



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

EDITAL

(Processo nº 013.178/09-1)

A UNIÃO, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pela Portaria do Presidente do Senado Federal nº 17, de 2013, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450/2005, bem como da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, dos Atos da Comissão Diretora nºs 24/1998 e 10/2010 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 013.178/09-1, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, destinada à **prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal.**

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

DATA: 03/07/2013.

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9:30hs.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

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

CAPÍTULO I – DO OBJETO

1.1 – O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos.



SENADO FEDERAL

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

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.5 - encontrem-se em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão ou incorporação.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO III – DA VISTORIA

3.1 – É facultado à licitante interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto ao órgão técnico, **com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis** contados da data marcada para a sessão pública, vistoriar as instalações onde se encontram instalados os locais em que serão prestados os serviços da futura contratação e tomar conhecimento de todas as informações e condições para cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

3.1.1 – As vistorias deverão ser agendadas junto à Secretaria de Telecomunicações, no horário de 08:30h às 18:30h, através dos telefones (61) 3303-1139 e (61) 3303-1110.

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

3.2 – Caso a interessada opte por não realizar vistoria no local, firmará declaração na qual dispense a necessidade de vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do presente edital.

3.3 – A apresentação do Atestado de Vistoria, fornecido pela STELE, ou da Declaração de Dispensa de Vistoria será obrigatória na fase de habilitação do certame.

CAPÍTULO IV – DA PROPOSTA

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

4.2 – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, os **preços total mensal e total global anual da proposta**, observadas as especificações constantes dos anexos deste edital, expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto do contrato, em especial materiais e insumos, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.

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

4.4 – A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em



SENADO FEDERAL

conformidade com as exigências do edital.

4.5 - Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação ou às que desatendam às exigências deste edital.

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

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

4.8 – As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V – DA SESSÃO PÚBLICA

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

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

5.3 – Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a



SENADO FEDERAL

sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

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

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

CAPÍTULO VI – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

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

CAPÍTULO VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

9.1 – O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO X – DA NEGOCIAÇÃO

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

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

CAPÍTULO XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

11.1 – O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o reenvio de sua proposta de preço devidamente adequada ao último lance via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br, cujo prazo máximo para atendimento será de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação.

11.1.1 – A proposta de preços deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

11.1.1.1 – **Especificação da categoria, preço unitário, total por item, total mensal e total global anual da proposta**, expresso em algarismo arábico e na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução do contrato, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data base da categoria (dia/mês/ano);

11.1.1.2 – **Planilha de Composição de Custos da Proposta, contendo, no mínimo, todos os itens constantes do Anexo 02;**

11.1.1.3 - **Planilha de Preços de mão de obra, nos termos da Portaria nº 07/2011 do MPOG/SLTI**, com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, devendo ser cotados, no mínimo, todos os itens constantes do Anexo 09;

11.1.1.4 – Declaração expressa de que estará apta a iniciar a execução dos serviços no prazo de até 15 (quinze) dias, a contar da assinatura do contrato.

11.1.1.5 - A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 11, e estar acompanhada do instrumento de



SENADO FEDERAL

outorga de poderes ao representante legal da empresa que assinará o contrato.

11.2 – Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal**, situada na **Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

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

11.4 – O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 01), bem como sua adequação às especificações técnicas do objeto.

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

11.4.2 – Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

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

CAPÍTULO XII – DA HABILITAÇÃO

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

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

12.3 – As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:



SENADO FEDERAL

12.3.1 – CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Certidão de Registro de Pessoa Jurídica expedida pelo CREA da região onde se situa a sede da empresa ou sua filial, em nome da licitante e de seu(s) responsável(is) técnico(s), dentre os quais o(s) do(s) técnico(s) responsável(eis) pelo acervo técnico utilizado para esta habilitação.

b) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no CREA, comprovando aptidão para desempenho de atividade pertinente e similar ao objeto desta licitação, contendo os seguintes dados:

b.1) que presta, ou prestou a contento, serviço compatível com o objeto licitado, evidenciando a prestação de serviços de programação e manutenção em Centrais de Relacionamento (*Contact Center*) Ericsson; e

b.2) nome do responsável técnico pela execução dos serviços, de acordo com a anotação de Responsabilidade Técnica – ART do CREA.

c) Comprovação de que os profissionais apontados no Atestado de Capacidade Técnica apresentado fazem parte do quadro da empresa, em conformidade com a Lei 8.666/93, artigo 30, parágrafo 1º, inciso I.

d) Atestado de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria, conforme previsto nos subitens 3.2 e 3.3 deste edital.

12.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1) LG - Liquidez Geral, LC - Liquidez Corrente e SG - Solvência Geral superiores a 1 (um), sendo os índices obtidos a partir das seguintes fórmulas:

$$\begin{aligned} LG &= \frac{AC + RLP}{PC + ELP} \\ LC &= \frac{AC}{PC} \end{aligned}$$



SENADO FEDERAL

$$SG = \frac{AT}{PC + ELP}$$

Onde

AC = Ativo Circulante
RLP = Realizável a Longo Prazo
PC = Passivo Circulante
ELP = Exigível a Longo Prazo

a.2) ET - Endividamento Total, que deverá ser inferior ou igual a 0,6 (seis décimos), obtido a partir da fórmula:

$$ET = \frac{PE}{AT}, \text{ onde}$$

PE = Passivo Exigível
AT = Ativo Total

a.3) Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

b) Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) declaração, conforme modelo constante do Anexo 07, que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma do subitem b;

c.1) com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na subcondição anterior, o licitante classificado, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social.



SENADO FEDERAL

c.2) caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata o subitem c, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), o licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/93.

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

e) A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na aliena “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

12.3.3 – REGULARIDADE TRABALHISTA:

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

12.3.4 – OUTROS DOCUMENTOS:

a)

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

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

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

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

12.4 – Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br no prazo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.

12.4.1 – Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de



SENADO FEDERAL

03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal**, situada na **Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

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

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

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

12.7 – O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes, constituindo meio legal de prova as informações obtidas pelo pregoeiro.

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

12.8.1 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

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

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

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XIII – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

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

13.2 - Será declarada vencedora a licitante detentora da melhor proposta que atenda às exigências fixadas neste edital.

CAPÍTULO XIV – DO RECURSO

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

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

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

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

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

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

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

14.4 – Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos, por intermédio do Pregoeiro, ao Senhor Diretor-Geral Adjunto, nos termos do art. 10 do Regulamento de Compras e Contratações do SENADO aprovado pelo Ato nº 10/2010 da Comissão Diretora c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.



SENADO FEDERAL

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

CAPÍTULO XV – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao Diretor-Geral Adjunto do Senado Federal.

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

15.3 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL** à vencedora do certame.

CAPÍTULO XVI – DA ASSINATURA DO CONTRATO

16.1 – Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

16.1.1 – O não comparecimento da licitante no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.

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

CAPÍTULO XVII – DAS PENALIDADES

17.1 – A licitante que, convocada para assinar o contrato, no prazo estabelecido no item 16.1, ficará sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

17.2 – As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 16.1.1, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 17.1.

17.3 – Se a licitante ou contratada deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, fraudar o processo licitatório, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a



SENADO FEDERAL

União e, será descredenciada no SICAF ou do sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

17.3.1 – No caso de entrega ou apresentação de documentação falsa exigida para o certame, não manutenção da proposta, fraude na execução do contrato, comportamento inidôneo ou de cometimento de fraude fiscal, ficará a contratada ou licitante, conforme o caso, sujeita à aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre:

- a) o valor total do ajuste, se contratada; e
- b) o valor total de sua proposta, se licitante.

