

TERMO DE CONTRATO N.º 0072/2014 QUE ENTRE SI CELEBRAM A IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO S/A - IMESP E PVRN - COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME., OBJETO DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 033/2014 - PROCESSO N.º 116.239 /2014 - SCMS 012007

De um lado, a IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO S/A - IMESP, inscrita no CNPJ sob n.º 48.066.047/0001-84, com sede na Rua da Mooca, n.º 1921, São Paulo/SP, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato por seus representantes legais, e de outro lado, PVRN — COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME inscrita no CNPJ sob n.º 11.126.675/0001-06, estabelecida á CNB 03 Lote 05/06, Sala 501, Taguatinga, Brasília — DF, CEP 72.115-035, doravante denominada CONTRATADA, neste ato por seus sócios, Sr. Raphael Leonardo Estanislau Neves e o Sr. Paulo Vinicius Novais Soares, com sujeição de ambas as partes às normas do Regulamento de Licitação na modalidade de Pregão Eletrônico da CONTRATANTE, publicado no D.O.E — Executivo — Seção I do dia 04/07/2008, Decreto Estadual nº 49.722 de 24/06/2005, e subsidiariamente pela Lei Federal 10.520/02 e Lei Federal n.º 8.666, de 21/06/93, e suas atualizações, têm entre si justo e contratado o quanto segue:

## CLÁUSULA I - DO OBJETO

- 1.1. A CONTRATADA obriga-se a fornecer, na forma e prazo determinado neste contrato, bem como de acordo com o Edital, Memorial Descritivo, Proposta e Ata da Sessão Pública, dos autos do Pregão Eletrônico n.º 33/2014:
  - 1.1.1. Contratação de empresa especializada em serviço de atendimento de 15 (quinze) PA's (Posição de Atendimento) para o Nível 1 e de 08 (oito) PA's para o Nível 2, sendo que a composição da equipe de trabalho abrangerá todas as atividades necessárias para a prestação dos serviços técnico/administrativos

## CLÁUSULA II - DA FORMA E DO PRAZO DE EXECUÇÃO

- 2.1. A implantação da Central de Atendimento deverá ser realizada no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato;
- 2.2. Em até dois dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da CONTRATANTE bem como da especificidade da área responsável pelo serviço de Atendimento;
- 2.3 A CONTRATADA deverá entregar, 2 (dois) dias após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação, bem como, plano de trabalho sincronizando a transição e a implementação da Central de Atendimento e Gerenciamento de Serviços, de acordo com cronograma a ser especificado pela CONTRATADA com anuência da Imprensa Oficial;
- 2.4. Local de execução do serviço: Nível 1: Sede da CONTRATADA e Nível 2: Sede da CONTRATANTE, na Rua da Mooca, 1921, Capital;
- 2.5. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS
  - 2.5.1. Após o término de cada período mensal, a CONTRATADA elaborará relatório contendo os quantitativos totais mensais dos serviços realizados.
  - 2.5.2. As medições para efeito de pagamento serão realizadas pela CONTRATADA, enviando um relatório contendo os quantitativos mensais por PA.



- 2.5.3. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.
- 2.5.4. Após a conferência dos quantitativos e dos valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, autorizando a CONTRATADA emitir a correspondente fatura;

## CLÁUSULA III - DA FISCALIZAÇÃO DO OBJETO

- 3.1. No curso da execução, caberá à CONTRATANTE fiscalizar a fiel observância das disposições contratuais, promovendo a aferição qualitativa e quantitativa da prestação do serviço;
- 3.2. A fiscalização exercida não implica na exclusão ou redução de responsabilidade da CONTRATADA por danos que, em decorrência de culpa ou dolo, sejam causados à CONTRATANTE ou a terceiros;
- 3.3. A CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA, por escrito, as deficiências porventura verificadas na execução do serviço, cabendo à CONTRATADA a imediata correção, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 3.4. A gestão e a fiscalização do contrato serão realizadas pela área requisitante da CONTRATANTE, conforme Termo de Designação de Gestor e Fiscal de Contrato indicado nos autos do procedimento licitatório;
- 3.5. Aplicam-se, subsidiariamente a esta Cláusula, as disposições constantes da Seção IV do Capítulo III da Lei Federal nº 8.666/93, e suas alterações posteriores.

#### CLÁUSULA IV- DOS PRECOS

4.1. Pela execução do serviço, objeto desta contratação, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global mensal de R\$ 176.800,00 (Cento e setenta e seis mil e oitocentos reais), totalizando o valor global anual de R\$ 2.121.600,00(Dois milhões, cento e vinte e um mil e seiscentos reais), apurados na respectiva proposta:

Quantidade de PA's	Valor por PA R\$	Total
<b>15</b> - Nível 1	7.237,43	108.561,38
<b>08 -</b> Nível 2	8.529,83	68.238,62
Valor Global Mensal		176.800,00
Valor Global (12 meses)		2.121.600,00

## CLÁUSULA V - DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1. O(s) pagamentos serão efetuados em 30 (trinta) dias corridos, mensalmente em conformidade com as medições, mediante a apresentação dos originais da Nota(s) Fiscal (is);







- 5.1.1. O(s) pagamento(s) somente será(ao) efetuado(s), mediante consulta ao Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais CADIN ESTADUAL, consoante dispõe a Lei nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008, art. 6º, II e § 1º
- 5.1.2. Por ocasião da apresentação à CONTRATANTE da nota fiscal, a CONTRATADA deverá fazer prova do recolhimento mensal, encaminhando cópias autenticadas das guias de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS, Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza ISSQN e Previdência Social GPS. Deverão ser encaminhados também documentos auxiliares como Folha de Pagamento Analítica, GFIP e SEFIP, correspondentes ao período de execução dos serviços e à mão de obra alocada para esse fim.
- 5.1.3. A CONTRATADA não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo do Contrato
- 5.1.4. O não envio de comprovantes de qualquer um dos pagamentos citados acima implicará à CONTRATADA à suspensão do pagamento da fatura do mês de referência por parte da CONTRATANTE. A suspensão do pagamento em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços. A liberação do pagamento só será realizada após entrega da totalidade dos documentos citados, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;
- 5.1.5. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas (pagamento do salário referente ao último mês de vigência do Contrato e quitação relativa à rescisão do Contrato de trabalho entre empregado e empregador), por parte da CONTRATADA.
- 5.2. A CONTRATANTE não se responsabilizará por eventual atraso no pagamento em decorrência de notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções;
- 5.3. O pagamento será processado por meio de crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, do CNPJ habilitado na licitação, no Banco do Brasil S/A - qualquer agência, consoante dispõe o Decreto Estadual nº 55.357, de 18 de janeiro de 2010;
- 5.4. No preço a ser pago pela Imprensa Oficial estão inclusas todas as despesas e impostos necessários ao pleno fornecimento do objeto desta licitação;
- 5.5. Fica expressamente vedado que o contrato seja oferecido, direta ou indiretamente, como garantia em qualquer outro negócio jurídico, inclusive como lastro na emissão de valores mobiliários.
- 5.6. É vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto, faturização ou sua cobrança através de qualquer instituição bancária, financeira ou de fomento mercantil;
- 5.7. O descumprimento do disposto no subitem acima, implicará na aplicação de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, que poderá ser cobrada pelo processo de execução, com fundamento no artigo 585, II do Código de Processo Civil, sem prejuízo da propositura da ação para ressarcimento das despesas decorrentes do cancelamento do protesto, bem como indenização por danos morais e/ou materiais.
- 5.8 Havendo atraso nos pagamentos, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, à razão de 0,5 % (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore" em relação ao atraso verificado.







