessidades da CONTRATANTE ao utilizar a solução pretendida.

## 7.15. Telefonia IP

7.15.1. Durante o período do contrato, deverão ser fornecidos em comodato aparelhos IP para conexão ao PBX.

7.15.2. Para garantir a segurança da comunicação e simplicidade da configuração, quando instalados remotamente a conexão dos telefones ao PBX deve ser feita via SBC (Session Border Control), não requerendo nenhum tipo de configuração de VPN em nenhum dos lados.

## 7.16. Contact Center

### 7.16.1. Requisitos Gerais

7.16.1.1. Deverá ser integrado ao módulo de Telefonia IP em nuvem de forma a compartilhar o entroncamento desta com o sistema de telefonia da rede CONTRATANTE.

7.16.1.2. Deve permitir a transferência das ligações dos Pontos de Atendimentos (Agentes) para a URA (Unidade de Resposta Audível), através de dispositivo eletrônico (hardware e/ou software), programado e disponível para os operadores.

7.16.1.3. Deverá suportar os métodos de distribuição direta (primeiro agente administrado no grupo de busca), cíclico (agente disponível logo a seguir em uma cadeia), distribuição uniforme de chamadas (agente disponível que está livre há mais tempo desde a sua última chamada), distribuição uniforme de chamadas (agente disponível com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login), e distribuição por especialidade de agente (SKILL x SLA).

7.16.1.4. Permitir a indicação e motivo da ausência do Agente na posição de atendimento (pausas contempladas pela NR17: Intervalo, Descanso, Banheiro, Médico, etc.).

7.16.1.5. Possuir integração com a URA com, no mínimo, a quantidade de Pontos de Atendimento definidos pela proponente.

7.16.1.6. Possuir suporte a voz e dados via Interação de Funções Computador-Telefonia (CTI).

7.16.1.7. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila.

7.16.1.8. Permitir a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.

7.16.1.9. Permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do Cloud PBX dentro do Contact Center.

7.16.1.10. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar o atendimento.

7.16.1.11. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Agente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo/especialidade.

7.16.1.12. Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

7.16.1.13. Atendente há mais tempo livre.

7.16.1.14. Tempo médio de resposta.

7.16.1.15. Chamada há mais tempo na fila.

7.16.1.16. Número de chamadas na fila.

7.16.1.17. Número de atendentes em disponibilidade.

7.16.1.18. Especialidade do atendente.

7.16.1.19. Prioridade.

7.16.1.20. Hora do dia.

7.16.1.21. Dia da semana.

7.16.1.22. Identificação da origem da chamada (região ou número).

7.16.1.23. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento. Permitir que esta comparação possa ser refeita após o roteamento das chamadas. O tempo de espera deverá ser estimado e vocalizado para o cliente na fila.

### **7.16.2. Posição de Atendimento**

7.16.2.1. É a funcionalidade que habilita um usuário da solução a funcionar como uma Posição de Atendimento do Call Center, permitindo no mínimo as funcionalidades de login, logout, pausa e fim de pausa para o usuário. A posição de atendimento deverá logar em filas de atendimento que distribuirão as chamadas de acordo com a estratégia pré-configurada na fila.

### **7.16.3. Gerenciamento de Chamadas**

7.16.3.1. O Direcionador Automático de Chamadas – DAC deve possuir um Sistema de Gerenciamento de Chamadas capaz de disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações que poderão ser utilizadas pelos demais componentes tecnológicos da Central de Atendimento, inclusive o módulo de relatórios:

7.16.3.2. ID do Grupo do DAC: Nome do Grupo do DAC ou do Staff do DAC.

7.16.3.3. Logados: Número de agentes “logados”.

7.16.3.4. Disponíveis: Número de agentes disponíveis.

7.16.3.5. Em pausa: Número de agentes em pausa.

7.16.3.6. Ocupados: Número de agentes ocupados.

- 7.16.3.7. Total em POS: Número de agentes em pós-atendimento.
- 7.16.3.8. Chamadas Oferecidas: Número de chamadas oferecidas (atendidas + abandonadas) por Grupo/Staff do DAC.
- 7.16.3.9. Chamadas Atendidas: Número de chamadas atendidas pelo Grupo/Staff do DAC.
- 7.16.3.10. Chamadas Abandonadas: Número de chamadas abandonadas por Grupo do DAC.
- 7.16.3.11. Tempo médio de conversação: Average Talk Time (ATT). Tempo médio de conversação em segundos por Grupo/Staff do DAC.
- 7.16.3.12. TME: Tempo médio de espera (TME).
- 7.16.3.13. MTE: Maior tempo de espera.
- 7.16.3.14. Ser acessado via WEB e compatível com navegadores padrão de mercado tais como: Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox.
- 7.16.3.15. Deverá ser em idioma português do Brasil.
- 7.16.3.16. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Mac, Windows ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado.
- 7.16.3.17. Deverá armazenar os dados históricos do sistema em um banco de dados de arquitetura aberta, o qual deverá ser externo ao equipamento. Será permitido o uso de um banco de dados de arquitetura fechada e/ou interno ao sistema de Contact Center, desde que os dados de histórico sejam periodicamente (período a ser definido pela proponente) exportados para um banco de dados externo e com arquitetura aberta.
- 7.16.3.18. O software do Supervisor/Monitor deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos:
- 7.16.3.19. Realização de monitoração da ligação (escuta) em tempo real a partir da tela da supervisão.
- 7.16.3.20. Mudar a disponibilidade/indisponibilidade da posição de atendimento.
- 7.16.3.21. Ativar e desativar o estado de pausa.
- 7.16.3.22. Bloquear e desbloquear a conta de acesso da posição de atendimento.
- 7.16.3.23. Ajustar o skill do Agente de forma individual ou para todo um grupo de Agentes.
- 7.16.3.24. Colocar a chamada em música de espera.
- 7.16.3.25. Transferir a chamada.
- 7.16.3.26. Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão.
- 7.16.3.27. Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB ou em aplicativo instalado no Desktop do supervisor, destinado à supervisão "on line" das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do Contact Center.

- 7.16.3.28. Permitir a supervisão acompanhar o atendimento por período determinado (intervalo de datas) com no mínimo as seguintes informações:
- 7.16.3.29. Número de agentes “logados”.
- 7.16.3.30. Número de agentes disponíveis.
- 7.16.3.31. Número de agentes em pausa.
- 7.16.3.32. Número de agentes ocupados.
- 7.16.3.33. Número de agentes em pós-atendimento.
- 7.16.3.34. Número de chamadas em espera.
- 7.16.3.35. Maior tempo de espera.
- 7.16.3.36. Número de chamadas entrantes no período: por período do dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.37. Número de chamadas atendidas: por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.38. Chamadas abandonadas: por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.39. Número de chamadas realizadas (ativo): por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.40. Tempo médio de atendimento (TMA): por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.41. Tempo médio de desistência (TMD): por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.42. Tempo médio de espera (TME): por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.43. Maior tempo de atendimento: por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.44. Percentual de nível de serviço: por período dia, hora ou fração de hora.
- 7.16.3.45. Detalhamento de transferências de ligações entre operadores, permitindo visualizar data, hora, origem, destino, quantitativo e informações semelhantes.
- 7.16.3.46. Possuir relatório detalhado / histórico, contendo identificação do número chamador, data e hora da ligação, tempo de espera, duração do atendimento, tempo total de atendimento e operadora e ramal responsável pelo atendimento.
- 7.16.3.47. Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera, tendo o sistema a possibilidade de informar uma previsão de tempo de atendimento para as chamadas que estão na fila de espera.
- 7.16.3.48. Capacidade de gerenciamento do nível de serviço, tendo a possibilidade de gerenciar os parâmetros de SLA estabelecidos para o serviço de atendimento das demandas atendidas pelo Contact Center.
- 7.16.3.49. O Software dos Agentes deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos:
- 7.16.3.50. Transferência e consulta entre as Posições de Atendimento, supervisor e a qualquer ramal do Cloud PBX.
- 7.16.3.51. Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso.
- 7.16.3.52. Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo ou música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisora ou a um ramal do Cloud PBX.

- 7.16.3.53. Possuir identificador do número chamador.
- 7.16.3.54. Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ou saintes, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pelo Agente. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização do Agente.
- 7.16.3.55. Permitir que ao entrar uma chamada, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador.
- 7.16.3.56. A interface do software de console dos agentes deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:
- 7.16.3.57. Efetuar login e logout.
- 7.16.3.58. Verificar estado da atendente (livre ou em pausa).
- 7.16.3.59. Intercalar com o supervisor.
- 7.16.3.60. Desviar chamadas para outro Ramal/URA e/ou Agente.
- 7.16.3.61. Permitir ao Agente retornar uma chamada não atendida.
- 7.16.3.62. Incluir ramal em conferência.
- 7.16.3.63. Colocar chamada em estacionamento.
- 7.16.3.64. Colocar / retirar de música de espera.
- 7.16.3.65. Finalizar atendimento.
- 7.16.3.66. Atender chamada.

#### **7.16.4. Discagem de Chamadas**

- 7.16.4.1. Funcionalidade que gera chamadas de forma automática de acordo com uma lista de números e um agendamento pré-definido.
- 7.16.4.2. O discador gera as chamadas e entrega as chamadas para um dos pontos abaixo:
- 7.16.4.3. Áudio: Gera a chamada e é tocado um áudio para a chamada ao ser atendida.
- 7.16.4.4. URA: Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma URA para que o cliente escute a mensagem. Caso a URA tenha menus de opções, o cliente pode selecionar uma opção e ser transferido.
- 7.16.4.5. Fila de atendimento: Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma fila de atendimento entrando na regra de distribuição das filas.
- 7.16.4.6. Deve permitir o agendamento de campanhas automáticas a partir da importação de números providos por um webservice externo, através de integração do Discador a um webservice externo para buscar os números que a campanha deve usar para discagem.
- 7.16.4.7. Deve permitir a importação de lista de números de discagem através de um CSV.
- 7.16.4.8. Esta funcionalidade permite que o usuário importe uma lista de números para o sistema do discador para que sejam geradas as chamadas de discagem.



7.16.4.9. Deve possuir relatórios gerenciais que exibam as estatísticas das campanhas do discador com o objetivo de mostrar a eficiência das campanhas de discagem e a produtividade dos agentes.

#### **7.16.5. Gravação de Chamadas**

7.16.5.1. O Sistema de Gravação Digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

7.16.5.2. Possuir facilidade de conversão dos arquivos de gravação das ligações para formatos de áudio comuns no mercado (wav, mp3, avi, mpeg).

7.16.5.3. Fornecer o sistema de busca acessível via Web e compatível com navegadores padrão de mercado tais como: Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox.

7.16.5.4. Deverá ser em idioma português do Brasil.

7.16.5.5. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado.