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

CAPÍTULO XVIII – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1 – Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br.

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

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

18.4 – Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico copeli@senado.gov.br.

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

CAPÍTULO XIX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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



SENADO FEDERAL

19.2 – Integram este edital os seguintes anexos:

- a)** Anexo 01 – Termo de Referência;
- b)** Anexo 02 – Planilha de Composição de custos;
- c)** Anexo 03 – Tabela com Valores Máximos Aceitáveis;
- d)** Anexo 04 – Detalhamento do Sistema de Contact Center utilizado na Central de Relacionamento;
- e)** Anexo 05 – Estatística acerca das peças, componentes e demais materiais utilizados durante os anos anteriores;
- f)** Anexo 06 – Estimativa da quantidade de horas necessárias à execução das atividades habituais por categoria profissional;
- g)** Anexo 07 – Estimativa de quantitativo mínimo de funcionários necessários à execução das atividades habituais, por categoria profissional;
- h)** Anexo 08 – Equipe Técnica mínima, qualificação profissional requerida e Uniformes;
- i)** Anexo 09 - Planilha da formação de preços e pisos salariais das categorias e Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Portaria nº 07/2011 do MPOG/SLTI;
- j)** Anexo 10 – Minuta de Contrato; e
- k)** Anexo 11 – Modelo de Apresentação de Proposta.

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XX – DO FORO

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

Brasília, 18 de junho de 2013.

WESLEY GONÇALVES DE BRITO
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 01

TERMO DE REFERÊNCIA	
OBJETO	Contratação de empresa para a prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos.
ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE DO OBJETO	Conforme Anexo 02 deste edital.
CATSER	22365
JUSTIFICATIVA	Visa dar suporte de manutenção ao <i>Contact Center</i> utilizado pela Secretaria de Pesquisa e Opinião na execução de suas atividades fins, provendo o sistema com alta estabilidade, confiabilidade, segurança e disponibilidade.
ADJUDICAÇÃO	Menor Preço Global Anual.
ORÇAMENTO ESTIMADO ANUAL	<u>Serviços</u> Item 1 – R\$ 272.614,92 Item 2 – R\$ 27.261,48 Item 3 – R\$ 89.417,64 Item 4 – R\$ 272.614,92 Item 5 – R\$ 87.236,76 Item 6 – R\$ 70.879,92 Item 7 – R\$ 272.614,92 Item 8 – R\$ 272.614,92 Item 9 – R\$ 130.855,20 <u>Mão de obra</u> Item 10 – R\$ 257.788,68 Item 11 – R\$ 237.936,00 Item 12 – R\$ 237.936,00 Item 13 – R\$ 422.756,64 Item 14 – R\$ 377.644,80 Valor Total Anual R\$ 3.030.172,80 (três milhões, trinta mil, cento e setenta e dois reais e oitenta centavos).



SENADO FEDERAL

VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Terceira da Minuta de Contrato (Anexo 10).
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Quarta da Minuta de Contrato (Anexo 10).
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Natureza da despesa: 339039 Programa de trabalho: 059183
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Secretaria de Telecomunicações – STELE, localizada na unidade de apoio VI do Senado Federal, e Secretaria de Pesquisa de Opinião – SEPOP, localizada na Via N2 anexo D bloco 4 da Secretaria de Edições e Publicações – SEEP.
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima da Minuta de Contrato (Anexo 10).

Brasília, 18 de junho de 2013.

WESLEY GONÇALVES DE BRITO
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 02

PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

Prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do SENADO.

TABELA 1: CUSTOS COM MANUTENÇÃO DE 2º E 3º NÍVEIS PEÇAS DE REPOSIÇÃO/COMPONENTES

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
1	1	Sistema Solidus & Care			
2	1	Sistema SPSS			
3	1	Sistema de Gravação			
4	1	Sistema CRM – Customer Relationship Management			
5	1	Sistema One Box			
6	1	Sistema Correio de Segurança			
7	1	Sistema Discador de Campanha Ativa			
8	1	Sistema Portal de Voz			
9	1	Equipamentos complementares			

Observação: O Anexo 05 apresenta uma estatística da reposição das peças e componentes utilizados nos anos anteriores. As peças do referido anexo já se encontram englobadas na especificação da tabela acima.

Não há como realizar o detalhamento dessas peças, uma vez que não tem indicação da quantidade.



SENADO FEDERAL

Equipe Técnica Mínima

Para promover a manutenção de 1º nível e a operação da Central de Relacionamento do Senado Federal, deverá ser disponibilizada a seguinte equipe técnica mínima:

TABELA 2: CUSTOS COM MÃO DE OBRA RESIDENTE

ITEM	QUANTIDADE DE POSTOS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS	CATEGORIA	JORNADA	NÍVEL SALARIAL	VALOR TOTAL MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
10	01	01	Analista de Tecnologia	8 (oito) horas	139		
11	01	02	Analista de Tráfego	6 (seis) horas	99		
12	01	02	Analista de Suporte em Central de Relacionamento	6 (seis) horas	99		
13	02	04	Técnico de Suporte em Central de Relacionamento I	6 (seis) horas	92		
14	02	04	Técnico de Suporte em Central de Relacionamento II	6 (seis) horas	85		

Observação: O nível salarial informado refere-se à Tabela do SINTTEL-DF – Sindicato dos trabalhadores de Telecomunicações.

- Os valores desta tabela devem referir-se **exclusivamente aos custos com mão-de-obra residente para programação, operação técnica e manutenção de 1º nível**, devendo os custos com serviços de manutenção de 2º e 3º níveis e reposição de peças estarem previstos **somente** nos valores das tabelas 1 e 3;

- Os valores salariais das categorias relacionadas na tabela acima deverão estar compatíveis com acordo coletivo/convenção coletiva que contemple essas categorias profissionais;

TABELA 3: RESUMO GERAL

Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual (R\$)
1 a 9	Custos com as manutenções de 2º e	R\$	R\$



SENADO FEDERAL

	3º níveis e peças de reposição/ componentes (Tabela 1)		
10 a 14	Custos com a mão de obra residente (Tabela 2)	R\$	R\$
TOTAL MENSAL		R\$	
TOTAL GLOBAL ANUAL			R\$



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 03

TABELA COM VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS

MANUTENÇÕES DE 2º E 3º NÍVEIS E PEÇAS DE REPOSIÇÃO/COMPONENTES

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR ANUAL MÁXIMO ACEITÁVEL
1	Sistema Solidus & Care		R\$ 22.717,91	R\$ 272.614,92
2	Sistema SPSS		R\$ 2.271,79	R\$ 27.261,48
3	Sistema de Gravação		R\$ 7.451,47	R\$ 89.417,64
4	Sistema CRM – Customer Relationship Management		R\$ 22.717,91	R\$ 272.614,92
5	Sistema One Box		R\$ 7.269,73	R\$ 87.236,76
6	Sistema Correio de Segurança		R\$ 5.906,66	R\$ 70.879,92
7	Sistema Discador de Campanha Ativa		R\$ 22.717,91	R\$ 272.614,92
8	Sistema Portal de Voz		R\$ 22.717,91	R\$ 272.614,92
9	Equipamentos complementares		R\$ 10.904,60	R\$ 130.855,20

MÃO DE OBRA RESIDENTE

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR ANUAL MÁXIMO ACEITÁVEL
10	Analista de Tecnologia	R\$ 21.482,39	R\$ 257.788,68
11	Analista de Tráfego	R\$ 19.828,00	R\$ 237.936,00
12	Analista de Suporte em Central de Relacionamento	R\$ 19.828,00	R\$ 237.936,00
13	Técnico de Suporte em Central de Relacionamento I	R\$ 35.229,72	R\$ 422.756,64
14	Técnico de Suporte em Central de Relacionamento II	R\$ 31.470,40	R\$ 377.644,80



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 04

DETALHAMENTO DO SISTEMA DE CONTACT CENTER UTILIZADO NA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

A Central de Relacionamento do Senado Federal conta com 50 (cinquenta) Postos de Atendimento (PA's) e 8 (oito) Postos de Supervisão/Gerência, os quais fazem uso dos módulos e sistemas a seguir detalhados.