## CLÁUSULA VI - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, a contar da data da assinatura deste instrumento contratual, podendo ser prorrogado por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério da CONTRATANTE, mediante concordância expressa da CONTRATADA.

## CLÁUSULA VII - REAJUSTE

7.1. Os preços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, mediante aplicação do IPC-FIPE – Índice de Preços ao Consumidor, nos termos do Decreto n.º 48.326, e Resolução CC-79, ambos de 12 de dezembro de 2003.

#### CLÁUSULA VIII- DOS RECURSOS PARA ATENDER AS DESPESAS

8.1. As despesas decorrentes com a execução deste contrato correrão à conta dos recursos consignados no orçamento econômico-financeiro da CONTRATANTE, correspondente ao valor de R\$ 2.121.600,00 (Dois milhões, cento e vinte e um mil e seiscentos reais).

## CLÁUSULA IX - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A CONTRATADA indicou um preposto, Sr. Raphael Leonardo Estanislau Neves, telefone 61-3038-4601, 61-9982-2144 e e-mail raphael@ipsolucoes.net.br para atender a CONTRATANTE todas as vezes que for solicitado;
- 9.2. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total, ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções (artigo 69, Lei Federal nº 8.666/93);
- 9.3. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE (artigo 70, Lei Federal nº 8.666/93);
- 9.4. A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto desta contratação (inciso VI, artigo 78, Lei Federal nº 8.666/93):
- 9.5. A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.6. A CONTRATADA será responsável pelas demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência.

## CLÁUSULA X - DAS SANÇÕES

10.1. Se a CONTRATADA falhar ou fraudar na execução deste contrato, demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, praticar atos ilícitos, poderá ficar impedida de licitar e contratar com a Imprensa Oficial ou ser declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, comunicando-se a penalidade ao Tribunal de Contas do Estado;

Rua da Mooca 1921 São Paulo SP CEP 03103-902 tel. 112799.9800 www.imprensaoficial.com.br



- 10.2. Havendo descumprimento contratual, aos índices dos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita a multa conforme especificado abaixo:
  - a) Não atendimento do **Nível de Serviço**, multa de 6% do valor total da fatura mensal;
  - b) Não atendimento da **Meta de Qualidade**, multa de 3% do valor total da fatura mensal;
  - c) Não atendimento da Taxa de Abandono, multa de 1,5% do valor total da fatura mensal;
  - d) O não atendimento da CONTRATADA aos demais índices dos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE implicará em multa de 0,75% do valor total da fatura mensal para cada indicador não entregue;
  - e) multa de 20% (vinte por cento), pela inexecução parcial do objeto contratado, calculada sobre o valor total;
  - f) multa de 30% (trinta por cento), pela inexecução total do objeto contratado, calculada sobre seu valor total:
  - 10.2.1. As multas em referência serão aplicadas à CONTRATADA, garantida a defesa prévia pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da respectiva notificação.

## CLÁUSULA XI - RESCISÃO

11.1. O contrato poderá ser rescindido na forma, pelos motivos e com as conseqüências previstas nos artigos 77 a 80, da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas atualizações, sem prejuízo das sanções previstas na Cláusula anterior.

## CLÁUSULA XII - GARANTIA CONTRATUAL

- 12.1. Para garantir a execução dos serviços ora pactuados, a CONTRATADA prestou garantia conforme previsão contida no instrumento convocatório, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total deste contrato.
  - 12.1.1. Após o cumprimento integral das obrigações ora assumidas, a garantia será liberada ou restituída.
- 12.2. Quando se tratar de garantia em dinheiro, a importância será devolvida atualizada monetariamente com base no índice do IPC/FIPE;
- 12.3. Quando se tratar de fiança bancária deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador, dos benefícios previstos no artigo 827 do Código Civil.

## CLÁUSULA XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1 Fazem parte integrante deste contrato as exigências que originaram a presente contratação, conforme especificação contida na Cláusula I, Termo de Referência, bem como a proposta da CONTRATADA, nesta ordem de prevalência;
- 13.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato atualizado.





## CLÁUSULA XIV - FORO

Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo - SP, para decidir quaisquer questões atinentes ao presente contrato, com a renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente contrato em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo identificadas

São Paulo, 16 de Mul de 2014

CONTRATANTE:

Marcos Antonio Monteiro Diretor Presidente José Alexandre Pereira de Araujo Diretor de Gestão de Negócios

CONTRATADA:

Raphael Leonardo Estanislau Neves

Paulo Vinicius Novais Soares Sócio

TESTEMUNHAS:

Ligia de Souza Chefe de Divisão de Licitações e Contratos

Sergio Stella Departamento de Compras





#### TERMO DE REFERÊNCIA

# ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS PARA CONTRATAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO

## 1 - Introdução

O presente documento tem por finalidade especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de empresa especializada para a instalação e operação de Central de Atendimento telefônico e formulário eletrônico aos clientes da Imprensa Oficial do Estado.

A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá ser totalmente informatizada, assegurando um nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando segurança às informações utilizadas.

1.1. Fato Gerador: Atender o cliente externo da Imprensa Oficial do Estado

O processo visa à contratação de serviços especializados de Call Center - Central de Atendimento receptivo, no formato telefônico e registro das solicitações via Formulário Eletrônico no site da Imprensa Oficial (Fale Conosco) e, se necessário, implantação de URA – Unidade de Resposta Audível, Web-Chat, SMS ou outra ferramenta que possa vir a ser agregada durante a vigência do contrato.

## 1.2. Portfólio atual da Imprensa Oficial:

- 1. Produtos Eletrônicos:
- 2. Produtos Impressos;
- 3. Produtos de Tecnologia;
- 4. Produtos Editoriais e;
- 5. Diário Oficial.

Os produtos da Imprensa Oficial, constantes do item 1.2, poderão sofrer redução, expansão ou alteração, a qualquer tempo, de acordo com as necessidades dos clientes que utilizam os serviços da CONTRATANTE, cabendo a Central de Atendimento o acompanhamento e atendimento destas demandas sem ônus adicional à CONTRATANTE.

## 2 - Objeto

O objeto compreende a prestação de Serviço de Atendimento junto a clientes externos da Imprensa Oficial, incluindo todos os recursos físicos, logísticos, tecnológicos e humanos necessários para seu cumprimento.