#### **7.16.6. Unidade de Resposta Audível (URA)**

7.16.6.1. A solução de URA deve ser disponibilizada na nuvem e deve atender aos seguintes requisitos:

##### **7.16.6.2. Fila de Atendimento:**

7.16.6.3. Serviço que permite criar uma fila de atendimento de clientes de acordo com a ordem de chegada das ligações. O sistema deve distribuir as chamadas automaticamente para os ramais cadastrados. O cliente que está na fila ouve uma mensagem personalizada configurável no sistema e também pode ser habilitada a funcionalidade de anunciar a sua posição na fila para informar ao cliente uma previsão de atendimento. As filas de atendimento podem ser configuradas com algumas estratégias de entrega das chamadas aos agentes:

7.16.6.4. Aleatório: Entregar as chamadas aos agentes de forma aleatório.

7.16.6.5. A mais tempo livre: Entregar a chamada ao agente que está a mais tempo livre.

7.16.6.6. O que menos falou: Entregar a chamada ao agente que tem menor tempo de conversação.

7.16.6.7. Sequencial: Entregar a chamada aos agentes de forma sequencial, lembrando que foi o último que atendeu a chamada.

##### **7.16.6.8. Árvore de atendimento eletrônico multi-níveis:**

7.16.6.9. Funcionalidade de URA que permite a criação de uma árvore de atendimento possibilitando que o cliente seja orientado na navegação até que consiga solucionar a

sua demanda ou transferir para a fila de atendimento mais adequada para atender ao tipo de demanda que o cliente deseja solucionar.

7.16.6.10. Interface de configuração gráfica (drag&drop).

7.16.6.11. Interface para construção da árvore de URA que utiliza o recurso de drag&drop (arrastar e soltar) para construção da URA. A interface possui blocos de comandos que são conectados de acordo com a navegação desejada criando um fluxo visual da URA e gerando automaticamente a árvore de atendimento.

#### **7.16.6.12. Integração via Webservices/REST API:**

7.16.6.13. Funcionalidade que permite a integração da URA com webservices externos possibilitando que a partir da árvore da URA, o sistema possa consultar dados externos para tornar a navegação mais inteligente e rica. Esta funcionalidade permite executar operações em serviços externos, maximizando a resolução de demandas dos clientes de forma automática na URA sem a necessidade de transferir a chamada para atendimento humano.

7.16.6.14. Além da integração com Webservices/REST API, o desenvolvedor da árvore de URA pode utilizar a linguagem de programação Java script para realizar tratamentos de forma automática na própria árvore de URA sem a necessidade de criação de aplicações externas.

#### **7.16.6.15. Ambientes de Desenvolvimento / Homologação / Produção:**

7.16.6.16. Os ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção são utilizados para que as árvores de URA sejam desenvolvidas e testadas em paralelo sem afetar as URAs que estão em produção.

7.16.6.17. Os três ambientes são isolados entre si, permitindo que o desenvolvedor realize o desenvolvimento e os testes das árvores de URA sem afetar as árvores que estão em produção.

7.16.6.18. Utilizando estes ambientes é possível implantar um fluxo de publicação das árvores de URA, permitindo que o desenvolvedor crie e teste as URAs, em seguida libere para homologação, um usuário irá homologar a URA ou rejeitá-la para aí sim, ficar disponível para ser publicada em produção.

7.16.6.19. Após a publicação em produção, caso haja alguma falha que não tenha sido identificada durante o processo de homologação, é permitido ao administrador retornar à versão anterior da árvore, evitando as falhas.

7.16.6.20. A Unidade de Resposta Audível (URA) deve:

7.16.6.21. Ser disponibilizada a URA, com recursos para a criação de mensagens dinâmicas para divulgação conforme interesse dos clientes da CONTRATANTE.

7.16.6.22. Possuir interface gráfica, com recurso Drag&Drop, para desenho e configuração das árvores de URA.

7.16.6.23. Possuir recurso para etapas de Desenvolvimento, Homologação e Produção da URA.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 7.16.6.24. Permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o agente.
- 7.16.6.25. Permitir a opção de contatar o agente em todas as subdivisões da URA.
- 7.16.6.26. Permitir que todos os números 0800, tri-dígitos, e demais números, serão atendidos diretamente na Plataforma de Serviços, para o atendimento da URA e gravação de chamadas, e só serem encaminhados para as PAs as ligações destinadas aos respectivos Agentes/Filas da CONTRATANTE.
- 7.16.6.27. Permitir que fraseologias criadas, fornecidas e personalizadas pela CONTRATANTE sejam disponibilizadas na URA.
- 7.16.6.28. Permitir a integração com base de dados.
- 7.16.6.29. Permitir pesquisa de satisfação junto ao usuário, quando do término do atendimento humano, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 7.16.6.30. Ser capaz de vocalizar a posição do usuário na fila e o tempo estimado para o atendimento.
- 7.16.6.31. Disponibilizar relatórios via sistema Web e acessível pelos navegadores mais comuns (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge) com informações de desempenho dos atendimentos realizados.
- 7.16.6.32. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 7.16.6.33. Quantidade de ligações recebidas pela URA.
- 7.16.6.34. Quantidade de ligações finalizadas pela URA.
- 7.16.6.35. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.
- 7.16.6.36. Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos.
- 7.16.6.37. Quantidade das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 7.16.6.38. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 7.16.6.39. Tempos totais e médios.
- 7.16.6.40. HMM (Hora de Maior Movimento) e DMM (Dia de Maior Movimento).
- 7.16.6.41. As opções escolhidas de navegação e a sequência de serviços consultados.
- 7.16.6.42. Quantidade de ligações, por número e telefone.
- 7.16.6.43. Quantidade de ligações por número de telefone, por navegação e por árvore da URA.
- 7.16.6.44. Apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 7.16.6.45. Possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.

7.16.6.46. Apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.

7.16.6.47. Possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.

### **7.16.7. Integração com sistemas externos**

7.16.7.1. A solução deve permitir a integração dos serviços do módulo de Contact Center (Contact Center, URA, Gravação, Discador) com sistemas externos (CRM, Banco de Dados, etc.), dos clientes da proponente.

7.16.7.2. Disponibilizar interface API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

7.16.7.3. Disponibilizar o Kit de desenvolvimento de Software (SDK) da solução, para permitir a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

7.16.7.4. Este serviço deve atender a, no mínimo, os seguintes requisitos:

7.16.7.5. Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de Contact Center, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento.

7.16.7.6. Permitir que as chamadas transferidas para o Contact Center recebam, simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente no Computador Pessoal (PC – Personal Computer) do Agente. Estes dados serão apresentados pelo sistema externo do cliente CONTRATANTE, que os receberá da URA.

7.16.7.7. Possibilitar ao usuário do serviço, quando atendido pela URA, que disque um determinado número de cifras, que podem ser utilizadas em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL. Deverão ser disponibilizadas as APIs necessárias para que a proponente consiga desenvolver os serviços a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pela URA.

7.16.7.8. Permitir o fornecimento do número de protocolo para todas as ligações atendidas pela URA, de forma integrada com o sistema externo do cliente da proponente.

7.16.7.9. Possibilitar ao usuário reiterar ou reabrir, através da URA, uma solicitação mediante digitação do protocolo, registrada por meio do sistema externo do cliente da proponente.

7.16.7.10. Permitir vocalizar, através da URA, a resposta dada a suas solicitações registradas e respondidas no sistema externo do CONTRATANTE Aderente.

7.16.7.11. Permitir à URA compatibilidade e capacidade de interagir via TCP-IP Socket, Web Service e com banco de dados relacional através de consultas SQL.

### **7.16.8. Canais de Atendimento Digital – Omnichannel (E-mail, Chat, Chat bot, Whatsapp e/ou similares)**

7.16.8.1. Ferramenta integrada de recebimento de contatos por meios digitais e distribuição para as equipes de atendimento. Deve permitir:

7.16.8.2. Permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar o analista de atendimento o motivo do contato.

7.16.8.3. Disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento.

7.16.8.4. O questionário inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador.

7.16.8.5. A funcionalidade deverá fornecer ainda um banco de dados para o armazenamento das respostas, para ser consultada através de critérios como data, período, localidade de origem, nome ou CPF do cliente, agente etc.

7.16.8.6. Oferecer ao Agente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.

7.16.8.7. Um banco customizável para criação e armazenamento das respostas prontas, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.

7.16.8.8. Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.

7.16.8.9. Módulo de gestão em tempo real dos status dos agentes e do status da fila de espera.

7.16.8.10. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.

7.16.8.11. Enviar ao cliente links de páginas web.

7.16.8.12. Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.

7.16.8.13. Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, a serem configuradas pelos administradores.

7.16.8.14. Transferência de diálogos entre cliente e atendentes.

7.16.8.15. Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador/CONTRATANTE.

7.16.8.16. Mensagem de saudação automática parametrizável pelo cliente da proponente.

7.16.8.17. Visualização das mensagens “cliente está digitando” e “técnico está digitando”, quando for o caso.

7.16.8.18. Acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge ou superior, Firefox 3.5 ou superior, Chrome 3.0 ou superior.

7.16.8.19. Agendamento de atendimento atrelado ao especialista (Agente).

7.16.8.20. Envio do dialogo por e-mail.



### **7.16.9. Gestão do Atendimento**

7.16.10. Módulo que permitem o gerenciamento das equipes e seu atendimento de forma mais eficiente.

7.16.11. Portal de relatórios: sistema integrado de relatórios que apresente os indicadores de atendimento da operação e das equipes, tanto em histórico quanto em tempo real.

7.16.12. Geração de relatórios de histórico de desempenho hora a hora, dia a dia e mês e mês, com quebras e granularidade por Células de atendimento e hierarquia de pessoas (Gestores, supervisores e analista de atendimentos), de todos os indicadores de desempenho das operações.

7.16.13. Visões consolidadas, por célula e por analista de atendimento dos mesmos indicadores.

7.16.14. Visualização de relatórios de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema que forem contratados e implantados: Chat, Chatbot, E-mail, Pesquisas e WhatsApp.

7.16.15. Possibilidade de customizar ou criar relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico e em tempo real, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento.

### **7.16.16. Pesquisas**

7.16.16.1. Módulo que irá permitir aplicar pesquisas de satisfação sobre o atendimento após um contato atendido, seja ele, ativo ou receptivo. Deve permitir:

7.16.16.2. Configuração das perguntas e respostas que serão utilizadas na pesquisa, através de uma interface que seja administrada pelos gestores dos clientes da proponente.

7.16.16.3. Parametrização de quais clientes deve ser pesquisado, em caso de público restrito, através de uma seleção na base de dados do CRM.

7.16.16.4. Limitar a realização da quantidade de pesquisas de acordo com uma meta pré-estabelecida.

7.16.16.5. Agrupar as pesquisas por campanhas.

7.16.16.6. Aplicar as pesquisas através dos canais de atendimento (pós atendimento receptivo ou ativo), Chat, Chat Bot, E-mail e SMS.

7.16.16.7. Emitir relatórios para acompanhamento em tempo real.

7.16.16.8. Deverá haver ao menos um relatório com classificação por nota atribuída pelos clientes incluindo o link das gravações para cada atendimento com notas atribuídas, segmentados por canal de atendimento, a fim de facilitar a análise do contato cuja nota foi atribuída pelo cliente.

### **7.16.17. Atendimento por BOT**

7.16.17.1. O módulo de atendimento autônomo (BOT) deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis a proponente. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência cognitiva.

7.16.17.2. O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência cognitiva para os atendimentos via texto utilizado em todos os canais (E-mail, Chat, Formulário na Web, Mensageria Instantânea – Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).