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

MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO PABX - MD110
ITEM 1 - Sistema Solidus & Care.
1.1. Empresa desenvolvedora – Ericsson.
1.1.1. Sistemas Integrantes:
1.1.1.1. Information Manager.
1.1.1.2. Report Manager.
1.1.1.3. Configuration Manager.
1.1.1.4. Desktop Manager.
1.1.1.5. Script Manager.
1.1.1.6. Data Base Maintenance.
1.1.1.7. Internet Suite Creator.
1.1.1.8. Open Application Server – OAS.
1.1.2. Equipamentos:
1.1.2.1. 01 (um) Servidor Solidus & Care para administração da Central de Relacionamento - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 02 da Tabela 2).
1.1.2.2. 01 (um) Servidor OAS – Open Application Server para gerenciamento de controle das chamadas telefônicas encaminhadas a Central de Relacionamento utilizando 24 (vinte e quatro) canais - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
1.1.2.3. 02 (duas) placas Intel Dialogic D/120JCT-LS.
ITEM 2 - Sistema SPSS
2.1. Empresa Desenvolvedora – IBM SPSS
2.1.1. Sistemas Integrantes:
2.1.1.1. Software Estatístico IBM SPSS.
2.1.1.1.1. IBM SPSS Statistics Tables.



SENADO FEDERAL

2.1.1.1.2. IBM SPSS Statistics Complex Samples.
2.1.1.1.3. IBM SPSS Statistics Base.
2.1.1.2. IBM SPSS Data Collection.
2.1.1.2.1. Sentinel LM Server.
2.1.1.2.2. Dimensions.
2.1.1.2.3. ScriptWriter Station.
2.1.1.2.4. Quotas.
2.1.2. Equipamento:
2.1.2.1. 01 (um) Servidor de Software Estatístico SPSS para gerenciamento de relatórios – (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
ITEM 3 - Sistema de Gravação
3.1. Empresa Desenvolvedora – Witeness
3.1.1. Sistema Integrante:
3.1.1.1. Software de pesquisa e reprodução de gravações via rede.
3.1.2. Equipamentos:
3.1.2.1. 01 (um) Gravador Digital Mídia Store Eyretel com 60 canais.
3.1.2.2. 01 (um) Servidor para gerenciamento e controle de gravações dos atendimentos das posições de atendimento – (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 02 da Tabela 2).
ITEM 4 - Sistema CRM – Customer Relationship Management
4.1. Empresa Desenvolvedora – Plusoft Consulting & Solution
4.1.1. Sistemas Integrantes:
4.1.1.1. Módulo Chamado.
4.1.1.2. Gerenciador de Mídias.
4.1.1.3. Módulo Cadastro.
4.1.1.4. Módulo Agente.
4.1.1.5. Módulo Work Flow.
4.1.1.6. Módulo Web.
4.1.1.7. Módulo Gerente.
4.1.1.8. Módulo Monitor.
4.1.1.9. Módulo Plusinfo.
4.1.1.10. Módulo Plusinfo web.
4.1.1.11. Módulo De-Para.
4.1.1.12. Módulo Limpa-Visão
4.1.2. Equipamentos:
4.1.2.1. 02 (dois) Servidores de CRM – Customer Relationship Management para cadastro dos cidadãos que entram em contato com a Central de Relacionamento via telefone, fax, web ou e-mail - (servidores modelo HP Proliant ML 370 G3, sendo 01 (um) Tipo 01 e 01 (um) Tipo 03 da Tabela 2).



SENADO FEDERAL

ITEM 5 - Sistema One Box
5.1. Empresa Desenvolvedora – Ericsson
5.1.1. Sistemas Integrantes:
5.1.1.1. Correio de Voz.
5.1.1.2. Fax Corporativo (Sistema de Fax desenvolvido pela parceria entre a Ericsson e Captaris).
5.1.1.3. Tarifador Informatex Web SQL (Tarifador modificado pela Informatex para Tarifação de Fax).
5.1.2. Equipamentos:
5.1.2.1. 01 (um) Servidor de Correio de Voz ONE BOX, para 200 usuários - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
5.1.2.2. 03 (três) Placas Intel Dialogic D/41JCT-LS.
5.1.2.3. 01 (um) Servidor de Fax RIGHT-FAX, para 200 usuários - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
5.1.2.4. 04 (quatro) Placas BrookTrout Tru Fax 200 PCI.
5.1.2.5. 01 (um) Servidor de tarifador STI Web SQL para tarificação do sistema de cota de fax - (servidor modelo HP Proliant ML 370 G3 – Tipo 01 da Tabela 2).
ITEM 6 - Sistema Correio de Segurança
6.1. Empresa Desenvolvedora - Voice Technology
6.1.1. Sistema Integrante:
6.1.1.1. Sistema de armazenamento de mensagens de voz onde as mesmas são identificadas e classificadas como sendo mensagens de ameaça ou mensagens normais, e enviadas às caixas postais correspondentes.
6.1.2. Equipamentos:
6.1.2.1. 03 (três) Servidores de Correio de Voz para armazenamento das mensagens destinadas à Central de Relacionamento, composto de 05 (cinco) caixas de mensagens, sendo o mesmo capaz de rastrear palavras de ameaça que possam colocar em risco a segurança do Senado Federal e dos Senadores - (servidores modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).
6.1.2.2. 01 (uma) Placa Intel Dialogic D/120JCT-LS.
ITEM 7 - Sistema Discador de Campanha Ativa
7.1. Empresa Desenvolvedora – Voice Technology
7.1.1. Sistema Integrante:
7.1.1.1. Sistema de discagem automática para a realização de campanhas ativas de opinião.
7.1.2. Equipamentos:
7.1.2.1. 01 (um) Servidor de Controle e Configuração de Discagens para campanha ativa - (servidor modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).
7.1.2.2. 01 (um) Servidor com 12 (doze) ramais analógicos para discagens - (servidor modelo Desktop para rack – Tipo 04 da Tabela 2).



SENADO FEDERAL

7.1.2.3. 03 (três) Placas Intel Dialogic D/4PCIUF.
ITEM 8 - Sistema Portal de Voz
8.1. Empresa Desenvolvedora - Voice Technology
8.1.1. Sistema Integrante:
8.1.1.1. Sistema de Portal de Voz para reconhecimento de frases por meio de voz humana.
8.1.2. Equipamentos:
8.1.2.1. 03 (três) Servidores de Portal de Voz, equipados com 30 (trinta) canais digitais de atendimento para reconhecimento de voz humana- (servidores built-in do PABX - MD110 – Tipos 05, 06 e 07 da Tabela 2).