A prestação de serviço de atendimento prevê 15 (quinze) PA's (Posição de Atendimento) para o Nível 1 e de 08 (oito) PA's para o Nível 2, sendo que a composição da equipe de trabalho abrangerá todas as atividades necessárias para a prestação dos serviços técnico/administrativos, conforme item 21.

Considerando que a demanda de volume diário de ligações e formulários eletrônicos entrantes é variável, o horário da jornada de trabalho deverá ser diferenciado, pois o dimensionamento de postos de atendimento deverá estar adequado ao volume entrante por intervalo, de modo a garantir o atendimento do maior volume de chamadas e a entrega do nível de serviço contratado.





- **2.1** O atendimento compreende o acolhimento, tratamento, encaminhamento e o controle das suas solicitações (consulta, pedidos de informação, sugestões, reclamações e elogios) recebidas por meio dos canais colocados à disposição do público através da Central de Atendimento;
  - **2.1.1** Deverá ser priorizado o chamado de acordo com a dimensão do impacto sobre a atividade de negócio, incluindo: mecanismos de prioridade, impacto, urgência, esforço esperado, escala funcional e hierárquica;
  - **2.1.2** Deverão ser tipificados os chamados de acordo com o especificado no Catálogo de Serviços;
  - **2.1.3** O atendimento deverá ser realizado em idioma português (Brasil) e a solução sistêmica (ferramenta utilizada para o registro das ocorrências) deverá estar no idioma português, incluindo mensagens de erros previsíveis na seguinte ordem:
  - 1º) Telefônico (Nível 1 e Nível 2);
  - 2°) Formulários Eletrônicos entrantes pelos canais disponibilizados pela Imprensa Oficial;
  - 3º) Eletrônico através da URA, se necessário.

## 2.2 - O Atendimento Receptivo compreende:

Prestação de informações ao público pertinentes ao Portal Imprensa Oficial (<u>www.imprensaoficial.com.br</u>), bem como Produtos Impressos, Produtos de Tecnologia e Produtos Editoriais, sendo que em uma mesma ligação poderão ser prestadas diversas informações sobre os serviços;

## 2.3 -- Serviço de Telefonia:

O serviço 0800 é o utilizado pela CONTRATANTE.

O número deste serviço vigente nesta data e de propriedade da CONTRATANTE é o 0800 – 01234 01 que está apto a receber ligações de todo o território nacional.

## 2.4 – O Atendimento de Formulário Eletrônico compreende:

- 2.4.1 Prestação de informações, pré-definidas pela Imprensa Oficial, sobre seus Produtos;
- 2.4.2 Toda e qualquer informação recebida por Formulário Eletrônico, bem como as respostas encaminhadas deverão, obrigatoriamente, ser anexadas aos chamados.

## 2.5 – O Atendimento Eletrônico através da URA - Unidade de Resposta Audível – compreende:

Caso a Imprensa Oficial adote a utilização de URA (Unidade de Resposta Automática) ela deverá ser multicanal com roteamento inteligente. Ex: roteamento baseado em Skills.

## 2.6 - O Atendimento Ativo compreende:

Fornecimento de resposta ao cliente (retorno), por telefone ou outro canal definido pela CONTRTANTE, quando não for possível atendê-lo de forma imediata.

## 2.7 – O atendimento Nível 1 / Fale Conosco - BKO compreende:







- **2.7.1** Responder às solicitações com base nos *scripts* (respostas padrão), elaboradas pela CONTRATADA e, previamente, aprovadas pela CONTRATANTE antes de entrarem em vigor;
- **2.7.2** As respostas padrão (*scripts*) deverão ser baseadas nas informações constantes na Base de Conhecimento (Repositório de Informações para consulta dos atendentes) fornecida pela CONTRATANTE;
- 2.7.3 As respostas padrão utilizadas pelo atendimento de Nível 1 poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas, mediante a solicitação da CONTRATANTE. Depois de recebidas pela CONTRATADA, as respostas padrão enviadas pela CONTRATANTE deverão estar disponíveis na Base de Conhecimento em até 3 horas;
- **2.7.4** Os atendentes de Nível 1 deverão registrar os chamados em solução sistêmica, preferencialmente, aderente às disciplinas do *ITIL Information Techonology Infrastructure Lybrary* (biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação). Para tanto, a base de dados e o histórico de chamados dos clientes e consulentes da Imprensa Oficial deverá ser migrada para a solução sistêmica da CONTRATADA e quinzenalmente, a CONTRATADA, deverá encaminhar backup e estrutura de dados à CONTRATANTE.
  - **2.7.4.1** A CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE o modelo e dicionário de dados, bem como informar o tamanho previsto do banco de dados;
  - 2.7.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar os dados exportados em arquivos documentados:
  - 2.7.4.3 A CONTRATADA será responsável pela migração dos dados em sistema ou repositório de dados a ser definido pela IMPRENSA OFICIAL, garantindo a continuidade do serviço de atendimento aos nossos clientes na ocasião do término ou interrupção do contrato por quaisquer motivos.
  - **2.7.4.4** A critério da Imprensa Oficial poderá ser utilizada a sua solução sistêmica e neste caso a plataforma deverá ser *Windows* 7 ou superior e o navegador internet *Explorer7* ou superior.
  - **2.7.4.5** O Fale Conosco deverá adotar a identidade visual da Imprensa Oficial, conforme as especificações da CONTRATANTE e deverá seguir o mesmo fluxo de registro das ligações e fazer parte do mesmo banco de dados para fins de histórico e cadastro.
- 2.7.5 As tentativas para resolver as solicitações dos clientes em Nível 1 pela CONTRATADA devem ser:
  - Consulta aos scripts disponíveis na Base de Conhecimento:
  - Consulta à supervisão;
  - Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.
- 2.7.6 Na hipótese do atendimento de Nível 1 não resolver as solicitações, após tentativas comprovadas e registradas, em sua totalidade, no histórico do chamado a CONTRATADA deverá encaminhar os chamados com as solicitações para o Nível 2, da própria CONTRATADA;
- 2.7.7 O fechamento do chamado pelo Nível 1 se dará quando não for necessário o encaminhamento do chamado para o Nível 2;
- 2.7.8 O encaminhamento das solicitações dos clientes ao Nível 2 da CONTRATADA se dará por meio do chamado aberto pelo Nível 1 e o direcionamento deverá ser imediato;