7.16.17.3. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

7.16.17.4. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da proponente. No entanto, caso haja necessidade, a proponente poderá contratar consultoria de especialista da CONTRATADA.

7.16.17.5. Para os canais de interação, os robôs de interação deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento / interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

7.16.17.6. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, principalmente nos diversos canais de interação por texto.

7.16.17.7. Deverá reunir diferentes elementos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes elementos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.

7.16.17.8. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.

7.16.17.9. A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

7.16.17.10. Quantidade de interações recebidas pelos robôs.

7.16.17.11. Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.

7.16.17.12. Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.

7.16.17.13. Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.

7.16.17.14. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

7.16.17.15. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

7.16.17.16. Tempos totais e médios.

7.16.17.17. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento).



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

7.16.17.18. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.

7.16.17.19. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

### **7.16.18. Cadastro de usuários/clientes**

7.16.18.1. Controle da data, hora, perfil e agente responsável pelo cadastro e edição do cadastro do cliente.

7.16.18.2. Controle da data, hora do cadastro realizado pelo próprio cliente por meio do Portal.

7.16.18.3. Controle da data, hora e atendente responsável pela desabilitação do cliente.

7.16.18.4. Chave de cadastro (e-mail / CPF).

7.16.18.5. Customização de campos de cadastro como obrigatórios e opcionais.

7.16.18.6. Integração com Cloud PBX para vinculação do telefone do demandante ao seu cadastro (CTI).

7.16.18.7. Adequação a Lei de Proteção de Dados Pessoais.

### **7.16.19. Cadastro de atendimentos**

7.16.19.1. Possibilidade de vincular atendimentos.

7.16.19.2. Possibilidade de envio em anexo de arquivos pelos usuários/clientes em diversos formatos (.DOC, .HTML, .XML, .JPG, .JPEG, .BMP, etc).

7.16.19.3. Gestão dos atendimentos por perfil (órgão e tipologia de demandas).

7.16.19.4. Encaminhamento de demandas conforme o fluxo (tipologia de demandas e órgãos).

7.16.19.5. Perfis com diferentes permissões (gerente, atendente, etc).

7.16.19.6. Tipificação de demandas (LAI, Recurso, Reclamação, Sugestão, Denúncia, etc.).

7.16.19.7. Atribuição de título para a demanda pelo atendente.

7.16.19.8. Atribuição de níveis de urgência e prioridade para o atendimento (máxima, alta, baixa, não se aplica).

7.16.19.9. Dashboard das demandas em atendimento por fila contendo: protocolo, data de registro, prazo, categoria do demandante, nome, tipo de demanda, título da demanda, status, atendente.

7.16.19.10. Possibilidade de configurar o dashboard.

7.16.19.11. Dashboard com filtros a partir de todos os metadados presentes nos registros.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

# PRODAM

#### **7.16.20. Controle de prazos**

7.16.20.1. Contagem de prazos diferenciados, conforme tipo de atendimento, considerando dia da semana e horário de entrada.

7.16.20.2. Contagem de prazo de permanência com cada atendente e em cada área do fluxo de atendimento.

7.16.20.3. Alerta ou notificação configurável sobre demandas com prazo próximo do vencimento.

7.16.20.4. Calendário editável para configuração de dias úteis para a Câmara e horários de atendimento.

7.16.20.5. Controle do prazo de atendimento das providências encaminhadas para os órgãos.

#### **7.16.21. Gestão dos atendimentos**

7.16.21.1. Visualização do cadastro do usuário/cliente com opção de edição.

7.16.21.2. Visualização do histórico das demandas do usuário/cliente.

7.16.21.3. Possibilidade de editar respostas e salvar antes de enviar o texto definitivo.

7.16.21.4. Possibilidade de incluir anexos sem limite de tamanho ou envio do anexo por meio de link (FTP) em diversos formatos (.doc .html .xml .jpg .jpeg . Bmp . Jnp).

7.16.21.5. Possibilidade de incluir observações particulares.

7.16.21.6. Possibilidade de incluir providências estruturadas nos atendimentos com registro do tipo da ocorrência, área, data e hora do encaminhamento, prazo para resposta.

7.16.21.7. Encaminhamento das ocorrências às áreas com a integração ao e-mail institucional.

7.16.21.8. Possibilidade de envio de ocorrência em bloco para várias demandas do mesmo assunto.

7.16.21.9. Registro do resultado gerado por tipo de atendimento (atendido, impossibilidade de atendimento, indeferido total, indeferido parcial).

7.16.21.10. Possibilidade de incluir arquivo de uma resposta no Banco de Soluções (repositório de arquivos).

7.16.21.11. Envio da resposta por e-mail, WhatsApp ou SMS.

7.16.21.12. Inclusão automática da resposta no histórico de atendimentos da conta personalizada dos usuários/cliente no Portal.

7.16.21.13. Formatação dos textos no registro dos atendimentos e das respostas.

#### **7.17. Serviços de Desenvolvimento e Integração**

7.17.1. Serviços poderão ser solicitados para contratação através das USTs (Unidades de Serviços Técnicos).

7.17.2. As USTs serão utilizadas para a execução de serviços eventuais de desenvolvimento e integração, serviços estes não previstos explicitamente no Edital e demais anexos, que forem solicitados por conveniência da CONTRATANTE.

7.17.3. Alguns exemplos de serviços eventuais:

7.17.3.1. Customização de alguma funcionalidade da solução de telefonia IP em nuvem.

7.17.3.2. Desenvolvimento de nova funcionalidade na solução de telefonia IP em nuvem.

7.17.3.3. Desenvolvimento de webservices para integrações com sistemas da CONTRATANTE.

7.17.3.4. Consultoria e desenho de árvores de atendimento automatizado (chatbots e voicebots).

7.17.3.5. Desenvolvimento e/ou configuração de novas árvores de atendimento automatizado.

7.17.3.6. Mapeamento de jornadas do cidadão.

7.17.3.7. Mapeamento de processos.

7.17.3.8. Entre outros.

7.17.4. Os serviços de desenvolvimento e integração, eventuais, que sejam da conveniência da CONTRATANTE, poderão ser prestados na forma de serviços eventuais.

7.17.5. Para os serviços eventuais de desenvolvimento e integração, a CONTRATANTE e a CONTRATADA negociarão o prazo para a prestação do serviço, o qual dependerá da complexidade e urgência da solicitação.

7.17.6. Os serviços eventuais de desenvolvimento e integração serão previamente solicitados e autorizados em ordem mensal de serviços pela CONTRATANTE que validará a quantidade de pontos por função propostos pela CONTRATADA para a realização do serviço.

7.17.7. O preço dos serviços será calculado com base na quantidade de pontos por função necessários à execução de cada serviço.

7.17.7.1. O preço do ponto por função será o preço constante da proposta vencedora do Edital.

7.17.7.2. Os serviços solicitados serão pagos mediante a entrega e aprovação dos serviços pela CONTRATANTE.

7.17.8. Todos os custos para a realização dos serviços eventuais de desenvolvimento e integração, exceto aqueles custos previstos no Edital como sendo da CONTRATANTE, caberão à CONTRATADA, a exemplo de: deslocamentos, hospedagens, recursos humanos, materiais, etc.

## **7.18. Mensagens Whatsapp Business API**

7.18.1. Pacote WhatsApp Business API deve contemplar:

7.18.1.1. Ativação de números telefônicos para utilização na central de atendimento com WhatsApp.



7.18.1.2. Sessões de 24h de mensagens receptivas para atendimento ao público através do WhatsApp.

7.18.1.3. Notificações WhatsApp HSM (Highly Structured Message)

7.18.1.4. Notificação WhatsApp HSM = mensagem enviada pela CONTRATANTE para comunicar ou iniciar uma conversa com o cliente/usuário.

## **7.19. Das Capacidades Mínimas da Solução**

7.19.1. A solução deverá, obrigatoriamente, ser disponibilizada e estar implementada com todos os elementos de hardware, software, licenciamento e serviços, necessários para o seu correto funcionamento e total atendimento aos requisitos apresentados neste instrumento, de acordo com as seguintes capacidades mínimas:

7.19.1.1. Usuários de telefonia (Ramais).

7.19.1.2. Usuários de Comunicação Unificada.

7.19.1.3. Usuários de Colaboração.

7.19.1.4. Telefonistas.

7.19.1.5. Canais de gravação de chamadas.

7.19.1.6. Canais de URA para atendimento automático (chamadas simultâneas).

7.19.1.7. Canais de Discador automático (chamadas simultâneas).

7.19.1.8. Usuários de Contact Center (Atendimento ao cidadão Omnichannel).

7.19.1.9. Recurso de vídeo para usuários de Contact Center (Atendimento ao cidadão Omnichannel).

7.19.1.10. atendimentos realizados por Chatbot.

7.19.1.11. Envios de mensagens SMS.

7.19.1.12. Números WhatsApp Business API.

7.19.1.13. Mensagens para atendimento WhatsApp Business API.

7.19.1.14. Mensagens de notificação WhatsApp HSM.

## **8. IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO e EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. Todos os itens deverão ser entregues em funcionamento pela CONTRATADA em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste instrumento no prazo de 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.

8.2. Toda a plataforma da solução deverá ser hospedada na nuvem, em local próprio da CONTRATADA, localizado na cidade de Manaus-AM.

8.3. Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior

agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

8.4. Os serviços contratados serão prestados, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

8.5. O representante legal da CONTRATADA, juntamente com a equipe de gestão e operação deverão prestar os serviços contratados na cidade de Manaus.

8.6. A solução deverá, obrigatoriamente, ser disponibilizada e estar implementada com todos os elementos de hardware, software, licenciamento, serviços e equipe operacional/gestão capacitada, necessários para o seu correto funcionamento e total atendimento aos requisitos apresentados neste instrumento.

8.7. A eventual necessidade de ampliação dos serviços prestados, além dos quantitativos aqui apresentados, não acarretará em custos adicionais para a CONTRATANTE. Portanto, os valores unitários de cada item de contratação já devem contemplar todos os custos inerentes para a prestação de serviços.

8.8. Os serviços de atendimento humano (Atendimento Receptivo Telefônico, Ativo Chat) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h (12 horas por dia), sendo dividido em 2 (dois) grupos operacionais, atuando da seguinte forma:

8.8.1. Grupo 1: atendimento humano operando de 07 às 13h.

8.8.2. Grupo 2: atendimento humano operando de 13 às 19h.

8.9. Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico – URA, Portal de Serviços, E-mail/Formulário Eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chatbot e Voicebot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

8.10. Todos os níveis de atendimento humano poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 7h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender programas específicos e outros que a CONTRATANTE necessitar ou que sejam criados.

8.11. A CONTRATANTE deve informar previamente a CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudanças nos horários e dias de atendimento.

8.12. Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.

## 9. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

9.1. Os serviços, objeto do presente Termo de Referência, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

### 9.1.1. Das Métricas Adotadas

9.1.1.1. Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo ao CONTRATANTE mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento do objeto da contratação, inclusive para fins de pagamento.

9.1.1.2. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

9.1.1.3. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução.