ITEM 9 – Equipamentos complementares

TABELA 2 - DETALHAMENTO DOS EQUIPAMENTOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

TIPO	EQUIPAMENTO	QTDE
01	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 01 (um) processador Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 2 (duas) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma, e sistema operacional Windows 2000 Server Service Pack 4.	06
02	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 01 (um) processador Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 4 (quatro) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma, e sistema operacional Windows 2000 Server Service Pack 4.	02
03	Servidor HP Proliant ML 370 G3 equipado com 02 (dois) processadores Intel Xeon 2.8 GHz, com tecnologia Hyper-Threading, 2 GB de memória entrelaçada DDR ECC 2x1 e 4 (quatro) unidades de disco rígido SCSI hot-plug com capacidade de 36.4 GB cada uma, e sistema operacional Windows 2000 Server Service Pack 4.	01
04	Servidor Desktop para rack equipado com processador Intel Pentium 4 de 2.4 GHz, unidade de disco rígido de 40 GB, Memória RAM de 512 MB, 6 slots PCI, unidade de disquete 3 ½" de 1,44 MB, unidade de CD ROM, placa de Rede 10/100, placa de fax modem modelo I56PSP-F3, e sistema operacional Windows 2000 Server Service Pack 4	06



SENADO FEDERAL

05	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Built-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; unidade de CD ROM 60X IDE; BackPlane padrão PICMG 8/ISA - 4/PCI - 2/ISA-PCI; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 56k PCI USRobotics; unidade de disco rígido de 20 GB; cartão CPU Dual Pentium 3 com VGA, Rede e SCSI on Board; 02 Processadores Intel Pentium 3 de 850 MHz com cooler; e Sistema Operacional Windows 2000 Server Service Pack 4.	01
06	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Built-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; BackPlane 14 Slots ISA; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 33.600 BPS Interna; unidade de disco rígido de 10 GB; Cartão de Rede NE2000 ISA; 01 Processador Intel Pentium 3 de 750 MHz; e Sistema Operacional Windows NT4.	01
07	Servidor built-in do PABX MD-110 para o Portal de Voz, modelo Microcomputador Built-in Industrial Euro Rack, equipado com 512 MB de memória DIMM SRAM; mouse embutido Logitech padrão PS/2; teclado embutido Troni indutivo convencional com 104 teclas no padrão ABNT; unidade de disquete 3 1/2" de 1,44 MB; BackPlane PICMG 8/ISA - 2/ISA - PCI; fonte industrial 200 W com entrada em 48 Vcc; placa fax modem 56k PCI USRobotics; unidade de disco rígido de 40 GB; unidade de CD-Rom 56X IDE; placa Super IDE ISA; Cartão CTI para 32 Linhas de Voz Dialogic E1-D320SC; Cartão Aculab Auxiliar para Portas E1; Cartão Aculab Interface de Linha 1E1 para Cabos de 75 Ohms-bnc; Cartão Antares Modelo 3000x50/HW; Cartão CPU Pentium 3 com Vídeo e Rede On Board; processador Intel Pentium 3 de 850 MHz com cooler; e Sistema Operacional Windows NT4.	01
08	Placas Intel Dialogic D/120JCT-LS, padrão PCI, 12 (doze) portas, sinalização analógica.	03
09	Placas Intel Dialogic D/41JCT-LS, padrão PCI, 4 (quatro) portas, sinalização analógica.	03
10	Placas BrookTrout Tru Fax 200 PCI, padrão PCI, 2 (duas) portas, sinalização analógica.	04
11	Placas Intel Dialogic D/4PCIUF, padrão PCI, 4 (quatro) portas, sinalização analógica.	03



SENADO FEDERAL

TABELA 3 - APLICATIVOS E MÓDULOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

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



SENADO FEDERAL

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



SENADO FEDERAL

DAMOVO	Solidus & Care	Information Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Internet Create Suite	3.0
DAMOVO	Solidus & Care	License Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Microsoft Data Access Components	2.6
DAMOVO	Solidus & Care	Nuance	8.0
DAMOVO	Solidus & Care	OAS	2.5 SP6
DAMOVO	Solidus & Care	Real Time Interface	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Report Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Script Designer	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Script Manager	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Script Manager Configuration	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Script Manager Utility	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	Spy Tracer	3.0.6
DAMOVO	Solidus & Care	TTS Languages	3.0
SPSS	IBM SPSS	IBM SPSS Statistics Base	17
SPSS	IBM SPSS	IBM SPSS Statistics Tables	17
SPSS	IBM SPSS	IBM SPSS Statistics Complex Samples	17
SPSS	IBM SPSS	Sentinel LM Server	Administration
SPSS	IBM SPSS	Dimensions	5.5
SPSS	IBM SPSS	IBM SPSS Data Collection	5.5
SPSS	IBM SPSS	ScriptWriter Station	5.5
SPSS	IBM SPSS	Quotas	5.5



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 05

**ESTATÍSTICA ACERCA DAS PEÇAS, COMPONENTES E DEMAIS MATERIAIS
UTILIZADOS DURANTE OS ANOS ANTERIORES**

Ano de 2009	
Data	Manutenção de hardware
05/02/2009	Troca de HD no servidor HP crmweb
12/02/2009	Troca de cooler da fonte do servidor crmweb
20/08/2009	Troca do cooler da fonte do servidor rsste-seg-corre
02/10/2009	Troca de HD no servidor HP rsste-sec
05/10/2009	Troca de HD no servidor HP "Backup"
06/10/2009	Troca de HD no servidor HP rsste-oas
14/11/2009	Troca de HD no servidor HP rsste-crmapi
16/11/2009	Troca de HD no servidor HP Sec_oas
16/11/2009	Manutenção em 2 monitores Alcabyte
Ano de 2010	
Data	Manutenção de hardware
13/04/2010	Troca da fonte do servidor HP rsste-sec
05/10/2010	Troca da fonte do servidor HP rsste-apl
Ano de 2011	
Data	Manutenção de hardware
13/05/2011	Troca da fonte do servidor HP rssteweb



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 06

ESTIMATIVA DA QUANTIDADE DE HORAS NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES HABITUAIS POR CATEGORIA PROFISSIONAL

MÃO DE OBRA RESIDENTE

ITEM 10 - ANALISTA DE TECNOLOGIA

Analista de Tecnologia					
Descrição da atividade 1					
Acompanhar os Analistas de Tráfego na avaliação da situação dos sistemas integrantes da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:40h	02:00h	10:00h	44:00h

Descrição da atividade 2					
Apresentar à Diretoria relatório da situação dos sistemas e das ações preventivas ou corretivas.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:20h	00:40h	03:20h	14:40h

Descrição da atividade 3					
Rotina de testes no Banco de Dados do sistema para verificação da qualidade e velocidade de transmissão de dados.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:50h	01:40h	08:20h	36:40h

Descrição da atividade 4					
Promover e acompanhar a instalação, manutenção, configuração e atualização dos softwares e equipamentos das posições de atendimento da Central de Relacionamento e detectar falhas de funcionamento nos mesmos.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:05h	00:10h	00:50h	03:40h

Descrição da atividade 5					
--------------------------	--	--	--	--	--



SENADO FEDERAL

Certificação e supervisão dos trabalhos executados pelos técnicos envolvidos no suporte diário, bem como no desenvolvimento de produto eventualmente contratado de empresa externa, checando se os trabalhos solicitados e determinados pela SEPOP foram executados e concluídos de forma a atender a demanda. O Apoio às coordenações é feito em forma de acompanhamento ou designando pessoa competente para sugerir, acatar e realizar operações nos sistemas, bem como capacitando o usuário para que este possa utilizar os sistemas integrados de maneira produtiva.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 6

Implementar práticas de operação sistêmica da Central de Relacionamento que representem aumento na agilidade e consequente economia para o Senado Federal nas ligações recebidas pelo 0800.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 7

Elaborar manuais operacionais dos aplicativos e equipamentos de modo a aprimorar as rotinas de trabalho da Central de Relacionamento.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 8

Especificação de melhorias e de desenvolvimento de novas funcionalidades para os sistemas, de acordo com as necessidades do Senado Federal.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 9

Ministrar Treinamentos da Solução CRM aos colaboradores da Central de Relacionamento, visando operação dos sistemas gerenciados.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 10

Abrir chamados para resolução de problemas, executar as alterações e encerrar os chamados junto aos fornecedores das Soluções que compõem os sistemas da Central de Relacionamento do Senado Federal.