- **2.7.9** As reclamações, sugestões, denúncias e/ou elogios dos clientes recebidos por telefone ou formulário eletrônico deverão ser dirigidas por meio da solução sistêmica à CONTRATANTE (Gestão de Clientes) imediatamente.
- 2.7.10 Os atendentes de Fale Conosco BackOffice serão responsáveis pela recepção e encaminhamento das solicitações recebidas por meio do formulário eletrônico e deverão utilizar a Base de Conhecimento para a extração das respostas a serem enviadas ao cliente. Caso a resposta não exista na Base de Conhecimento ou exista dúvida sobre o encaminhamento a ser dado, o atendente deverá comunicar a supervisão para que esta entre em contato com a equipe responsável da CONTRATANTE. Portanto, é expressamente proibido encaminhar respostas aos clientes que não estejam validadas pela CONTRATANTE.
  - 2.7.10.1 Todos os formulários eletrônicos deverão ser registrados na solução sistêmica e o número de protocolo encaminhado ao cliente de forma imediata. Mediante análise da solicitação será enviada, na sequência a resposta, quando esta estiver na Base de Conhecimento e encerrará os chamados;
  - **2.7.10.2** Quando a resposta não estiver inserida na Base de Conhecimento, o atendente deverá encaminhar o número de protocolo com a resposta padrão para estas situações e manter o chamado com o *status* **Em Andamento**, até o recebimento da resposta a ser encaminhada ao cliente:
  - **2.7.10.3** Todas as informações, incluindo anexos recebidos pelo cliente, bem como, todos os que forem encaminhados deverão, obrigatoriamente, constar nos respectivos chamados;
  - **2.7.10.4** Esses atendentes atuarão também como retaguarda dos trabalhos, de acordo com a necessidade da área e definição do supervisor.

## 2.8 - O atendimento Nível 2 compreende:

Ao Nível 2 competem as atividades de suporte técnico nas questões de maior complexidade, qualquer outro tipo de atendimento inerente ao SAC e nas situações que o Nível 1 não consigam atuar, bem como, efetuar estudos de melhoria e análise das reclamações em conjunto com o Analista de Qualidade, a fim de identificar causas-raiz e propor soluções de contorno e soluções definitivas em conjunto com o Supervisor Nível 2, Analista de Qualidade e equipe de Gestão de Clientes da Imprensa Oficial, visando à melhoria contínua dos procedimentos e processos, também compete ao Nível 2 a manutenção da Base de Conhecimento do SAC.

Os Analistas de Atendimento e Suporte - BackOffice atuarão também como retaguarda dos trabalhos, de acordo com a necessidade da área e definição do supervisor.

- 2.8.1 O chamados tratados pelo Nível 2 deverão ter as respostas dadas ao cliente, por telefone, pelo próprio Nível 2 que encerrará o chamado. Na impossibilidade de contatar o cliente por telefone, por questões de prazo de atendimento, deverá ser encaminhado e-mail ao cliente com as respectivas informações sobre as tentativas de contato e a solução dada para a solicitação apresentada, para tanto, a solução sistêmica da CONTRATADA deverá contemplar envios de e-mail pela ferramenta.
- 2.8.2 O Nível 2 deverá responder às solicitações de acordo com as informações/instruções contidas na Base de Conhecimento do SAC;



\$/



- 2.8.3 As respostas padrão utilizadas para o formulário eletrônico poderão, a qualquer momento, ser atualizadas, excluídas ou alteradas, mediante a solicitação da CONTRATANTE. Depois de recebidas pela CONTRATADA, as respostas padrão enviadas pela CONTRATANTE deverão ficar disponíveis na Base de Conhecimento em até 3 horas, sendo essa função do Nível 2;
- 2.8.4 O sistema da CONTRATADA deverá integrar todos os processos de atendimento do Nível 1 e Nível 2;
- 2.8.5 O fechamento do chamado pelo Nível 2 se dará quando não for necessário o encaminhamento desse chamado à equipe de solução da CONTRATANTE, denominada Nível 3. O encaminhamento de chamados ao Nível 3 somente ocorrerá na hipótese do atendimento de Nível 2 não resolver as solicitações dos clientes, por não estarem previstas na Base de Conhecimento, nesse caso a CONTRATADA deverá encaminhar as solicitações à CONTRATANTE por meio de chamado, conforme especificado no item 2.9.2.
- 2.8.6 As tentativas para resolver as solicitações dos clientes em Nível 2 pela CONTRATADA devem ser:
  - Consulta à Base de Conhecimento do SAC:
  - Consulta à supervisão:
  - Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.
- **2.8.7** O encaminhamento das solicitações dos clientes ao Nível 3 da CONTRATANTE se dará por meio de chamado. Esse encaminhamento só poderá ocorrer após tentativas comprovadas de respostas às solicitações devidamente registradas no chamado.

**Observação**: A Contratada não será responsável pelo atendimento e suporte do Nível 3. Contudo, a Contratada será responsável pelo acionamento, coordenação, manutenção e controle dos chamados.

## 2.9 - O atendimento Nível 3 da Imprensa Oficial compreende:

- 2.9.1 Responder solicitações da CONTRATADA para as quais não existam instruções ou para as quais existam dúvidas com relação à interpretação ou encaminhamento a ser dado;
- 2.9.2 A equipe da CONTRATANTE designada para atuar como o Nível 3 deverá acessar os chamados por meio da solução sistêmica da CONTRATANTE (Sistema de Suporte on-line SOL). Para tanto, os chamados que precisarem de atendimento dessa equipe serão registrados pelos analistas do Nível 2 que farão o respectivo acompanhamento, a fim de dar o respectivo atendimento/suporte ao cliente até a finalização do chamado.
- 2.9.3 O chamado estando de posse do Nível 3, será de sua competência registrar detalhadamente e com clareza toda e qualquer orientação a ser repassada ao cliente;

## 2.10 - À Gestão de Clientes compete:

**2.10.1** Interagir com os órgãos internos da CONTRATANTE, a fim de obter subsídios para tratamento das solicitações dos clientes;







- **2.10.2** Aprovar proposta da CONTRATADA de *scripts* com base na regulamentação, nos subsídios fornecidos pelos órgãos internos da CONTRATANTE e nas solicitações dos clientes;
- **2.10.3** Efetuar o controle de qualidade e controlar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA;
- 2.10.4 Determinar junto à CONTRATADA as correções que se fizerem necessárias:
- **2.10.5** Analisar reclamações, sugestões, denúncias e elogios destinados a CONTRATANTE pela CONTRATADA, para encaminhamento às áreas responsáveis;
- **2.10.6** Analisar todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA e na hipótese de identificar inconsistências, notificar imediatamente a CONTRATADA para as devidas providências.

## 2.11- Propriedade das Respostas

- **2.11.1** Todas as informações geradas, captadas e documentadas referentes à Imprensa Oficial ou seus clientes deverão ser tratadas de forma confidencial pela CONTRATADA e todos os seus representantes. A CONTRATADA deverá obedecer o Código de Ética.
- **2.11.2** Todo o conteúdo das respostas padrão e das URAs, se utilizadas, é de propriedade total e exclusiva da CONTRATANTE;
- **2.11.3** A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações e conteúdos das respostas padrão e fraseologias das URAs serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto;
- **2.11.4** A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes.