9.1.1.4. O Serviço de Implantação da Central de Atendimento ao Cidadão deverá ser realizado e atestado em conformidade. Será faturado após aceitação do gestor e fiscal do contrato.

9.1.1.5. O desembolso dos Serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Atendimento ao Usuário, dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pelo fiscal do contrato.

## 10. PAGAMENTO

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente, até **o décimo dia útil**, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo os **serviços efetivamente executados**, com os descontos legais (retenções), descontos por indisponibilidade do serviço e relatórios devidamente atestados pelo gestor do e fiscal contrato.

10.2. Antes da emissão da fatura, a CONTRATADA deverá enviar para o fiscal do contrato, um relatório de pré-faturamento trazendo a comprovação da prestação dos serviços apurados para o mês que deve ser faturado.

10.3. O relatório de pré-faturamento deverá ser enviado em até 2 (dois) dias úteis após o encerramento do mês faturado.

10.4. O fiscal do CONTRATO fará a análise e validação das informações apresentadas no relatório em até 2 (dois) dias úteis.

10.5. Os pagamentos dar-se-ão de forma mensal **somente** após o projeto implantado e em total execução pela contratada;

10.6. O pagamento será efetuado por meio de boleto bancário eletrônico ou através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ela indicada.

10.7. Quando houver ressalva no atesto dos serviços pela fiscalização ou gestão, no que concerne à execução do objeto do CONTRATO, em relação às demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à CONTRATADA, até que sejam sanados os vícios detectados;



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

10.8. O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE será efetuado após a validação de cada quantidade de serviço prestado, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

10.9. Somente serão pagos os serviços quando, a juízo do CONTRATANTE, forem previstos ou autorizados pelo CONTRATANTE e entregues dentro do prazo estabelecido.

## 11. RECURSOS HUMANOS

11.1. Todos os custos de pessoal necessário à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

11.2. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste instrumento.

11.2.1. Atendente 1º Nível.

11.2.2. Atendente 2º Nível.

11.2.3. Supervisor do Contact Center.

11.3. A CONTRATADA deverá manter seus empregados atualizados para execução de suas atividades, como também deve providenciar arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet.

## 12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. O licitante deverá apresentar todos os documentos comprobatórios de sua habilitação exigidos pela legislação, ou outros que porventura sejam solicitados para comprovação da capacidade quanto à execução dos serviços em caráter de diligência, nos casos em que não se resta claro a comprovação.

12.2. Podem ser apresentados documento do licitante detalhando a sua metodologia de trabalho, incluindo processos de instalação, sustentação e desenvolvimento de customizações.

12.3. A comprovação da qualificação técnica consistirá em:

12.3.1. Atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante fornece/forneceu os serviços de natureza semelhante aos indicados neste instrumento.

12.3.2. O licitante deverá comprovar que é fabricante da Solução Ofertada, ou, caso não seja fabricante, deverá comprovar que é credenciada pelo fabricante da Solução a comercializar as licenças e equipamentos, bem como a prestar os serviços de implantação e suporte técnico da Solução Principal.

12.3.3. O licitante deverá disponibilizar, quando solicitada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

12.3.4. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria.

12.3.4.1. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente empresas por ela controladas ou empresas controladoras da proponente, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da proponente.

12.3.5. Os atestados apresentados pelo licitante deverão ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverá conter as seguintes informações:

12.3.5.1. Identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da empresa atestante.

12.3.5.2. Identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da empresa atestante.

### **13. GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO**

13.1. Referente ao Suporte e Manutenção da solução a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

13.1.1. Deve ser apresentada comprovação documental de que a CONTRATADA prestará os serviços de garantia para suporte e manutenção da solução pelo período de vigência do contrato.

13.1.2. Todos os componentes da solução deverão ser fornecidos com garantia oficial, durante todo o período de vigência do contrato.

13.1.3. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico capaz de:

13.1.3.1. Atender qualquer evento de anormalidade da Plataforma de Serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana, com acionamentos inclusive em feriados.

13.1.3.2. Realizar atividades de manutenção que possam incorrer em interrupção ou instabilidade parciais ou totais do serviço durante janela de manutenção a ser estabelecida pela CONTRATANTE, que poderá ser, inclusive, fora do "horário comercial" (8h às 18h do horário de Brasília), em feriados e aos finais de semana.

13.1.3.3. Quaisquer acionamentos submetidos para o suporte técnico deverão ser realizados sem ônus adicional para a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável por todos os ônus e encargos relacionados à prestação do serviço de suporte técnico.

13.1.3.4. Disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da CONTRATANTE façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.

13.1.3.5. A CONTRATADA deverá desempenhar, no mínimo, as seguintes atividades de operação sem ônus adicional para a CONTRATANTE:

13.1.3.6. Prover respostas a consultas de quaisquer informações técnicas relacionadas a quaisquer componentes da Plataforma de Serviços (hardware, software e



documentação), inclusive de características, componentes, acessórios e softwares opcionais lançados antes ou depois da contratação.

13.1.3.7. Instalar, desinstalar, configurar e reconfigurar componentes da Plataforma de Serviços, inclusive os substituídos em garantia.

13.1.3.8. Instalar componentes e peças cujo funcionamento foi previamente testado.

13.1.3.9. Configurar e realizar a manutenção de quaisquer entroncamentos com a Plataforma de Serviços que a CONTRATANTE vier a solicitar.

13.1.3.10. Configurar, alterar e manter atualizados todos os recursos, serviços, tabelas e cadastros da Plataforma de Serviços.

13.1.3.11. Prover, exclusivamente em meio digital, e manter atualizada toda a documentação da solução, tais como e não limitados a:

13.1.3.12. Topologias.

13.1.3.13. Diagramas.

13.1.3.14. Guias de referência rápida de uso dos terminais telefônicos,

13.1.3.15. Roteiros relacionados às atividades de instalação, integração, uso, operação, manutenção e de resposta a incidentes.

13.1.3.16. Realizar atividades de atualização de versão (upgrade) da Plataforma de Serviços.

13.1.3.17. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste instrumento.

13.1.3.18. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação e substituição de elementos da solução, após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE.

## **13.2. Abertura de chamado e tratativa do nível de severidade encontrada:**

13.2.1. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.

13.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar a CONTRATANTE, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento do mesmo.

### 13.2.3. Nível de Severidade dos Serviços:

Nível de Severidade dos Serviços	Descrição
<b>Crítico</b>	Indisponibilidade total do serviço
<b>Severo</b>	Indisponibilidade de funcionalidades do Painel de Serviços, problemas de desempenho.
<b>Baixo</b>	Indisponibilidade de funcionalidades que NÃO impactam nos serviços
<b>Menor</b>	Solicitações Diversas - eventos e solicitações de nenhum impacto nos serviços e funcionalidades

13.2.3.1. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado a CONTRATADA no momento de sua abertura.

13.2.3.2. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

13.2.3.3. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

13.2.3.4. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE.

13.2.3.5. O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.

13.2.3.6. Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Acordo de Nível de Serviços deste instrumento, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

13.2.3.7. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

13.2.3.8. Durante a vigência da garantia, a CONTRATADA deverá possuir técnicos, de quadro próprio, capacitados para a realização de serviços de instalação, suporte, monitoração e manutenção de todos os elementos da Plataforma de Serviços.

### 13.2.3.9. Backup e segurança:

13.2.3.10. A CONTRATADA realizará backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no seu próprio



“storage”, independentemente de qualquer mudança ocorrida na plataforma, sem ocasionar interrupção dos serviços.

13.2.3.11. Os backups incluirão os registros eletrônicos de todos os atendimentos os quais serão mantidos pelo prazo mínimo de vigência do contrato.

13.2.3.12. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados gravados à CONTRATANTE, através de backup em mídia eletrônica. Não serão aceitas mídias removíveis

13.2.3.13. Após o término do contrato, a CONTRATADA não poderá manter nenhum registro de dados dos atendimentos da CONTRATANTE e/ou seus clientes.

## 14. ACORDO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. Fornecer disponibilidade de 99,5% não incluindo interrupções e mudanças programadas durante o período a partir de 08:00 horas do sábado a 00:00 de domingo, que deverá ser aprovada pelo cliente, como também o momento que o serviço é considerado indisponível, o nível de prioridade e o regime de atendimento.

14.2. Os serviços serão regidos conforme o seguinte SLA, tendo seu prazo medido em horas corridas a partir da comunicação formal do evento.

Índice	Atividade ou Serviço	Prazo (h)	Penalidade
01	Solução de chamados classificados com nível <b>CRÍTICO</b>	06	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
02	Solução de chamados classificados com nível <b>SEVERO</b>	10	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
03	Solução de chamados classificados com nível <b>BAIXO</b>	24	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
04	Solução de chamados classificados com nível <b>MENOR</b>	96	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
06	Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento Web	24	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)

## 15. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

15.1. Deverá ser garantido pela CONTRATADA, por tempo indeterminado, o sigilo das informações coletadas e/ou registradas por meio da plataforma.

15.2. Deverá ser garantida a privacidade das informações / dados das pessoas envolvidos nos atendimentos prestados pela CONTRATANTE, por tempo indeterminado, durante e após o término do contrato.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

15.3. As pessoas ligadas à CONTRATADA que tiverem acesso a informações referentes aos ambientes físico, computacional e de infraestrutura da Plataforma utilizada pela CONTRATANTE, bem como a informações sobre as operações da CONTRATANTE, e a dados dos cidadãos, prestadores de serviço e colaboradores, assinarão Termo de Confidencialidade comprometendo-se a não copiar, reproduzir, transferir ou divulgar os referidos dados e informações.

15.4. O representante legal da CONTRATADA e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste instrumento.

15.5. A CONTRATADA declara conhecer, concordar e cumprir, sem quaisquer ressalvas, as disposições deste anexo relativas ao tratamento de dados pessoais, considerando o disposto na Lei no 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou LGPD):

15.6. A Solução deverá permitir adequação de todos os seus serviços à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei 13.709 de 14/08/2018).

15.6.1. Deverá ser comprovado através de declaração emitida pelo fabricante da solução.

15.7. Deverá cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais, objeto do contrato, naquilo que for aplicável.

15.8. Não deverá reter quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos do contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável.

15.9. Finalizado o contrato por qualquer causa, deverão as Partes apagar/destruir com segurança (mediante confirmação por escrito), ou devolver à Parte que coletou o dado (quando solicitado) todos os documentos e artefatos que contenham dados de caráter pessoal, a que tenha tido acesso durante a prestação dos serviços, bem como qualquer cópia destes, seja de forma documental ou magnética, a menos que a sua manutenção seja exigida ou assegurada pela legislação vigente.

## **16. AO TÉRMINO DO CONTRATO – TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA, DOS SERVIÇOS, DOCUMENTAÇÃO, CONHECIMENTO E INFORMAÇÕES**

16.1. Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE ou ao delegado por esta.

16.2. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, a CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

16.3. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do plano de transferência do conhecimento.

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

**PRODAM**

16.4. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente.

16.5. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações da CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes.

16.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer a CONTRATANTE toda documentação da plataforma e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.

## **17. DO REAJUSTAMENTO**

17.1. A cada 12 meses, a contar da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA poderá solicitar reajustamento de preços do objeto da contratação, considerando o Índice Geral de Preços – Mercado - IGP-M.