Periodicidade	Qtd de	Tempo de	Tempo	Tempo	Tempo
---------------	--------	----------	-------	-------	-------



SENADO FEDERAL

	execuções	execução	Diário	Semanal	Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 11					
Prestação de consultoria em TI para a Central de Relacionamento, de forma a contribuir para a melhoria contínua das aplicações utilizadas no setor e no desenvolvimento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 12					
Extração de dados das ligações e gravação em caso de ameaças direcionadas ao Senado ou Senadores, com posterior encaminhamento para autoridade policial.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 13					
Manutenção corretiva.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 14					
Instalação e atualização do sistema SPSS Data Collection.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	04:00h	-	-	-

Acompanhamento de Pesquisas					
Todas as atividades descritas nesta tabela, que ocorrem somente durante a realização das pesquisas, podem ocorrer concomitantemente com as rotinas da tabela anterior.					
Descrição da atividade 15					
Checagem do cadastramento do questionário da pesquisa.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	00:30h	00:30h	-	-

Descrição da atividade 16					
Acompanhar com o supervisor o estudo de distribuição dos agentes participantes da pesquisa.					



SENADO FEDERAL

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	00:20h	00:20h	-	-

Descrição da atividade 17

Acompanhar toda atividade de pesquisa, sugerindo mudanças nas listas de regiões do Brasil onde serão aplicados os questionários, controle de fuso horário no sistema, garantindo a sua efetividade e buscando evitar ligações que possam comprometer a imagem do Senado Federal.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	2	00:30h	01:00h	-	-

Descrição da atividade 18

Controlar diariamente a pesquisa por meio do Web Dialer e no Middleware.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	12	00:05h	01:00h	-	-

ITEM 11 - ANALISTA DE TRÁFEGO

Analista de Tráfego

Descrição da atividade 1

Acompanhar a Central de Relacionamento por meio do software Information Manager, verificando o funcionamento do sistema.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	20	00:05h	01:40h	08:20h	36:40h

Descrição da atividade 2

Verificar se os agentes estão devidamente logados e recebendo chamadas. Caso haja algum problema, fazer verificação no Configuration Manager a fim de saná-lo.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:05h	00:15h	01:15h	05:30h

Descrição da atividade 3



SENADO FEDERAL

Executar monitoração continua da Central de Relacionamento, informando aos técnicos de qualquer parada crítica no funcionamento da mesma, cobrando o devido registro documental do problema.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	12	00:05h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 4					
Acompanhamento do fluxo de chamadas, e, ao identificar grande ociosidade dos agentes, executar rotina de verificação do recebimento de chamadas na Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:05h	00:10h	00:50h	03:40h

Descrição da atividade 5					
Análise do acúmulo de fila, verificando o devido funcionamento do Callback.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	30	00:02h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 6					
Executar cálculos de dimensionamento e monitoração da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:30h	01:30h	07:30h	33:00h

Descrição da atividade 7					
Monitoramento dos índices de nível de serviço, chamadas recebidas, transbordos, chamadas abandonadas, a fim de identificar problemas e propor melhorias na distribuição dos grupos de habilidades para que se possa aproveitar ao máximo as chamadas entrantes, bem como o tráfego ativo.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 8					
Fazer a verificação diária dos perfis dos agentes, verificando se suas habilidades e grupos de serviço estão conforme o determinado, refazendo o dimensionamento de acordo com a demanda do dia. Em casos de pesquisa, ajustar para o perfil adequado, refazendo o dimensionamento do receptivo para que não haja perda de ligações e queda na qualidade do atendimento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-



SENADO FEDERAL

Descrição da atividade 9					
Gerar relatórios com informações estatísticas e históricas do funcionamento da Central de Relacionamento, bem como relatórios para acompanhamento de performance da mesma. Tais relatórios devem ter como base informações geradas no Report Manager, que podem ser extraídas através dos modelos criados para cada tipo de relatório. Após a extração, deve-se fazer a personalização do relatório em planilha de Excel, a fim de criar gráficos ilustrativos que possibilitem uma melhor análise das informações colhidas.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Descrição da atividade 10					
Analisar e buscar solucionar os problemas que venham a ocorrer nos sistemas, devendo acionar os devidos responsáveis pelos módulos envolvidos.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

Acompanhamento de Pesquisa					
Todas as atividades descritas nesta tabela, que ocorrem somente durante a realização das pesquisas, podem ocorrer concomitantemente com as rotinas da tabela anterior.					
Descrição da atividade 11					
Fazer o cadastramento do questionário da pesquisa.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	04:00h	04:00h	-	-

Descrição da atividade 12					
Acompanhar com o supervisor a divisão dos agentes participantes da pesquisa					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	00:30h	00:30h	-	-

Descrição da atividade 13					
Ajustar o perfil dos agentes pesquisadores.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	2	00:15h	00:30h	-	-

Descrição da atividade 14					
Carregar listas de discagem no Sistema do discador.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	00:10h	00:10h	-	-



SENADO FEDERAL

Descrição da atividade 15					
Controlar diariamente a pesquisa, por meio do Web Dialer e no Middleware.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	24	00:05h	02:00h	-	-

ITEM 12 - ANALISTA DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

Analista de Suporte em Central de Relacionamento					
Descrição da atividade 1					
Ligar para o número "chave" do <i>Contac Center</i> e aguardar no portal até ser atendido pela atendente ou verificar se é desligado na fila em caso de não ter atendente disponível.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:05h	00:15h	01:15h	05:30h

Descrição da atividade 2					
Verificar o <i>status</i> do módulo agente no Servidor de Aplicação da Plusoft. O programa deverá estar sempre em execução. Toda manhã ele deverá ser fechado e aberto novamente para normalizar a leitura das caixas postais que fazem parte do serviço da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:10h	00:20h	01:40h	07:20h

Descrição da atividade 3					
Verificar o <i>status</i> do Microsoft Outlook no Servidor de Aplicação da Plusoft. O Programa deverá estar sempre em execução. Todo início de turno ele deverá ser fechado e aberto novamente para normalizar o envio dos e-mails da caixa postal da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:10h	00:30h	02:30h	11:00h

Descrição da atividade 4					
Verificação presencial dos Sistemas da Central de Relacionamento, juntamente com os técnicos do turno, para detecção de alguma anormalidade.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	3	00:10h	00:30h	02:30h	11:00h

Descrição da atividade 5					
Verificar, com a ferramenta "Nagios", o <i>status</i> do sistema.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal



SENADO FEDERAL

Diário	2	00:05h	00:10h	00:50h	03:40h
--------	---	--------	--------	--------	--------

Descrição da atividade 6					
Apagar e-mails do Gerenciador de Mídias no Chamado.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:10h	00:20h	01:40h	07:20h

Descrição da atividade 7					
Fazer o teste de resposta automática na caixa do Alô Senado.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	2	00:05h	00:10h	00:50h	03:40h