## 3 - Horário de Atendimento

Os serviços de atendimento serão disponibilizados conforme abaixo:

MODALIDADE DE ATENDIMENTO	DIASELIOPADIO	
Atendimento Telefônico Formulário Eletrônico - respostas.	<ul> <li>De segunda a sexta feira: 5 (cinco) dias por semana, 12 (doze) horas por dia – 5 X 12.</li> <li>Horários de Atendimento: Das 08h00 às 20h00</li> <li>Horários de Pico: Das 09h00 às 11h00 e das 15h00 às 17h00</li> </ul>	

Haverá expediente em feriados locais e regionais. Exemplo: Aniversário da Cidade de São Paulo e Dia da Consciência Negra.





## 4 - Localização

A Central de Atendimento deverá ser instalada em São Paulo - Capital, nas dependências da CONTRATADA, tendo em vista que a IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO, gestora do contrato, se encontra sediada nesta capital.

- **4.1** O Coordenador, os Supervisores de Nível 1, o Analista de Qualidade, os Monitores de Qualidade, Instrutor de Treinamento e Atendentes Nível 1 / Fale Conosco BKO atuarão nas dependências da CONTRATADA.
- **4.2** O Supervisor de Nível 2, o Analista de Planejamento e os Analistas de Atendimento e Suporte Nível 2, incluindo os BKO, atuarão nas dependências da CONTRATANTE.

## 5 - Cobertura Geográfica do Atendimento

Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para usuários de todo o Brasil, com predominância de chamadas originadas no Estado de São Paulo.

## 6 - Estimativa de nº. de ligações a serem recebidas dos clientes da Imprensa Oficial:

Número Estimado de chamados/ mês Telefônico	11.000 (onze mil)
Número Estimado de chamado/mês encaminhados por Formulário Eletrônico	800 (oitocentos)

OBSERVAÇÃO.: Estas estimativas foram calculadas considerando o histórico de chamados de períodos anteriores.

## 7 - Tempo Médio de Atendimento - TMA

Tempo Médio de Atendimento	Nível 1: até 5 (cinco) minutos	
	Nível 2: até 20 (vinte) minutos	

#### 8 - Nível de Serviço

110 111 1 1 1	
NS – Nível de Serviço	80% em 20 segundos







## 9 - Requisitos das Instalações Físicas

Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.

- **9.1** A sala da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação, posições de atendimento, cadeiras com apoios para braço e demais ajustes e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) ANEXO II e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;
- 9.2 As PA's (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo Box (Caixa), acusticamente isoladas entre si;
- 9.3 As PA's de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;
- **9.4** As *PA's* devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo *hands free* (dispensa o uso das mãos);
- **9.5** As *PA's* deverão ser de uso exclusivo para atendimento à CONTRATANTE não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA;
- **9.6** A CONTRATANTE sempre que julgar necessário e sem aviso prévio, poderá acompanhar as atividades da CONTRATADA *in loco*;
- **9.7** As salas destinadas à Central de Atendimento da CONTRATANTE (operação, supervisão e cliente) deverão ser de uso exclusivo da mesma;
- **9.8** A CONTRATADA deverá garantir infra-estrutura adequada para aplicação dos treinamentos e reciclagens: microcomputadores (para grupos de até 10 pessoas: 1 por pessoa; para grupos de mais de 10 pessoas: 1 para cada duas pessoas) com capacidade e sistemas de execução, *softwares* e acessos semelhantes aos das *PA's*, , mesas e cadeiras, e outros equipamentos que se fizerem necessários;
- **9.9** Não é exigida a exclusividade da sala de treinamento, mas a CONTRATADA deve garantir a sua disponibilidade de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- **9.10** A sala de treinamento deverá ter o mesmo tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;
- 9.11 É necessário que haja sala de descanso e descompressão para os operadores;
- **9.12** A CONTRATADA deverá garantir infra-estrutura adequada para a monitoria dos atendentes e respectivos *feedbacks* e as *PA's* (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo *Box*(Caixa), acusticamente isoladas entre si em ambiente separado da operação.

## 10 - Recursos Tecnológicos

10.1 - Telefonia: 0800

O sistema de telefonia da CONTRATANTE deverá obedecer aos seguintes itens:



#//



- **10.1.1** O número 0800-0123401 e/ou qualquer outro que poderá ser acrescentado, alterado ou excluído, será de titularidade da CONTRATANTE;
- **10.1.2** A CONTRATADA deverá disponibilizar e permitir a instalação dos links E1 em sua infraestrutura de voz para ligação dos números 0800 de propriedade da Imprensa Oficial;
- **10.1.3** A CONTRATANTE arcará com o ônus relativo às despesas telefônicas do 0800 referente às chamadas recebidas para a realização dos serviços objeto desta contratação.

## 10.2 - Soluções de Telefonia (PABX/DAC)

- **10.2.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar, permitir e viabilizar em seu ambiente telefônico posições para instalação de links E1 (Telefônica), da CONTRATANTE, designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o território nacional;
- **10.2.2** Os terminais deverão fazer parte de sistema telefônico existente, com troncos dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas de todo o território nacional, conforme informações de volume a serem fornecidas pela CONTRATANTE;
- **10.2.3** O dimensionamento dos troncos deverá ser elaborado pela CONTRATADA, garantindo o pleno atendimento. A Imprensa Oficial fornecerá os links E1 necessários à implantação dos números 0800, caso a CONTRATANTE necessite utilizar mais que um 0800;
- **10.2.4** A CONTRATADA, caso necessário, deverá permitir acesso às suas instalações e conexões aos seus equipamentos de atendimento;
- **10.2.5** Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 30 (trinta) dias de antecedência para que sejam feitas as devidas adequações.

## 10.3 - Placas anunciadoras

A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas, aprovadas e sem ônus para a CONTRATANTE, informando:

- **10.3.1** No horário de atendimento telefônico: Mensagem de boas vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera;
- **10.3.2** Fora dos horários de atendimento telefônico: informação sobre dias e horários de funcionamento da CONTRATANTE:
- 10.3.3 Outras mensagens, a critério da CONTRATANTE:
- **10.3.4** A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar, sem ônus, à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 2 horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 15 minutos.

## 10.4 - Equipamentos, Periféricos, Dados e Sistemas de Informação envolvidos na solução

- 10.4.1 A CONTRATADA deverá prever os seguintes recursos:
  - Conexão a Internet com acesso restrito:
  - Rede de Computadores;
  - Servidor de Antivírus/Anti-spam;



B/



- Servidor de Banco de Dados:
- Servidor de e-mail:
- Servidor de Aplicação;
- Banco de Dados "não proprietário";
- Sistema de Informação para atender a Central de atendimento, preferencialmente, aderente aos processos ITIL para as disciplinas aplicáveis, sendo que esse sistema deverá ser homologado pela CONTRATANTE.

#### 11 - Fax

O servidor de fax será integrado ao *e-mail* e será de responsabilidade da CONTRATANTE, sendo a equipe de Nível 2 que fará a recepção dos faxes, portanto, a solução sistêmica da CONTRATADA deverá permitir abertura de chamados também pelo Nível 2.