## **18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

18.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento de suas atribuições operacionais e de gestão, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

18.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

18.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução inadequada da prestação dos serviços da solução pretendida, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a seus respectivos clientes, ou ao Governo do Estado do Amazonas, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

18.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

18.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança da CONTRATANTE.

18.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

18.7. Comunicar ao Fiscal do contrato da CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

18.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

18.9. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

18.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

18.11. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

18.12. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

18.13. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações solicitadas.

18.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

18.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

18.17. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

18.18. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

18.19. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

18.20. Assegurar à CONTRATANTE:

18.21. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

18.22. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais elementos gerados na

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

Instagram: @prodam\_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

CEP 69020-110

**PRODAM**

execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

18.23. Aos 90 (noventa) dias corridos que antecedem o término do contrato, realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

## **19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

19.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

19.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

19.3. Apoiar a gestão e fiscalização técnica do contrato no acompanhamento dos serviços prestados durante toda a execução do contrato.

19.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

19.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

19.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber.

19.7. NÃO praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

19.7.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

19.7.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas.

19.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços da contratação.

19.9. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

19.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

19.11. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

## 20. SANÇÕES

20.1. A CONTRATADA comete infração quando:

20.1.1. Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação.

20.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

20.1.3. Fraudar na execução do contrato.

20.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

20.1.5. Cometer fraude fiscal.

20.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

20.3. **I - Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

20.4. **II - Multa de:**

20.4.1. 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

20.4.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

20.4.3. 10% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

20.5. **III - suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

20.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

20.7. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a CONTRATANTE ou a Administração Pública poderá cobrar o valor remanescente judicialmente.

20.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

## 21. MATRIZ DE RISCO

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa / Penalidade
Interrupção durante o processo de prestação dos serviços contratados.	Alto	CONTRATADA ou CONTRATANTE	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Interrupção do serviço mesmo com a Internet em funcionamento.	Alto	CONTRATADA	4h	CONTRATADA deverá ser acionada para restabelecer o serviço podendo ser penalizada conforme TR
Não cumprimento de cláusulas contratuais.	Alto	CONTRATADA ou CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Falha ou ausência de parte na prestação dos serviços de qualquer etapa da Solução.	Alto	CONTRATADA	72h	Suspensão do pagamento da NF até a prestação total dos Serviços referentes a Etapa da Solução.
Descumprimento dos prazos na execução dos serviços.	Médio	CONTRATADA	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Denúncia de falha no atendimento.	Médio	CONTRATADA	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Qualidade do serviço afetado com baixa performance	Baixo	CONTRATADA	Imediato	Recuperar a qualidade do serviço conforme abertura de chamado.
Cobranças indevidas	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Glosa no valor do serviço não executado.

Importância = Probabilidade x Impacto

Probabilidade		Impacto		Risco		
Muito provável	3	Alto	4	3 (médio)	6 (alto)	12 (alto)
Provável	2	Médio	2	2 (baixo)	4 (médio)	8 (alto)
Improvável	1	Baixo	1	1 (baixo)	2 (baixo)	4 (médio)
				1	2	4
				Impacto		

### 21.1. LEGENDA:

21.1.1. **Impacto alto:** suspensão total do serviço por um turno ou mais. A CONTRATANTE poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O prestador do serviço poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

21.1.2. **Impacto médio:** somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A CONTRATANTE poderá



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O prestador do serviço poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

21.1.3. **Impacto baixo:** o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A CONTRATANTE não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

21.1.4. Quanto ao disposto nas alíneas “b” e “c” do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), não há, identificada neste instrumento, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade do prestador de serviço para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste Termo de Referência

**José Lincoln Alves de Lucena**

*Chefe do Departamento de Suporte ao  
Usuário*

**Maurício Mizobe**

*Diretor Técnico*

*Visto os autos, no uso de minhas atribuições,  
APROVO o presente Termo de Referência.*

**Lincoln Nunes da Silva**

*Diretor-Presidente PRODAM S.A.*

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)  
Instagram: @prodam\_am  
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500  
Whatsapp: (92) 99115-9496  
sacp@prodam.am.gov.br  
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.  
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.  
CEP 69020-110

**PRODAM**





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

## PREGÃO ELETRÔNICO 02/2023

### Anexo 01-A – Modelo de Proposta de Preços

O preço deverá ser composto de acordo com a tabela abaixo:

Item	ESPECIFICAÇÃO	Unidade	QTD.	Valor Mensal Unitário (R\$)	Valor Mensal Total (R\$)	Valor Total em 12 meses (R\$)
1	Unidade de Serviço de Atendimento (USA)	Und/Mês	130.000			
2	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Horas/Mês	200			
3	Integração com sistemas do cliente	Horas/Mês	500			
<b>Valor Global (R\$)</b>						

Os preços para sessão pública do Pregão deverão ser a soma de valores da última coluna, indicado como “**Valor global**” da solução.

**Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.**

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

### ANEXO 2 - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

#### 1. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- 1.1. A arrematante será avaliada quanto ao cumprimento dos requisitos de participação no certame através de consulta efetuada pelo pregoeiro em algum dos seguintes cadastros:
  - 1.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico: [www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis);
  - 1.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no endereço eletrônico: [www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/cnep](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/cnep)
  - 1.1.3. Outros sistemas cadastrais pertinentes com disposição para consulta.
- 1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação e examinará as mesmas circunstâncias para o segundo colocado.
- 1.3. Caso atendidas as condições de participação, a arrematante terá seus documentos de habilitação verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.
- 1.4. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data de abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 1.5. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas.
- 1.6. Se o arrematante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a documentação do licitante subsequente e, assim, sucessivamente até a apuração de documentação que atenda os termos do edital.
- 1.7. **Habilitação Jurídica:**
  - 1.7.1. Registro comercial, no caso de empresa individual;
  - 1.7.2. Ato constitutivo (Estatuto ou Contrato Social em vigor), devidamente registrado no Órgão competente, acompanhado de documento comprobatório da eleição dos atuais administradores;
  - 1.7.3. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Cívis, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício.
- 1.8. **Qualificação Econômico-Financeira:**
  - 1.8.1. Certidão negativa ou positiva com efeito negativa de existência de ação de



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

- recuperação judicial de falência ou concordata, expedida pelo Cartório de Distribuição da sede da licitante;
- 1.8.2. Cópia do balanço patrimonial e demonstrações contábeis da licitante, do último exercício social, devidamente registrados na Junta Comercial, **na forma da lei**<sup>1</sup>. Em se tratando de empresas regidas pela Lei 6.404 de 15/12/1976, essa comprovação deverá ser feita através da publicação na Imprensa Oficial, apresentando a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. Os demonstrativos poderão ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de três meses da data prevista para realização desta licitação. (Devem-se incluir no balanço patrimonial os Termos de Abertura e Encerramento). **Deverá comprovar que possui capital social registrado ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior, a 10% do valor global de sua proposta.**
- 1.8.2.1. A comprovação do subitem 1.8.2 deverá ser feita através do Balanço Patrimonial do último exercício publicado (contendo termo de abertura e encerramento), assinado por profissional devidamente habilitado pelo conselho de classe **OU** através da alteração do capital social em momento anterior à apresentação da proposta.
- 1.8.3. Comprovação da boa situação financeira da licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (ILG), maiores que um (>1), aplicando a seguinte fórmula:
- ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO  
PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE
- 1.8.3.1. A comprovação do subitem 1.8.3 deverá ser feita através do Balanço Patrimonial do último exercício publicado (contendo termo de abertura e encerramento), assinado por profissional devidamente habilitado pelo conselho de classe.
- 1.8.4. A comprovação de que o profissional está devidamente habilitado, exigida nos itens 1.8.2.1 e 1.8.3.1, **deverá ser comprovada por meio de emissão de certidão de regularidade profissional no devido conselho de classe.**

<sup>1</sup> **Na forma da lei:**

- Indicação do número das páginas e número do livro onde estão inscritos o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis no Livro Diário, acompanhados do respectivo Termo de Abertura e Termo de Encerramento do mesmo - § 2º do art. 1.184 da Lei 10.406/02; Art. 1.180, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76;
- Assinatura do contador e do titular ou representante legal da Entidade no Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício - § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02; § 4º do art. 177 da lei 6.404/76.
- Prova de registro na Junta Comercial ou Cartório (carimbo, etiqueta ou chancela da Junta Comercial) – art. 1.181, lei 10.406/02; resolução CFC nº 563/83; § 2º do art. 1.184 da lei 10.406/02.
- Demonstração de escrituração Contábil/Fiscal/Pessoal regular – NBC T 2 (Resolução CFC 563/83; art. 179, lei 10.406/02; art. 177 da lei 6.404/76; OU as empresas obrigadas ao envio do SPED CONTÁBIL deverão apresentar o recibo de entrega e o termos de abertura e de encerramento constantes na escrituração contábil digital.
- Boa situação financeira – art. 7.1, inciso V da IN/MARE 05/95



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## 1.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- 1.9.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), do Ministério da Fazenda;
- 1.9.2. Certidões de regularidade fiscal e previdenciária apresentando Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (**portaria conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014**), Fazendas Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, conforme domicílio/sede da licitante.
- 1.9.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia Por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- 1.9.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pelo Decreto-Lei nº 12.440 de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011, em validade.

## 1.10. Qualificação Técnico-operacional:

- 1.10.1. Comprovação de aptidão da licitante para desempenho, através de atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante fornece/forneceu os serviços de natureza semelhantes aos indicados neste instrumento.
- 1.10.2. O licitante deverá comprovar que é fabricante da Solução Ofertada, ou, caso não seja fabricante, deverá comprovar que é credenciada pelo fabricante da Solução a comercializar as licenças e equipamentos, bem como prestar os serviços de implantação e suporte técnico da Solução Principal.
- 1.11. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, conforme Anexo 3 – Modelo de Declaração de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação.
- 1.12. Declaração da empresa de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado (s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, conforme Anexo 4 – Modelo de Declaração Quanto ao Cumprimento às Normas Relativas ao Trabalho do Menor.
- 1.13. O Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar das licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhes prazo para atendimento.
- 1.14. O pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento complementar, em formato digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
- 1.15. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

contenham as características do material ofertado, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, ou planilhas de custos retificadas (em caso de contratação de serviços), encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

- 1.16. Sem prejuízo da obrigatoriedade de envio por meio do sistema do site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, o pregoeiro poderá solicitar o envio para o e-mail: [licitacoes@prodam.am.gov.br](mailto:licitacoes@prodam.am.gov.br).
- 1.17. Os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referindo-se ao local da sede da empresa licitante. Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**ANEXO 3 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DE HABILITAÇÃO**

\_\_\_\_\_  
(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

\_\_\_\_\_  
(Endereço Completo)

declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

\_\_\_\_\_  
(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: Está declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**ANEXO 4 - MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO ÀS NORMAS**  
**RELATIVAS AO TRABALHO DO MENOR**

\_\_\_\_\_  
(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_,  
sediada.