Descrição da atividade 8					
Auditoria das ligações telefônicas da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	02:00h	02:00h	10:00h	44:00h

Descrição da atividade 9					
Acompanhar a Central de Relacionamento por meio do software Information Manager, verificando o funcionamento do sistema.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	06:00	06:00h	30:00h	132:00h

Descrição da atividade 10					
Verificar se os agentes estão devidamente logados e recebendo chamadas.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 11					
Verificar cadastros dos cidadãos no Sistema de Apoio a Informática (SAI) e eliminar duplicidade se necessário, fazendo uso da aplicação "DePara".					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:20h	-	-	-

Descrição da atividade 12					
Manutenção lógica e de software nos computadores da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de	Tempo de	Tempo	Tempo	Tempo



SENADO FEDERAL

	execuções	execução	Diário	Semanal	Mensal
Demanda	-	01:00h	-	-	-

Descrição da atividade 13					
Documentação e envio de qualquer tipo de ameaça à Secretaria de Polícia do Senado Federal					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	01:00h	-	-	-

Descrição da atividade 14					
Fazer pesquisas no Banco de Dados por meio da ferramenta PlusInfo.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:30h	-	-	-

Descrição da atividade 15					
Manutenção do Sistema de Apoio a Informática (SAI)					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	02:00h	-	-	-

Descrição da atividade 16					
Desenvolvimento de novos sistemas.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

ITEM 13 - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO I

Técnico de Suporte em Central de Relacionamento I	
Sistema de Agendamento Eletrônico – Correio de Segurança – Discador	
Descrição da atividade 1	
Agendamento Eletrônico – Correio de Segurança - Discador 1. Checar a conectividade do servidor discador, linhas em aguardo e Tsapi conector enviando o bilhete para a URA. 2. Checar o servidor middleware, verificar se está conectado ao Cti-flex. Checar se demais aplicativos foram iniciados. 3. Checar o servidor crm apl. O programa de leitura de gravações (Agente) deve estar rodando. 4. Checar o servidor seg-corre, verificar no EmailGateway o horário de envio da última	



SENADO FEDERAL

mensagem para a caixa.

5. Solicitar ao responsável pelo PABX que envie o comando Susip nos ramais da Central de Relacionamento; Verificar a situação desses ramais (se estão livres, etc.).
6. Executar uma chamada para o serviço de agendamento do Call Minder, realizar um agendamento por telefone e outro pela intranet.
7. Registrar as ordens de Serviço referentes ao Discador, Call Minder e Correio de Segurança em planilha.
8. Escrever no Livro de Ocorrências as falhas e as execuções de serviços.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	03:00h	03:00h	15:00h	66:00h

Descrição da atividade 2

Agendamento Eletrônico – Correio de Segurança - Discador

1. Deletar os emails antigos das caixas de mensagens 0800 voz normal e 0800 voz prioritária.
2. Em seg-corre, excluir os arquivos (não inclusas as pastas).

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	01:00h	-	01:00h	04:00h

Descrição da atividade 3

Agendamento Eletrônico – Correio de Segurança - Discador

1. Executar backup no servidor seg-corre.
2. Executar backup no servidor discador.
3. Executar backup no servidor middleware.
4. Executar backup no servidor sstele3.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Mensal	1	02:00h	-	-	02:00h

Sistema Portal de Voz – Gravador Digital

Descrição da atividade 4



SENADO FEDERAL

Portal de Voz - Gravador Digital

1. Verificar todos os canais do gravador. Não pode ter nenhum canal em aberto com 0:20:04 corridos.
2. Verificar com o software Winfp se as fitas estão sendo gravadas sem problemas.
3. Verificar em cada canal se as gravações estão sendo realizadas sem problemas (ouvir algumas ligações).
4. Acessar a pagina witness e verificar o seu funcionamento (escutando algumas ligações de cada ramal).
5. Acessar o servidor e verificar no módulo Ewar System a existência de alarmes. Verificar se o Call buffer tem algum erro. Verificar as gravações das fitas tape driver 1 e tape driver 2.
6. Executar uma ligação para o numero 0800 e testar se o atendimento foi feito com sucesso.
7. Realizar uma ligação para cada ramal do Portal de Voz e solicitar uma chamada de acordo com a lista de cadastro do Portal/Agenda (solicitar pelo menos 7 órgãos diferentes a cada dia).
8. Realizar uma ligação para o Portal de Voz e solicitar uma chamada com hot words de acordo com a lista de cadastro do Portal/Agenda solicitar pelo menos 7 hot words.
9. Verificar a performance dos servidores RSSTEGD, RSSTE-PORTAL, RSSTE-PORTALS1 e RSSTE-PORTALS2, prevenindo falhas no sistema por performance de hardware.
10. Acessar os servidores RSSTEGD, RSSTE-PORTAL, RESSTE-PORTALS1 e RSSTE-PORTALS2, e verificar se não há nenhum erro, alarme ou log com problemas.
11. Solicitar ao responsável pelo PABX a execução do comando SUSIP nos ramais do 0800.
12. Verificar se a Agenda Eletrônica está informando o número correto de acordo com a lista de cadastro.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	03:00h	03:00h	15:00h	66:00h

Descrição da atividade 5

1. Verificar se o backup do SQL2000 esta sendo realizado sem problemas no servidor RSSTEGD.
2. Verificar o backup do Tivoli no servidor RSSTEGD.



SENADO FEDERAL

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	01:00h	-	01:00h	04:00h

Descrição da atividade 6

1. Executar backup das seguintes pastas e arquivos: RSSTE-Portal: IVR, Nuance, System32: lvraser.dll, ivrdll.dll, ivrdldgt.dll, ivrtsapi.ocx, ivrtts.dll. WINNT: appbuild.ini, ivr.ini, ivrdgt.ini, tsapiconn.ini -- RSSTE-PortalS1: IVR, Nuance, Inetpup System32: lvrconvdll.dll, ivrfilter.dll, ivrinstallxml.dll, ivrtts.dll. WINNT: grammacompile.ini, replicator.ini, ttserver.ini. - RSSTE-PortalS2: Inetpup, IVR, Nuance, WINNT: grammacompile.ini, replicator.ini, ivrupdatesys.ini.

2. Arquivar os logs do Monitor. Armazenar nas três pastas Geral0800, Portal e Agenda.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Mensal	1	03:00h	-	-	03:00h

Sistema Solidus & Care

Descrição da atividade 7

1. Abrir o programa Configuration Manager para verificação de conectividade dos serviços do Solidus & Care e Open Application Server.
2. Abrir o programa Information Manager para verificação de conectividade dos serviços do Solidus & Care e Open Application Server.
3. Abrir o programa Report Manager para verificação de conectividade dos serviços do Solidus & Care e Open Application Server.
4. Abrir o programa Desktop Manager para verificação de conectividade dos serviços do Solidus & Care e Open Application Server e comunicação com o supervisor dos Postos de Atendimento da Central de Relacionamento.
5. Abrir o programa Database Maintenance Tools para verificação de integridade do Banco de dados do Solidus & Care e Open Application Server.
6. Verificar o estado de funcionamento dos ramais do Solidus & Care por meio do comando SUSIP. Para isso será necessário utilizar o programa Winfiol.
7. Executar uma ligação para o numero 0800 e testar se o atendimento foi feito com sucesso.
8. Verificar nos servidores do Solidus & Care e Open Application Server se o Tivoli (software de backup do Senado Federal) executou o backup com sucesso.
9. Verificação visual e do log de eventos dos servidores Solidus & Care e Open Application Server.
10. Por meio do programa de relatórios Report Manager, verificar o detalhamento do filtro de chamada e observar a existência de roteamentos sucessivos de chamadas no Solidus & Care.