## 12 - Sistema de Gravação Digital de Tela e Voz

- 12.1 O sistema deverá gerar a gravação da tela e voz da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos atendentes/analistas (Nível 1 e Nível 2), mesmo que houver intercalação ou transferência para outro atendente/analista ou supervisor, possibilitando recuperação de tela e voz simultaneamente através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do atendente/analista, data e hora, nº do protocolo, conforme a especificação do "front end", para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado, bem como para conferência de informações trocadas entre o cliente e o atendente/analista, principalmente nos casos de reclamações. As gravações deverão ser na totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos atendentes (100% das ligações);
- **12.2** O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado;
- **12.3** O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso *on-line*, imediato para a CONTRATANTE;
- **12.4** A CONTRATADA deve manter o *backup* de 100% das gravações de forma audível por um período de 2 (dois) anos a partir da data de recebimento da ligação;
- **12.5** Todas as gravações de tela e voz devem ser disponibilizadas em mídia apropriada e mensalmente encaminhadas à CONTRATANTE até o 4° dia útil do mês seguinte;
- 12.6 A escolha da mídia dependerá do tamanho do arquivo e do seu volume, sendo sua vida útil compatível com o período de armazenamento de 2 (dois) anos. A CONTRATANTE determinará o formato da mídia;
- 12.7 A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha.

#### 13 - Do acesso às informações gravadas

- 13.1 A CONTRATADA deverá preservar, manter em sigilo e utilizar exclusivamente para fins do atendimento os dados pessoais do cliente;
- **13.2** Quando solicitado, será permitido o acompanhamento pelo cliente de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhes será informado no início do atendimento pela CONTRATADA;
- 13.3 O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao cliente e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério pela CONTRATANTE, conforme estabelecido pelo Código de defesa do Consumidor.



## 14 - Sistema a ser fornecidos pela CONTRATADA

- **14.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar o "front end" Programa de Interface com os Operadores para utilização de todos os integrantes da operação, incluindo os Analistas de Atendimento e Suporte, Analista de Planejamento, Supervisor de Nível 2 e demais integrantes que eventualmente necessitem ficar locados na sede da CONTRATANTE, incluindo-se também os gestores (CONTRATADA e CONTRATANTE), sendo que os gestores e planejamento necessitam de um perfil diferenciado para acesso e extração de dados, acesso a relatórios e controle de tempo real. O ambiente deverá ser gráfico, via "web" em tempo real, em idioma português, preferencialmente utilizando *layout* simples com perfil de usuário e com os seguintes recursos:
  - **14.1.1** Identificação de quem efetuou a ligação, no primeiro momento o registro e no segundo a identificação automática (histórico dos atendimentos anteriores), através do registro no banco de dados pelos campos DDD, número do telefone, nome, CPF, CNPJ, "e-mail" e pelo nº do protocolo da ligação;
  - **14.1.2** Tipo da entrada da ligação tipificados de acordo com o catálogo de serviços fornecido pela CONTRATANTE, constando:
    - Nº do protocolo (Esse número deverá ser gerado e fornecido no início do atendimento);
    - Data e hora da abertura;
    - Canal de entrada (Ex.: ligação, formulário eletrônico, fax, etc.)
    - Nome do atendente;
    - Dados do cliente:
    - Descrição da solicitação;
    - Andamentos:
    - Prazo de atendimento.
  - **14.1.3** Motivo da ligação de acordo com o estabelecido pela CONTRATANTE. Exemplo: informação, solicitação, reclamação, denúncia, elogio, etc., sendo que quando for caracterizada uma reclamação o sistema deverá permitir classificá-la com procedente ou improcedente no momento da finalização do chamado;
  - **14.1.4** "Status" do chamado (pendente, em andamento, concluído, etc.) e Nível de atendimento (1, 2 ou 3), sendo que quando o chamado precisar de atendimento do Nível 2 o chamado deverá ser encaminhado de forma automática para uma fila de atendimento respeitando a ordem do horário de abertura dos chamados;
  - **14.1.5** Pedidos de Urgência, sendo que a qualquer momento poderá ser inserido pedidos de urgência pelo atendimento de Nível 1. Quando um chamado receber um ou mais pedidos de urgência e estiver na fila de atendimento do Nível 2 e ganhará prioridade na fila;
  - **14.1.6** Inserir Comentários, pelo Nível 1 e/ou Nível 2. A qualquer momento os atendentes e analistas poderão inserir comentários adicionais com informações para auxiliar no atendimento de forma que fique registrado no chamado sem a possibilidade de editar qualquer informação já existente;
  - **14.1.7** Inserir Anexos, pelo Nível 1 e/ou Nível 2. A qualquer momento os atendentes e analistas poderão inserir anexos nos formatos padrão de texto e imagem (exemplos: jpg, tif, png, pdf, txt, doc) e outros a critério da CONTRATANTE;
  - 14.1.8 Integrado com o "software" de acompanhamento do registro das ligações;





- **14.1.9** Integrado com o banco de dados dos históricos dos registros das ligações com o DAC (Distribuição Automática de Chamadas);
- 14.1.10 Integração com a URA;
- 14.1.11 O "front end" deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes de ser ativado;
- 14.1.12 "Software" para acompanhamento da operação em tempo real;
- **14.1.13** O sistema da CONTRATADA deverá integrar todos os processos de atendimento do Nível 1 e Nível 2, bem como as demandas encaminhadas à CONTRATANTE.

## 15 - CTI - "Computer Telephony Integrated" - Sistema Integrado de Telefonia e Computação

A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI:

**15.1** A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, como:

- Discador:
- Gravador:
- Front-end:
- URA;
- **15.2** A plataforma deve ser aberta com outros equipamentos através de diversos protocolos de comunicação como CSTA, TAPI, TSAPI, JTAPI, ASAI, LDAP;
- **15.3** O recurso CTI será utilizado para viabilizar as funcionalidades de "Screen Pop Up", na tela dos atendentes, acessando base de dados.

#### 16 - Hardware e Software

Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos Sistemas da CONTRATANTE e devem obedecer aos seguintes requisitos mínimos:

- 16.1 Conter navegador web compatível com as aplicações da CONTRATANTE;
- 16.2 "Software" antivírus atualizado automática e periodicamente;
- 16.3 "Patches" de Sistema Operacional e aplicações atualizadas periodicamente;
- 16.4 Os acessos externos serão somente aos "sites" autorizados pela CONTRATANTE;
- **16.5** A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de exibição de mensagens de voz configuradas no instante da ligação, visando evitar abertura de chamados para problemas de conhecimento do cliente (exemplos: páginas fora do ar, queda de sistema, problemas com produtos eletrônicos, etc.), bem como, mecanismo de integração entre todos os processos de suporte de serviço e os de entrega de serviço; incluindo uma base de dados não proprietária de modo a migrar as informações da Central de Atendimento para qualquer outro *software* que a Imprensa Oficial venha a necessitar.