\_\_\_\_\_  
(Endereço Completo)

Declaro que não possuímos, em nosso Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância ao artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal

\_\_\_\_\_  
(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS: 1) Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

2) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023 ANEXO 5 – MINUTA DO CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO N.º 0xx/XXXX**

**TERMO DE CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CONTACT CENTER UTILIZANDO MODELO OMNICHANNEL DE PLATAFORMA MULTISSERVIÇOS, FIRMADO ENTRE A PRODAM - PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A E A XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:**

Aos xxxxxx dias do mês de xxxxx do ano de dois mil e xx (xx/xx/20xx), nesta cidade de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, República Federativa do Brasil, presentes, de um lado, a **PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S.A.**, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, pessoa jurídica de direito privado (sociedade de economia mista), criada pela Lei no. 941, de 10/07/1970, com seus atos constitutivos registrados na Junta Comercial do Estado, sob o no. 13300001038, e com Inscrição Estadual no. 05.341.162-5 e CNPJ no. 04.407.920/0001-80, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, xxxxx, xxxxxx, xxxxxxx, portador da RG nº. xxxxx-x SSP/AM, e do CPF nº. xxxxxxxxxxxx, residente e domiciliado nesta cidade, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social, em seu artigo 34, inciso XVI, conforme atesta a Ata de Reunião Extraordinária do Conselho de Administração datada de 05/05/2022 e Ata Registrada na Junta Comercial do Estado do Amazonas sob o Nº 1196758 em 10/05/2022, e de outro lado, a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, com sede em XXXXXXXX, na XXXXXXXXXXXXXXX, nº XXX, Bairro XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CEP: XXXXXXXX, XXXXXX/XX, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, inscrição municipal nº 63031-01, neste ato representada por XXXXXXXX, Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, nacionalidade, estado civil, profissão, portador da Cédula de Identidade nº XXXX XXXXX/XX e do CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado XXXXXXXXXXXXXXX, tendo em vista o que constano Procedimento de Licitação, **Pregão Eletrônico nº 002/2023**, tudo em conformidade Lei nº 13.303, de 30.06.2016 e demais alterações, e RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODAM, aplicando-se subsidiariamente as disposições estabelecidas no presente instrumento convocatório e seus Anexos, resolvem as partes celebrar o presente termo, doravante simplesmente denominado "**CONTRATO**", que se regerá de acordo com as



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

seguintes cláusulas e condições, abaixo descritas, mutuamente aceitas e reciprocamente outorgadas, por si e sucessores:

## CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Prestação do Serviço de CONTACT CENTER utilizando modelo OMNICHANNEL de plataforma multisserviços para compor solução de Atendimento ao Público.

## CLÁUSULA SEGUNDA: DAS CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada com outros canais de atendimento, compreendendo os serviços a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, destinados à Central de Atendimento demandados por nossos clientes, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.2. Os quantitativos necessários serão conforme a tabela:

Item	Descrição	Unidade	Qtd.
1	Unidade de Serviço de Atendimento (USA)	Und/Mês	130.000
2	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Horas/Mês	200
3	Integração com sistemas do cliente	Horas/Mês	500

2.3. A execução do objeto deverá atender as especificações contidas no item 7 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 002/2023, parte integrante deste contrato.

### 2.4. IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO e EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.4.1. Executar o item 5 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 002/2023.

2.4.1.1. Todos os itens deverão ser entregues em funcionamento pela CONTRATADA em todas as localidades previstas conforme as especificações contidas neste instrumento no prazo de 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.

2.4.2. Toda a plataforma da solução deverá ser hospedada na nuvem, em local próprio da CONTRATADA, localizado na cidade de Manaus-AM.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 2.4.3. Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.
- 2.4.4. Os serviços contratados serão prestados, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.
- 2.4.5. O representante legal da CONTRATADA, juntamente com a equipe de gestão e operação deverão prestar os serviços contratados na cidade de Manaus.
- 2.4.6. A solução deverá, obrigatoriamente, ser disponibilizada e estar implementada com todos os elementos de hardware, software, licenciamento, serviços e equipe operacional/gestão capacitada, necessários para o seu correto funcionamento e total atendimento aos requisitos apresentados neste instrumento.
- 2.4.7. A eventual necessidade de ampliação dos serviços prestados, além dos quantitativos aqui apresentados, não acarretará em custos adicionais para a CONTRATANTE. Portanto, os valores unitários de cada item de contratação já devem contemplar todos os custos inerentes para a prestação de serviços.
- 2.4.8. Os serviços de atendimento humano (Atendimento Receptivo Telefônico, Ativo Chat) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h (12 horas por dia), sendo dividido em 2 (dois) grupos operacionais, atuando da seguinte forma:
- 2.4.8.1. Grupo 1: atendimento humano operando de 07 às 13h.
- 2.4.8.2. Grupo 2: atendimento humano operando de 13 às 19h.
- 2.4.9. Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico – URA, Portal de Serviços, E-mail/Formulário Eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chatbot e Voicebot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).
- 2.4.10. Todos os níveis de atendimento humano poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 7h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender programas específicos e outros que a CONTRATANTE necessitar ou que sejam criados.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

2.4.11. A CONTRATANTE deve informar previamente a CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudanças nos horários e dias de atendimento.

2.4.12. Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

3.1. Os serviços, objeto do presente Contrato, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

#### **3.2. DAS MÉTRICAS ADOTADAS**

3.2.1. Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo ao CONTRATANTE mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento do objeto da contratação, inclusive para fins de pagamento.

3.2.2. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

3.2.3. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução.

3.2.4. O Serviço de Implantação da Central de Atendimento ao Cidadão deverá ser realizado e atestado em conformidade. Será faturado após aceitação do gestor e fiscal do contrato.

3.2.5. O desembolso dos Serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Atendimento ao Usuário, dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pelo fiscal do contrato.

#### **3.3. ACORDO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS**

3.3.1. Fornecer disponibilidade de 99,5% não incluindo interrupções e mudanças programadas durante o período a partir de 08:00 horas do sábado a 00:00 de domingo, que deverá ser aprovada pelo cliente, como também o momento que o serviço é considerado indisponível, o nível de prioridade e o regime de atendimento.

3.3.2. Os serviços serão regidos conforme o seguinte SLA, tendo seu prazo medido em horas corridas a partir da comunicação formal do evento.



Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

Índice	Atividade ou Serviço	Prazo (h)	Penalidade
01	Solução de chamados classificados com nível <b>CRÍTICO</b>	06	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
02	Solução de chamados classificados com nível <b>SEVERO</b>	10	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
03	Solução de chamados classificados com nível <b>BAIXO</b>	24	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
04	Solução de chamados classificados com nível <b>MENOR</b>	96	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)
06	Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento Web	24	2% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s)

#### CLÁUSULA QUARTA: DAS CONDIÇÕES DE GARANTIA E SUPORTE

4.1 Referente ao Suporte e Manutenção da solução a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

4.1.1 Deve ser apresentada comprovação documental de que a CONTRATADA prestará os serviços de garantia para suporte e manutenção da solução pelo período de vigência do contrato.

4.1.2 Todos os componentes da solução deverão ser fornecidos com garantia oficial, durante todo o período de vigência do contrato.

4.1.3 A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico capaz de:

4.1.3.1 Atender qualquer evento de anormalidade da Plataforma de Serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana, com acionamentos inclusive em feriados.

4.1.3.2 Realizar atividades de manutenção que possam incorrer em interrupção ou instabilidade parciais ou totais do serviço durante janela de manutenção a

ser estabelecida pela CONTRATANTE, que poderá ser, inclusive, fora do "horário comercial" (8h às 18h do horário de Brasília), em feriados e aos finais de semana.

- 4.1.3.3 Quaisquer acionamentos submetidos para o suporte técnico deverão ser realizados sem ônus adicional para a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável por todos os ônus e encargos relacionados à prestação do serviço de suporte técnico.
- 4.1.3.4 Disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da CONTRATANTE façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.
- 4.1.3.5 A CONTRATADA deverá desempenhar, no mínimo, as seguintes atividades de operação sem ônus adicional para a CONTRATANTE:
- 4.1.3.6 Prover respostas a consultas de quaisquer informações técnicas relacionadas a quaisquer componentes da Plataforma de Serviços (hardware, software e documentação), inclusive de características, componentes, acessórios e softwares opcionais lançados antes ou depois da contratação.
- 4.1.3.7 Instalar, desinstalar, configurar e reconfigurar componentes da Plataforma de Serviços, inclusive os substituídos em garantia.
- 4.1.3.8 Instalar componentes e peças cujo funcionamento foi previamente testado.
- 4.1.3.9 Configurar e realizar a manutenção de quaisquer entroncamentos com a Plataforma de Serviços que a CONTRATANTE vier a solicitar.
- 4.1.3.10 Configurar, alterar e manter atualizados todos os recursos, serviços, tabelas e cadastros da Plataforma de Serviços.
- 4.1.3.11 Prover, exclusivamente em meio digital, e manter atualizada toda a documentação da solução, tais como e não limitados a:
- 4.1.3.12 Topologias.
- 4.1.3.13 Diagramas.
- 4.1.3.14 Guias de referência rápida de uso dos terminais telefônicos,
- 4.1.3.15 Roteiros relacionados às atividades de instalação, integração, uso, operação, manutenção e de resposta a incidentes.

- 4.1.3.16 Realizar atividades de atualização de versão (upgrade) da Plataforma de Serviços.
- 4.1.3.17 A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste instrumento.
- 4.1.3.18 A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação e substituição de elementos da solução, após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE.

#### 4.2 Abertura de chamado e tratativa do nível de severidade encontrada

- 4.2.1 A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.
- 4.2.2 A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar a CONTRATANTE, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento do mesmo.

##### 4.2.3 Nível de Severidade dos Serviços

Nível de Severidade dos Serviços	Descrição
<b>Crítico</b>	Indisponibilidade total do serviço
<b>Severo</b>	Indisponibilidade de funcionalidades do Painel de Serviços, problemas de desempenho.
<b>Baixo</b>	Indisponibilidade de funcionalidades que NÃO impactam nos serviços
<b>Menor</b>	Solicitações Diversas - eventos e solicitações de nenhum impacto nos serviços e funcionalidades



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 4.2.3.1 O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado a CONTRATADA no momento de sua abertura.
- 4.2.3.2 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.
- 4.2.3.3 A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.
- 4.2.3.4 Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE.
- 4.2.3.5 O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.2.3.6 Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Acordo de Nível de Serviços deste instrumento, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.
- 4.2.3.7 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 4.2.3.8 Durante a vigência da garantia, a CONTRATADA deverá possuir técnicos, de quadro próprio, capacitados para a realização de serviços de instalação, suporte, monitoração e manutenção de todos os elementos da Plataforma de Serviços.

### 4.3 Backup e segurança

- 4.3.1 A CONTRATADA realizará backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no seu próprio "storage", independentemente de qualquer mudança ocorrida na plataforma, sem ocasionar interrupção dos serviços.
- 4.3.2 Os backups incluirão os registros eletrônicos de todos os atendimentos os quais serão mantidos pelo prazo mínimo de vigência do contrato.
- 4.3.3 Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados gravados à CONTRATANTE, através de backup em mídia eletrônica. Não serão aceitas mídias removíveis



4.3.4 Após o término do contrato, a CONTRATADA não poderá manter nenhum registro de dados dos atendimentos da CONTRATANTE e/ou seus clientes.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DO REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

5.1 Os serviços ora contratados serão executados sob o regime de empreitada por **preço unitário**.

#### **CLÁUSULA SEXTA: DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

6.1 O valor mensal estimado dos serviços é de **R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)** perfazendo o valor global estimado de **R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)**.