SENADO FEDERAL

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	03:00h	03:00h	15:00h	66:00h

Descrição da atividade 8

1. Executar o backup do banco de dados SQL existente nos servidores do Solidus & Care e Open Application Server.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	01:00h	-	01:00h	04:00h

Descrição da atividade 9

1. Todo início de mês, com o auxílio do Data Base Maintenance Tools, executar o backup total das configurações existentes na base de dados do Solidus & Care e Open Application Server do mês anterior.
2. Executar o backup da pasta OcsRepositoryBkup existente no servidor Open Application Server.
3. Executar o backup da pasta Root_Container existente no servidor Open Application Server.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Mensal	1	00:30h	-	-	00:30h

Sistema One Box – Fax – Tarifador

Descrição da atividade 10

One Box

1. Verificar log de erros do Windows.
2. Verificar status dos serviços do One Box.
3. Verificar status das linhas de atendimento do correio de voz.
4. Executar ligações para o número chave do correio de voz, testando o acesso às caixas postais.
5. Redirecionar um ramal para o correio de voz e fazer ligações internas e externas para testar mensagens de saudação.
6. Deixar mensagens na caixa postal e verificar se a tecla MEW (Tecla de sinalização de mensagem) está funcionando corretamente.
7. Verificar se o Servidor do Senado Federal executou o backup das pastas com sucesso.
8. Fazer backup do sistema One Box utilizando o programa Archive.



SENADO FEDERAL

9. Verificar o log de erros do Windows.

Fax Corporativo

10. Verificar status dos serviços do Right Fax.

11. Testar o envio e o recebimento de fax.

12. Verificar as rotinas de recebimento de fax no Outlook.

13. Testar o envio de fax.

14. Verificar se o sistema Plusoft (CRM - *Customer Relationship Management*) está fazendo a varredura dos faxes enviados para o número de fax da Central de Relacionamento.

15. Fazer um teste em todos os canais do sistema de fax.

16. Fazer backup das configurações do programa e guardá-las em drive específico.

17. Verificar o log de erros do Windows.

Tarifador

18. Verificar o acesso à página de administração do sistema.

19. Verificar erros nos programas de gerenciamento do sistema de fax descritos no item 1.

20. Testar o envio de mensagens de saldo de conta do usuário de fax, bloqueio e desbloqueio do usuário após acabar seu saldo de cota de fax.

21. Testar o acesso à página de saldo e extrato da conta do usuário de fax por meio da página de saldo de conta, logando como usuário de teste.

22. Verificar se o Servidor do Senado Federal executou o backup das pastas com sucesso.

23. Fazer backup dos dados do SQL 2000.

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	04:30h	04:30h	22:30h	99:00h
Todos os Sistemas					
Descrição da atividade 11					
1. Manutenção corretiva.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	Variável	-	-	-

ITEM 14 - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO II

Técnico em Suporte de Central de Relacionamento II
Descrição da atividade 1
Auditoria das ligações.



SENADO FEDERAL

Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:30h	01:30h	07:30h	33:00h

Descrição da atividade 2					
Atualização diária da página Clipping Televisivo.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 3					
Verificação presencial do Sistema na Central de Relacionamento, juntamente com os Analistas de Processos do turno para verificação de alguma anormalidade.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	4	00:20h	01:20h	06:40h	29:20h

Descrição da atividade 4					
Prestar suporte técnico aos atendentes da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	8	00:30h	04:00h	20:00h	88:00h

Descrição da atividade 5					
Verificação do EcareLink (gravador) dos computadores utilizados pelos atendentes.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 6					
Auxiliar Analista de Tráfego no monitoramento da Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	4	00:10h	00:40h	03:20h	14:40h

Descrição da atividade 7					
Prestar apoio tecnológico e suporte às áreas da SEPOP.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Diário	1	01:00h	01:00h	05:00h	22:00h

Descrição da atividade 8					
Manutenção de Website Data Senado.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	01:30h	-	01:30h	06:00h



SENADO FEDERAL

Descrição da atividade 9					
Verificação e realização de atualizações de segurança nos computadores utilizados na Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	02:00h	-	02:00h	08:00h

Descrição da atividade 10					
Realização de vistoria preventiva dos softwares utilizados nos computadores da Central de Relacionamento (Plussoft, Softphone, EcareLink, Solidus & Care).					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Semanal	1	02:00h	-	02:00h	08:00h

Descrição da atividade 11					
Atualização do mapa da SEPOP (computadores, ramais e impressoras).					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Mensal	1	02:00h	-	-	02:00h

Descrição da atividade 12					
Abertura de chamados para resolução de problemas em equipamentos que necessitem da intervenção do Prodasen.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:20h	-	-	-

Descrição da atividade 13					
Acompanhamento de técnicos do Prodasen para solução de problemas em equipamentos.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:30h	-	-	-

Descrição da atividade 14					
Cadastrar, no sistema Monitor, computadores e ramais utilizados na Central de Relacionamento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:10h	-	-	-

Descrição da atividade 15					
Instalação e manutenção do serviço de Proxy no servidor da Informática.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:30h	-	-	-

Descrição da atividade 16					
---------------------------	--	--	--	--	--



SENADO FEDERAL

Formatação de computador (Instalação Padrão) e instalação de programas utilizados para atendimento.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	02:30h	-	-	-

Descrição da atividade 17					
Desenvolvimento de novos sistemas.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	00:30h	-	-	-

Descrição da atividade 18					
Instalação e teste de programas utilizados no setor Data Senado (SPSS).					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	01:00h	-	-	-

Descrição da atividade 19					
Desenvolvimento de website.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	04:00h	-	-	-

Descrição da atividade 20					
Manutenção de website.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	-	02:00h	-	-	-

Acompanhamento de Pesquisa					
Todas as atividades descritas nesta tabela, que ocorrem somente durante a realização das pesquisas, podem ocorrer concomitantemente com as rotinas da tabela anterior.					

Descrição da atividade 21					
Realização de pré-teste de pesquisa para verificação do funcionamento do sistema e auxiliar na avaliação da pesquisa que será inicializada.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	1	02:00h	02:00h	-	-

Descrição da atividade 22					
Durante as pesquisas, auxiliar os atendentes da Central de Relacionamento na execução correta do script.					
Periodicidade	Qtd de execuções	Tempo de execução	Tempo Diário	Tempo Semanal	Tempo Mensal
Demanda	2	01:00h	02:00h	-	-



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 07

**ESTIMATIVA DE QUANTITATIVO MÍNIMO DE FUNCIONÁRIOS NECESSÁRIOS À
EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES HABITUAIS, POR CATEGORIA PROFISSIONAL**

O quantitativo mínimo de funcionários residentes por categoria foi definido com base nas tabelas a seguir apresentadas.

A contagem de horas a seguir relacionadas refere-se à situação de operação normal dos equipamentos, sendo realizada somente a manutenção preventiva. Em caso de necessidade de manutenção corretiva, a contagem de horas necessárias ao restabelecimento do equipamento sofrerá acréscimo não computado nas tabelas por não ser previsível.

ITEM 10 - ANALISTA DE TECNOLOGIA.

Atividade	Quantidade Total de horas Diárias Demandadas	Periodicidade
1 a 5	05:30h	Diária
6 a 14	Variável	Variável
15 a 18	02:50h	Ocorre em momentos de realização de pesquisa de opinião.