#### 17 - Comunicação de Dados

- **17.1** A comunicação de dados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será realizada pela "internet", através de uma rede privada de comunicação VPN (Virtual Private Network);
- 17.2 O "software" de VPN será disponibilizado pela CONTRATANTE;
- **17.3** A empresa CONTRATADA deverá entregar ao gestor do contrato os respectivos "Termo de Responsabilidade" e o "Acordo de Responsabilidade" devidamente assinados;
- **17.4** A CONTRATADA deverá disponibilizar também todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc.;
- **17.5** Fornecer uma (01) porta de acesso da rede da CONTRATANTE, de acordo com sua política interna de segurança e as condições aqui estabelecidas;
- 17.6 Prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede.

## 18 - Requisitos de Segurança na CONTRATADA

## 18.1 - "Firewall" - Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede

- **18.1.1** Deve haver soluções de *firewall* em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa CONTRATADA destinada ao atendimento da CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
- 18.1.2 Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado:
- **18.1.3** Devem conter as características de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado;
- **18.1.4** Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a CONTRATANTE, devem ser rigorosas e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE;
- **18.1.5** Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de *firewall*, referentes às conexões da Imprensa Oficial do Estado devem ser submetidas formalmente à CONTRATANTE, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto:
- **18.1.6** A solução de *firewal*, em todas as fronteiras, deve gerar *logs*, administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado;
- **18.1.7** As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA.

## 18.2 - IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

**18.2.1** Deve haver soluções de IPS, a ser instalado "in line" atrás do equipamento de conexão, com capacidade de análise profunda de pacotes "deep inspection" (inspeção interna), de forma bidirecional;

\$11



18.2.2 Pode ser integrado ao "firewall".

#### 18.3 - Antivírus

- **18.3.1** A solução de antivírus deve ser capaz de detectar e remover vírus como, Cavalos de Tróia, "Worm"s e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE:
- **18.3.2** Deve possuir antivírus de "gateway" (sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias distintas) bidirecional;
- 18.3.3 Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado;
- **18.3.4** As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação;
- 18.3.5 Os equipamentos deverão ter suas vacinas mantidas atualizadas.

#### 18.4 - Segurança da Conexão

- **18.4.1** Deverá possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros mecanismos estes atualizados proativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado:
- **18.4.2** A CONTRATANTE deverá ter acesso a estes mecanismos e seus equipamentos a fim de validar a sua configuração a qualquer momento;
- **18.4.3** O canal de comunicação deve utilizar criptografia por meio de solução a ser disponibilizada pela CONTRATADA, de modo a garantir o sigilo desde a estação de trabalho na Central de Atendimento até o ambiente seguro na CONTRATANTE.

## 18.5 - Auditoria Técnica em Segurança e Auditoria de Qualidade.

- **18.5.1** A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer "hardware" e "software" utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;
- 18.5.2 Tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, a qualquer momento;
- **18.5.3** A CONTRATANTE definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria;
- **18.5.4** A CONTRATADA deve possuir "softwares" e demais recursos que permitam fazer o tratamento dos "logs" em computadores e equipamentos de rede sempre que solicitado pelo corpo técnico da CONTRATANTE de maneira a produzir os relatórios que se façam necessários, inclusive os de nível gerencial, sobre a segurança do ambiente e a qualidade dos serviços prestados.





#### 19 - Recursos de Contingência

Todos os sistemas de telefonia e informática utilizados para atender a CONTRATANTE deverão contemplar os seguintes recursos:

- **19.1** "Nobreak" / Baterias com autonomia de no mínimo 04 (quatro) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
- **19.2** "Nobreak" / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- **19.3** Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo de 04 (quatro) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática.

#### 20 - Documentação

Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a CONTRATANTE devem ser documentadas e repassadas à CONTRATANTE toda vez que ocorrer alteração nas configurações.

## 21 - Recursos Humanos- Composição da Equipe

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por toda mão-de-obra necessária para realização dos serviços, objeto deste contrato, quer seja pelo fornecimento, como pela supervisão, orientação e controle, conforme especificação abaixo:

- um Coordenador da Central de Atendimento
- um Supervisor Nível 2
- dois Supervisores Nível 1
- um Analista de Qualidade
- um Analista de Planejamento
- um Instrutor de Treinamento
- dois Monitores de Qualidade
- vinte e quatro Atendentes Nível 1 atendimento telefônico receptivo
- quatro Atendentes de Fale Conosco / BKO atendimento Formulário Eletrônico e BKO
- dois Atendentes Nível 1 atendimento telefônico ativo
- quatorze Analistas de Atendimento e Suporte Nível 2
- dois Analistas de Atendimento e Suporte Nível 2 BKO

**Observação**: Toda equipe, descrita acima, deverá executar suas atividades com **exclusividade** para a CONTRATANTE, não podendo, portanto, ser compartilhada com outros clientes da CONTRATADA.

#### 21.1 - Requisitos Técnicos e Profissionais

Devem ser observadas as seguintes especificações:





#### 21.1.1 - Recursos de Gestão

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá prover recursos de gestão nas suas dependências com as seguintes atribuições básicas:

- **21.1.1.1** Interagir com o gestor indicado pela CONTRATANTE, para assuntos referentes à gestão operacional dos serviços previstos neste contrato, acatando sempre como decisão final a aprovada pela CONTRATANTE, mediante a ATA de reunião devidamente assinada pelas partes;
- **21.1.1.2** Fazer cumprir o plano de ocupação das PA's (Posições de Atendimento) que deverão ser dimensionadas respeitando os horários de pico determinados pela CONTRATANTE e todo e qualquer alteração no dimensionamento deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE antes de sua aplicação;
- 21.1.1.3 Será o gestor designado pela CONTRATANTE o único elo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- **21.1.1.4** Cuidar das questões administrativas relacionadas aos seus empregados. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente enviar mensalmente à CONTRATANTE cópias dos comprovantes de pagamentos impressas e assinadas pelos respectivos empregados da operação da CONTRATANTE na CONTRATADA, junto com a fatura mensal respectiva:
  - Relatório contendo a medição dos serviços prestados;
  - Guia de recolhimento do Fundo de Garantia Tempo de Serviço FGTS;
  - Guia de recolhimento do Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza ISSQN;
  - Guia de recolhimento à Previdência Social GPS;
  - Documentos Auxiliares (Folha Analítica / GFIP e SEFIP)
- **21.1.1.5** O não envio de comprovantes de qualquer um dos pagamentos citados acima implicará à CONTRATADA à suspensão do pagamento da fatura do mês de referência por parte da CONTRATANTE. A suspensão do pagamento em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços. A liberação do pagamento só será realizada após entrega da totalidade dos documentos citados, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;
- **21.1.1.6** Analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado ao cliente, acatando sempre como decisões finais as aprovadas pela CONTRATANTE;
- **21.1.1.7** Avaliar, diariamente, o desempenho dos atendentes identificando as necessidades e promovendo ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- **21.1.1.8** Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe, enviando à CONTRATANTE as ATAS das reuniões efetuadas, devidamente assinadas pelo gestor responsável da CONTRATADA.
  - **21.1.1.8.1** A redação das atas das reuniões será de responsabilidade da CONTRATADA que a encaminhará para a validação final da CONTRATANTE.