6.2 O pagamento será efetuado mensalmente, até o **décimo dia útil**, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo os **serviços efetivamente executados**, com os descontos legais (retenções), descontos por indisponibilidade do serviço e relatórios devidamente atestados pelo gestor do e fiscal contrato.

6.3 Antes da emissão da fatura, a CONTRATADA deverá enviar para o fiscal do contrato, um relatório de pré-faturamento trazendo a comprovação da prestação dos serviços apurados para o mês que deve ser faturado.

6.4 O relatório de pré-faturamento deverá ser enviado em até 2 (dois) dias úteis após o encerramento do mês faturado.

6.5 O fiscal do CONTRATO fará a análise e validação das informações apresentadas no relatório em até 2 (dois) dias úteis.

6.6 Os pagamentos dar-se-ão de forma mensal **somente** após o projeto implantado e em total execução pela contratada;

6.7 O pagamento será efetuado por meio de boleto bancário eletrônico ou através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ela indicada.

6.8 Quando houver ressalva no atesto dos serviços pela fiscalização ou gestão, no que concerne à execução do objeto do CONTRATO, em relação às demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à CONTRATADA, até que sejam sanados os vícios detectados;

6.9 O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE será efetuado após a validação de cada quantidade de serviço prestado, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

6.10 Somente serão pagos os serviços quando, a juízo do CONTRATANTE, forem previstos ou autorizados pelo CONTRATANTE e entregues dentro do prazo estabelecido.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## CLÁUSULA SÉTIMA: DO REAJUSTAMENTO

- 7.1 A cada 12 meses, a contar da data de assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA poderá solicitar reajustamento de preços dos serviços, considerando seu valor básico atualizado até esta data, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 7.2 Será considerado o Índice Geral de Preços – Mercado - IGP-M como base para eventual reajuste de preços, obedecendo aos critérios do item 6.1.

## CLÁUSULA OITAVA: DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir do dia **xx/xx/xxxx** até **xx/xx/xxxx**. Podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, mediante termo aditivo, nos termos do Artigo 71 da Lei n.º 13.303/2016 e alterações.

## CLÁUSULA NONA: DOS RECURSOS FINANCEIROS

- 9.1 As despesas com a execução do presente Contrato correrão por recursos financeiros próprios da **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1 Executar os serviços conforme especificações deste Contrato e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento de suas atribuições operacionais e de gestão, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Contrato e em sua proposta.
- 10.2 A CONTRATADA deverá observar os prazos estabelecidos neste cronograma, conforme detalhamento do cronograma constante no item 5 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico SRP nº 002/2023, pois somente poderão ser prorrogados em caso de força maior devidamente comprovado, por escrito.
- 10.3 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 10.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução inadequada da prestação dos serviços da solução pretendida, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a seus respectivos clientes, ou ao Governo do Estado do Amazonas, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 10.5 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 10.6 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança da CONTRATANTE.
- 10.7 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 10.8 Comunicar ao Fiscal do contrato da CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços,
- 10.9 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.10 Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros,
- 10.11 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 10.12 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Contrato, no prazo determinado.
- 10.13 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.14 Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações solicitadas.
- 10.15 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 10.16 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.17 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.
- 10.18 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

- 10.19 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 10.20 **RECURSOS HUMANOS**
- 10.20.1 Todos os custos de pessoal necessário à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.
- 10.20.2 É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste instrumento.
- 10.20.2.1 Atendente 1º Nível.
- 10.20.2.2 Atendente 2º Nível.
- 10.20.2.3 Supervisor do Contact Center.
- 10.20.3 A CONTRATADA deverá manter seus empregados atualizados para execução de suas atividades, como também deve providenciar arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet.
- 10.21 Assegurar à CONTRATANTE:
- 10.21.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.
- 10.21.2 Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais elementos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 10.21.3 Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE ou ao delegado por esta.
- 10.21.4 Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, a CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações,



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

10.21.5 A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do plano de transferência do conhecimento.

10.21.6 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente.

10.21.7 A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações da CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes.

10.21.8 A CONTRATADA compromete-se a fornecer a CONTRATANTE toda documentação da plataforma e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.

10.22 Como parte integrante de suas obrigações, e em atendimento à legislação pertinente e à Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá assinar o "Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para Fornecedores e Parceiros", constante no Anexo "I" deste Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

11.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.3 Apoiar a gestão e fiscalização técnica do contrato no acompanhamento dos serviços prestados durante toda a execução do contrato.

11.4 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

11.5 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Contrato.

11.6 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber.

11.7 NÃO praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

- 11.7.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- 11.7.2 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas.
- 11.8 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços da contratação.
- 11.9 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 11.10 Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 11.11 Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO

- 12.1 Constituem motivos para a rescisão do presente contrato:
- 12.1.1 UNILATERALMENTE, pela CONTRATANTE em razão:
- 12.1.1.1 do não cumprimento por parte da CONTRATADA de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 12.1.1.2 do cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 12.1.1.3 da lentidão do seu cumprimento, levando a PRODAM a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- 12.1.1.4 do atraso injustificado no início da prestação dos serviços;
- 12.1.1.5 da paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;
- 12.1.1.6 da subcontratação feita contrariamente ao artigo 78 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, assim como a associação do fornecedor com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, quando não admitidas no instrumento convocatório e no contrato ou, quando admitidas, se causarem prejuízo à execução do contrato;
- 12.1.1.7 do desatendimento das determinações regulares da FISCALIZAÇÃO ou de seus superiores;

- 12.1.1.8 do cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas pelo Gestor ou Fiscal do contrato;
- 12.1.1.9 da decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- 12.1.1.10 da dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- 12.1.1.11 de alteração social ou de modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato;
- 12.1.1.12 de interesse público, ou pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste contrato.
- 12.1.2 AMIGAVELMENTE pelas partes, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;
- 12.1.3 JUDICIALMENTE, nos termos da legislação em vigor.
- 12.2 A rescisão de que trata o item 13.1.1, desta cláusula, será determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA indenização de qualquer natureza.
- 12.3 A declaração de rescisão administrativa, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será sempre feita independentemente de prévia notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial e operará seus efeitos a partir da publicação do ato administrativo no órgão de divulgação oficial estadual.
- 12.4 A rescisão amigável, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será reduzida a termo no processo administrativo.
- 12.5 Qualquer um desses casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o CONTRADITÓRIO e a AMPLA DEFESA.
- 12.6 Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior serão excludentes da responsabilidade das Partes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro;
- 12.7 A CONTRATADA DEVERÁ se responsabilizar por quaisquer prejuízos advindos de não cumprimento dos serviços contratados, isentando a CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades de seus atos; e ainda estará sujeita a todas as multas e penalidades legais previstas neste Contrato e na legislação vigente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 13.1 Para as sanções administrativas serão levadas em conta a Lei 13.303/2016 e ao RILC da PRODAM que regem a matéria concernente às licitações, contratos e cláusulas constantes neste Contrato.
- 13.2 A CONTRATADA comete infração quando:
- 13.2.1 Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das

- obrigações assumidas na contratação.
- 13.2.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- 13.2.3 Fraudar na execução do contrato.
- 13.2.4 Comportar-se de modo inidôneo.
- 13.2.5 Cometer fraude fiscal.
- 13.3 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 13.4 **I - Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.
- 13.5 **II - Multa de:**
- 13.5.1 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
- 13.5.2 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
- 13.5.3 10% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- 13.6 **III - suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 13.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.
- 13.8 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 13.9 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a CONTRATANTE ou a Administração Pública poderá cobrar o valor remanescente judicialmente.
- 13.10 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

14.1 As causas de rescisão previstas neste Instrumento acarretam, no que couber, as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções pertinentes, reconhecendo a **CONTRATADA**, desde já, os direitos da **CONTRATANTE** de:

- Assunção imediata do objeto deste contrato no estado em que se encontrar, por ato seu;
- Ocupação e utilização dos equipamentos, material e pessoal empregados na execução do contrato, necessários à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente, mediante avaliação, inclusive na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais da **CONTRATADA**;
- Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO CONTROLE

15.1 A **CONTRATANTE** providenciará, nos prazos legais, a remessa de informações do presente contrato via sistema ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA DOCUMENTAÇÃO

16.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, inclusive na possibilidade de renovação contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA MATRIZ DE RISCO

17.1 A seguir relacionamos os riscos inerentes à contratação dos objetos deste Contrato:

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa / Penalidade
Interrupção durante o processo de prestação dos serviços contratados.	Alto	CONTRATADA ou CONTRATANTE	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Interrupção do serviço mesmo com a Internet em funcionamento.	Alto	CONTRATADA	4h	CONTRATADA deverá ser acionada para restabelecer o serviço podendo ser penalizada conforme TR



Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

Não cumprimento de cláusulas contratuais.	Alto	CONTRATADA ou CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Falha ou ausência de parte na prestação dos serviços de qualquer etapa da Solução.	Alto	CONTRATADA	72h	Suspensão do pagamento da NF até a prestação total dos Serviços referentes a Etapa da Solução.
Descumprimento dos prazos na execução dos serviços.	Médio	CONTRATADA	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Denúncia de falha no atendimento.	Médio	CONTRATADA	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Qualidade do serviço afetado com baixa performance	Baixo	CONTRATADA	Imediato	Recuperar a qualidade do serviço conforme abertura de chamado.
Cobranças indevidas	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Glosa no valor do serviço não executado.