## 21.1.2 - Gestão de Qualidade

- **21.1.2.1** A CONTRATADA deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, para assuntos referentes à gestão da qualidade dos serviços previstos neste contrato, acatando sempre como decisões finais as aprovadas pela CONTRATANTE;
- **21.1.2.2** Analisar, mensalmente, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento e qualidade e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado ao cliente, acatando sempre como decisões finais as aprovadas pela CONTRATANTE;
- **21.1.2.3** Avaliar a qualidade do serviço prestado utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE;
- 21.1.2.4 Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- **21.1.2.5** Executar, com aprovação prévia da CONTRATANTE, campanhas de motivação a cada 3 meses, no máximo, bem como outras que se fizerem necessárias. As campanhas deverão estar de acordo com os valores apresentados na planilha de composição de preços (custos) que faz parte integrante da proposta com detalhamento dos valores gastos e especificação dos prêmios.
- **21.1.2.6** Promover pesquisa de Clima para serem aplicadas em todos os integrantes que compõem a operação com o objetivo de assegurar a qualidade no atendimento.

#### 21.1.3 - Gestão de Treinamentos e Reciclagens

- **21.1.3.1** A CONTRATADA deverá apresentar o time operacional completo com, no mínimo, 10 dias de antecedência ao início da operação;
- 21.1.3.2 A CONTRATADA será responsável pela capacitação dos Analistas de Nível 2 no que se refere à Certificação Digital, sendo que a CONTRATANTE aplicará uma prova para verificação de conhecimentos antes do início da operação e o analista deverá apresentar pelo menos 85% de assertividade para ser considerado apto para a prestação do suporte;
- 21.1.3.3 Sempre que for contratados novos operadores e/ou qualquer membro da equipe, estes deverão ser submetidos a um treinamento de capacitação inicial (produtos, serviços e ferramentas) com, no mínimo, 07 dias úteis, com carga horária de 42 horas. Ao término do referido treinamento, cada recurso deverá ser submetido a uma avaliação de conhecimento com pelo menos 85% de assertividade. Nos casos de não atingimento da meta estipulada, o treinando deverá repetir o treinamento. Antes da comunicação ao interessado deverá ser encaminhado à CONTRATANTE toda a documentação avaliatória para seu parecer.
- 21.1.3.4 O treinamento deverá prever fornecimento de material didático de apoio necessário ao desenvolvimento dos cursos, como manuais, esquemas e apostilas;
- 21.1.3.5 A CONTRATANTE se responsabilizará, antes do início da operação, pelo conteúdo e aplicação dos módulos de todos os produtos e serviços atendidos pela operação para o Instrutor de Treinamento da CONTRATADA. Portanto, será de responsabilidade da CONTRATADA a aplicação do treinamento inicial aos atendentes, analistas de suporte técnico e outros membros da equipe, que julgar necessário, antes do início da operação;



- 21.1.3.6 A CONTRATADA será responsável pela multiplicação dos treinamentos aos novos membros da equipe;
- **21.1.3.7** O conteúdo e aplicação dos módulos referentes às atividades inerentes ao atendimento Receptivo/Ativo e postura profissional serão de responsabilidade da CONTRATADA, assim como os procedimentos operacionais;
- **21.1.3.8** Os recursos e local dos treinamentos dos atendentes, para implantação da operação, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- **21.1.3.9** A CONTRATADA deverá realizar reciclagens sempre que necessário e/ou a pedido da CONTRATANTE que poderá definir quem participará do treinamento;
- 21.1.3.10 Os custos dos treinamentos de formação e das reciclagens deverão ficar a cargo exclusivo da CONTRATADA;
- **21.1.3.11** A CONTRATADA obriga-se, sob a supervisão direta da CONTRATANTE, a ministrar, novos treinamentos à equipe sempre que a CONTRATANTE julgar necessário e na implantação de novos serviços e produtos, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE;
- **21.1.3.12** A CONTRATANTE fornecerá sem ônus para a CONTRATADA os certificados digitais necessários para a prestação do suporte, entretanto, caso ocorra perda ou dano a reposição será de responsabilidade da CONTRATADA. No caso de desligamento do analista o certificado será revogado pela Imprensa Oficial.

#### 21.1.4 - Equipe de Operação:

- **21.1.4.1** A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe:
- **21.1.4.2** Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos;
- 21.1.4.3 A contratação de todo o quadro de empregados da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT Consolidação das Leis do Trabalho e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTRATEL Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo;
- **21.1.4.4** A CONTRATADA se compromete a substituir, a seu critério ou a pedido da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 dias contadas da Solicitação, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE:
- **21.1.4.5** A CONTRATADA será responsabilizada por qualquer dano causado ao cliente em decorrência de desídia no desempenho da função por qualquer membro da equipe operacional, sendo que os prejuízos deverão ser ressarcidos à CONTRATANTE, após as devidas apurações;
- **21.1.4.6** A CONTRATADA se compromete a implementar ações no sentido de manter a operação com índice de *turn over* abaixo de 4%/mês;
- 21.1.4.7 Em seguida constam tabelas com as exigências referentes à CATEGORIA PROFISSIONAL, bem como os respectivos "PERFIS PROFISSIONAIS BÁSICOS":







Remuneração, jornada de trabalho e benefícios(*)	Nos termos da CLT e de acordo com a Convenção Coletiva da Categoria.  (*) Os benefícios mínimos são:  • Vale Transporte;  • Vale refeição;  • Vale alimentação;  • Assistência médica e odontológica	Remuneração, jornada de trabalho e benefícios(*)
Perfil Profissional Básico	<ul> <li>Escolaridade mínima: ensino médio completo;</li> <li>Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano;</li> <li>Conhecimento de microinformática básica, digitação, <i>Internet</i>, <i>Windows</i> e <i>Office</i>;</li> <li>Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;</li> <li>Pluência, clareza e objetividade na linguagem falada;</li> <li>Boa dicção e audição;</li> <li>Raciocínio lógico;</li> <li>Raciocínio lógico;</li> <li>Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;</li> <li>Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento;</li> <li>Cortesia, civilidade;</li> <li>Habilidade para efetuar registro dos chamados com precisão e agilidade;</li> <li>Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento receptivo.</li> </ul>	Perfil Profissional Básico
Categoria Profissional	Atendente Nível 1	Categoria Profissional





Rua da Mooca 1921 São Paulo SP CEP 03103-902 tel 112799.9800 www.imprensaoficial.com.br