Importância = Probabilidade x Impacto

Probabilidade		Impacto		Risco		
Muito provável	3	Alto	4	3 (médio)	6 (alto)	12 (alto)
Provável	2	Médio	2	2 (baixo)	4 (médio)	8 (alto)
Improvisável	1	Baixo	1	1 (baixo)	2 (baixo)	4 (médio)
				1	2	4
				Impacto		

Legenda:

**Impacto alto:** suspensão total do serviço por um turno ou mais. A PRODAM poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto médio:** somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A PRODAM poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

**Impacto baixo:** o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A PRODAM não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

Quanto ao disposto nas alíneas "b" e "c" do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), não há, identificada neste Contrato, qualquer fração do objeto em que haverá





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Público**

Grupo de acesso  
**PÚBLICO**

liberdade da CONTRATADA para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA FISCALIZAÇÃO

- 18.1 Durante a vigência do contrato, a execução dos serviços será gerida e fiscalizada por colaborador designado pela CONTRATANTE, o qual assumirá a função de Gestor do Contrato.
- 18.2 A atividade de fiscalização será realizada para assegurar o efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e a qualidade dos serviços prestados à CONTRATANTE.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DOS RECURSOS

- 19.1 A **CONTRATADA**, notificada da sanção que poderá lhe ser aplicada, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Notificação, para apresentar defesa prévia;
- 19.2 Contra as decisões que tiveram aplicado penalidades, a **CONTRATADA** poderá, sempre com efeito suspensivo:
- Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência que tiver da decisão que aplicar as penalidades de advertência e de multa;
  - Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência de publicação no Diário Oficial da decisão de suspensão do direito de licitar, impedimento de contratar ou rescindir administrativamente o contrato;
  - Formular pedido de reconsideração à autoridade que aplicou a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, no prazo de 10 (dez) dias úteis da publicação no Diário Oficial do Estado.
- 19.3 A autoridade competente, ouvida a FISCALIZAÇÃO, decidirá pela procedência ou não do Recurso. A decisão deverá ser comunicada à **CONTRATADA**;

## CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO FORO

- 20.1 O foro do presente contrato é o desta cidade de Manaus/AM, com expressa renúncia da **CONTRATADA** a qualquer outro que tenha ou venha a ter, por mais privilegiado que seja.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DA PUBLICAÇÃO

21.1 A **CONTRATANTE** deve, nesta data, providenciar a publicação, em forma de extrato, do presente contrato, no Diário Oficial do Estado do Amazonas, na forma do artigo 31 da Lei n.º 13.303 de 30 de junho de 2016.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DAS NORMAS APLICÁVEIS

22.1 O presente CONTRATO rege-se por toda a legislação aplicável à espécie e ainda pelas disposições que a complementarem, alterarem ou regulamentarem, inclusive nos casos omissos, cujas normas, desde já, entendem-se como integrantes do presente termo, especialmente a Lei n.º 13.303 de 30 de junho de 2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**.

22.2 A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** declaram conhecer todas essas normas e concordam em sujeitar-se às estipulações, sistemas de penalidades e demais regras delas constantes, mesmo que não expressamente transcritas no presente instrumento.

De tudo, para constar, foi lavrado o presente termo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus legítimos e legais efeitos.

Manaus, XX de XXXX de 20xx

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

**TESTEMUNHAS:**

**REVISÃO E APROVAÇÃO:**

Assessor Jurídico

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)  
Instagram: @prodam\_am  
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500  
Whatsapp: (92) 99115-9496  
sacp@prodam.am.gov.br  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.  
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.  
CEP 69020-110

**PRODAM**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**

**ANEXO DA MINUTA DE CONTRATO - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA FORNECEDORES E PARCEIROS**

Considerando:

- (i) a intenção das partes de realizar acordo comercial ou acordo de cooperação técnica a título oneroso ou não oneroso;
- (ii) a possibilidade de que a **CONTRATADA** tenha acesso a informações confidenciais técnicas e ou estratégicas das quais a **CONTRATANTE** é proprietária e ou custodiante;
- (iii) a necessidade, da **CONTRATANTE**, de resguardar a segurança de tais informações, garantindo sua confidencialidade; e
- (iv) a necessidade, da **CONTRATANTE**, de estabelecer regras para o manuseio e tratamento de tais informações, bem com definir o modo como estas poderão ser usadas e deverão ser protegidas.

Resolvem, na presença das testemunhas adiante nominadas, firmar o presente instrumento, vinculado ao [contrato, acordo, convênio ou ajuste], com os seguintes termos e condições:

**DO OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA.** O objeto deste Termo é a proteção de informações confidenciais disponibilizadas pela **CONTRATANTE** em razão da celebração de contrato para prestação de serviços com a **CONTRATADA**.

**DAS DEFINIÇÕES**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** Para os fins deste instrumento, considera-se:

- (i) **CONTRATO:** todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja acordo de vontades para a formação de vínculo e estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada;
- (ii) **CONTRATANTE:** órgão ou entidade da Administração Pública signatária do instrumento contratual;
- (iii) **CONTRATADA:** pessoa física ou jurídica signatária de contrato com a Administração Pública;
- (iv) **INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE:** qualquer informação, elaborada ou não por parte da **CONTRATADA**, ou ainda, revelada pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, que esteja



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

relacionada às atividades de prestação de serviços à **CONTRATANTE**, seus clientes ou fornecedores e das quais a **CONTRATANTE** seja proprietária e ou custodiante, e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou confidenciais.

**CLÁUSULA TERCEIRA.** Não são consideradas informações da **CONTRATANTE**:

- (i) habilidades gerais, ou experiência adquirida durante o período da execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, quando a **CONTRATADA** poderia razoavelmente ter tido a expectativa de adquiri-las em situação similar ou prestando serviços a outras empresas;
- (ii) informação conhecida publicamente sem a violação deste Termo ou de instrumentos similares; ou
- (iii) informação cuja revelação seja exigida por lei ou regulamento, autoridade governamental ou judiciária, devendo a **CONTRATADA** providenciar para que, antes de tal revelação, seja a **CONTRATANTE** notificada da exigência (dentro dos limites possíveis diante das circunstâncias) e lhe seja proporcionada oportunidade de discuti-la.

## DA INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÕES CONFLITUOSAS

**CLÁUSULA QUARTA.** A **CONTRATADA** declara que:

- (i) o cumprimento de seus deveres como prestadora de serviços da **CONTRATANTE** não violará nenhum acordo ou outra obrigação de manter informações de propriedade de terceiros, não importando a natureza de tais informações;
- (ii) não está vinculada a nenhum acordo ou obrigação com terceiros, o qual esteja ou possa estar em conflito com as obrigações assumidas perante a **CONTRATANTE** ou que possa afetar os interesses desta nos serviços por ela realizados; e
- (iii) não trará ao conhecimento de qualquer empregado, administrador ou consultor da **CONTRATANTE** informações confidenciais – técnicas e ou estratégicas – de propriedade de terceiros, bem como não utilizará tais informações enquanto persistir qualquer espécie de vínculo contratual entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** e mesmo após encerrado este vínculo.

## DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

**CLÁUSULA QUINTA.** Para os propósitos deste Termo, toda e qualquer informação da **CONTRATANTE** repassada à **CONTRATADA**, por qualquer meio, durante a execução dos serviços contratados, constitui informação privilegiada e, como tal, tem caráter de estrita confidencialidade, e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou

confidenciais, só podendo ser utilizada para fins de execução do contrato ao qual este Termo é vinculado.

**CLÁUSULA SEXTA.** Para os propósitos deste Termo, toda e qualquer informação incluída para processamento pela **CONTRATANTE** no sistema da **CONTRATADA** é e permanecerá de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**. Essa informação será tratada e protegida como tal, de acordo com o estabelecido neste Termo e legislação pertinente e que por determinação legal seja classificada como “dados pessoais” ou confidenciais.

**CLÁUSULA SÉTIMA.** Como consequência do conhecimento de informação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá guardar segredo a respeito dos negócios realizados, obrigando-se desde já a:

- (i) não destruir, usar, copiar, transferir ou revelar a nenhuma pessoa ou entidade qualquer informação da **CONTRATANTE**, sem a sua prévia e expressa autorização;
- (ii) tomar todas as precauções razoáveis para impedir a destruição, uso, cópia, transferência ou revelação inadvertida de qualquer informação da **CONTRATANTE**;
- (iii) providenciar a devolução de todas as informações da **CONTRATANTE**, em qualquer meio em que estiverem armazenadas, que estejam sob sua posse e controle, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da extinção do vínculo contratual.

**CLÁUSULA OITAVA.** É expressamente vedado à **CONTRATADA** repassar qualquer informação da **CONTRATANTE**, inclusive a terceiros contratados para executar atividades decorrentes do contrato ao qual este Termo está vinculado, exceto mediante autorização prévia e expressa da **CONTRATANTE**, ou quando amparada por Lei ou determinação Judicial.

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CLÁUSULA NONA.** A **CONTRATADA** declara-se inteiramente responsável pelos atos praticados por seus empregados, durante e após a execução do contrato ao qual este Termo está vinculado, que impliquem no descumprimento de suas cláusulas.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** As obrigações da **CONTRATADA** produzirão efeitos a partir da data da assinatura do instrumento contratual ao qual este Termo está vinculado. Qualquer violação ou ameaça de violação a este Termo irá constituir justa causa para imediata rescisão do contrato de prestação de serviços firmado, assegurados a ampla defesa e o contraditório. A rescisão não exime o infrator das penalidades previstas nos artigos 927 e seguintes do Código Civil, artigos 153 e 154 do Código Penal, assegurado o contraditório garantido pelo artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal da República.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA.** As obrigações da **CONTRATADA** derivadas deste Termo permanecerão em vigor e produzirão seus regulares efeitos pelos próximos 5 anos ou por prazo determinado por lei, mesmo após a extinção do contrato ao qual este Termo está vinculado, conforme cada uma de suas disposições, continuando válidas e com efeito, a despeito de qualquer violação de suas cláusulas ou do contrato de prestação de serviços firmado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.** A **CONTRATADA** compromete-se a treinar os seus empregados envolvidos na prestação dos serviços à **CONTRATANTE**, de forma a que os mesmos estejam comprometidos e aptos a resguardar toda e qualquer informação da **CONTRATANTE**, nas condições estabelecidas neste Termo.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA.** A omissão ou tolerância da **CONTRATANTE** em exigir da **CONTRATADA** o estrito cumprimento das condições deste Termo não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA.** As Partes elegem o foro da Comarca de Manaus, Capital do Estado do Amazonas, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem de acordo, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Manaus, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
PRODAM – Processamento de Dados Amazonas S.A.

**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

**CONTRATADA**

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)  
Instagram: @prodam\_am  
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500  
Whatsapp: (92) 99115-9496  
sacp@prodam.am.gov.br  
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.  
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.  
CEP 69020-110

**PRODAM**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**

**ANEXO 6 – CHECKLIST – PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

Item	Atendido?		
	Sim	Não	Não se Aplica
1 - O grau de comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os Conselhos, quando aplicado, está evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao Programa? (participação em reuniões e avaliações periódicas, elaboração de dispositivos de controle, etc.)			
2 – Os padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade apresentados pela entidade são de conhecimento dos funcionários (cópia de documento entregue na contratação, publicação na empresa, etc.)?			
3 – O nível de adesão dos padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidos, quando necessário, a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, está sendo monitorado?			
4 – A realização dos treinamentos periódicos sobre o Programa de Integridade está devidamente registrada?			
5 – Os mecanismos de acompanhamento da análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao Programa de Integridade estão disponíveis e tem um cronograma estabelecido?			
6 – Os controles internos que asseguram a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras estão atualizados e em conformidade com os padrões das demonstrações contábeis?			
7 – Os canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé são efetivamente monitorados? (relatórios periódicos, reuniões de avaliação, documentação relativa a tomada de providências, etc.)			
8 – Existem medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade e sua efetividade (monitoramento das violações documentadas, relatórios de acompanhamento das medidas, registro e acompanhamento de medidas tomadas, etc.)?			



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Público**

Grupo de acesso

**PÚBLICO**

9 – Os procedimentos internos quanto ao Programa de Integridade, asseguram a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados?

10 – As diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, são devidamente registradas e seu acompanhamento periódico é documentado?

Atesto para os devidos fins que a Contratada atende aos requisitos relacionados no Checklist referente a implantação do Programa de Integridade.

Contrato nº.: \_\_\_\_\_

Fiscal do Contrato: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ CPF.: \_\_\_\_\_