Quantitativo mínimo necessário: 1 (um) profissional com jornada de 8 (oito) horas, de segunda a sexta-feira.

ITEM 11 - ANALISTA DE TRÁFEGO

Atividade	Quantidade Total de horas Diárias Demandadas	Periodicidade
1 a 6	05:35h	Diária
7 a 10	Variável	Variável
11 a 15	07:10h	Ocorre em momentos de realização de pesquisa de opinião.



SENADO FEDERAL

Quantitativo mínimo necessário: 1 (um) profissional por turno de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira, totalizando 2 (dois) profissionais.

ITEM 12 - ANALISTA DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO.

Atividade	Quantidade Total de horas Diárias Demandadas	Periodicidade
1 a 10	11:15h	Diária
11 a 16	Variável	Variável

Quantitativo mínimo necessário: 1 (um) profissional por turno de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira, totalizando 2 (dois) profissionais.

ITEM 13 - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO I

Atividade	Quantidade Total de horas Diárias Demandadas	Periodicidade
1 a 10	14:21h	Diária
11	Variável	Variável

Quantitativo mínimo necessário: 2 (dois) profissionais por turno de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira, totalizando 4 (quatro) profissionais.

ITEM 14 - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO II.

Atividade	Quantidade Total de horas Diárias Demandadas	Periodicidade
1 a 11	11:41h	Diária
12 a 20	Variável	Variável
21 a 22	04:00h	Ocorre em momentos de realização de pesquisa de opinião.

Quantitativo mínimo necessário: 2 (dois) profissionais por turno de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira, totalizando 4 (quatro) profissionais.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 08

EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA, QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL REQUERIDA E UNIFORMES

Equipe Técnica Mínima

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

- I - 01 (um) ANALISTA DE TECNOLOGIA, que tem por atribuição o acompanhamento da solução de tecnologia implantada na Central de Relacionamento, no horário de 08:00 às 12:00h e de 14:00 às 18:00h, de segunda a sexta-feira, devendo ser responsável, dentre outras atividades afins, pelas seguintes:
 - a - dar suporte técnico à operação, na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de todos os componentes de hardware e software;
 - b - promover análise das tecnologias empregadas, dos serviços de rede, do tratamento de chamadas, das políticas operacionais e de utilização de pessoal;
 - c - identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de mantê-las operando adequadamente;
 - d - aperfeiçoar o serviço prestado aos cidadãos e aumentar a produtividade da Central de Relacionamento;
 - e - promover relatórios das atividades e rotinas operacionais, que incluirão recomendações e estimativas de tempo;
 - f - colaborar para a melhoria do conjunto das soluções tecnológicas utilizadas na Central de Relacionamento;



SENADO FEDERAL

- g - promover e acompanhar a instalação, manutenção, configuração e atualização dos softwares e equipamentos dos postos de atendimento da Central de Relacionamento e detectar falhas de funcionamento nos mesmos;
- h - analisar questões relacionadas com a administração e operacionalização da Central de Relacionamento e sistemas integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los;
- i - dimensionar, analisar e disponibilizar infraestrutura tecnológica para a realização de pesquisas de opinião pública nacional, seja por meio telefônico ou informática;
- j - avaliar constantemente os recursos tecnológicos disponíveis para a realização de pesquisas de opinião pública nacionais a fim de propor melhorias e implementá-las;
- k - avaliar características específicas das diversas regiões do país que possam impactar na aplicação das pesquisas de opinião pública, como fuso horário, eventos e disfunções que possam afetar a qualidade e quantidade das entrevistas;
- l - estabelecer medidas que busquem garantir a produtividade com qualidade durante a realização das entrevistas de opinião pública realizadas para o Senado Federal, obedecendo a limites e prazos;
- m - participar de Grupo de TI da Secretaria Especial de Comunicação Social visando melhorias constantes no emprego de novas tecnologias dentro da estrutura da Secretaria de Pesquisa e Opinião;
- n - ser responsável, junto à gerência de relacionamento do Prodasen, pelo tratamento de demandas inerentes ao trabalho;
- o - promover treinamentos nas ferramentas de TI utilizadas na Secretaria de Pesquisa e Opinião visando à melhoria constante da utilização dos sistemas por parte dos operadores e usuários.



SENADO FEDERAL

- II - 02 (dois) ANALISTAS DE TRÁFEGO, que têm por atribuição fornecer dados e informações para suporte de decisão dos coordenadores da Central de Relacionamento. Nesse processo, deverão ser desenvolvidos serviços de análise de dados e geração de relatórios, considerando os diversos sistemas que compõem a Central de Relacionamento, sendo um no horário de 08:00 às 14:00h e o outro no horário de 14:00 às 20:00h, de segunda a sexta-feira. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade desses profissionais:
- a - avaliar e garantir, com base na demanda, a eficácia dos recursos humanos no atendimento, nos seus vários meios de contatos – receptivo e ativo;
 - b - coordenar, a partir de cálculos e simulações, os grupos de atendimento por habilidades, definindo sua distribuição em turnos, atividades e jornadas de trabalho;
 - c - criar registros dos horários de trabalho de todos os funcionários da Central de Relacionamento;
 - d - produzir relatórios estatísticos da Central de Relacionamento de forma a apresentar dados qualitativos e quantitativos relacionados a canais de relacionamento receptivos, pesquisas de opinião e satisfação, tendências, etc.;
 - e - fornecer relatórios parciais e finais a respeito do desempenho tecnológico dos sistemas e softwares utilizados no processo de aplicação das entrevistas telefônicas, propondo alternativas de otimização;
 - f - fornecer descrição dos turnos de funcionários por tipo de atividade e serviço;
 - g - avaliar, a partir de orientações da Coordenação, modelos e técnica para aplicação de auditorias de pesquisas de opinião realizadas pelo Senado Federal, propondo melhorias contínuas na aplicação das entrevistas;



SENADO FEDERAL

- h - criar estrutura de dados para os questionários que serão utilizados durante as pesquisas de acordo com o software disponível para esse fim, realizando testes de conformidade pré-definidos;
 - i - acompanhar o desempenho da Central de Relacionamento durante a realização das pesquisas de opinião pública a fim de garantir o melhor aproveitamento dos recursos humanos e tecnológicos;
 - j - executar quaisquer outras atividades inerentes à gestão do tráfego da Central de Relacionamento.
- III- 02 (dois) ANALISTAS DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO, que têm por atribuição oferecer suporte especializado nos processos chaves (negócio) e de infraestrutura (sistemas) aos supervisores de atendimento e aos coordenadores da Central de Relacionamento, sendo um no horário de 08:00 às 14:00h e o outro no horário de 14:00 às 20:00h, de segunda a sexta-feira. Nesse grupo deverão ser desenvolvidas as atividades que darão vazão às principais necessidades de operação da aplicação CRM (*Customer Relationship Management*) em seus diversos módulos, tais como, cadastro, atendimento, gerador de relatórios, gerador de pesquisas etc. Dentre as atividades realizadas, incluem-se os desenvolvimentos de rotinas operacionais relacionadas às tarefas periódicas que serão executadas; as rotinas que necessitem de serviços de informática do ambiente do Senado Federal; e as que tenham dependência do ambiente do Senado Federal (integração) e que demandem prévias consultas e aprovações para serem colocadas em prática. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade desses profissionais:
- a - efetuar levantamento e executar as atividades de análise de sistemas com vistas ao desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas aplicativos;
 - b - executar análise de dados e manutenção de modelo de dados;



SENADO FEDERAL

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



SENADO FEDERAL

- IV - 04 (quatro) TÉCNICOS EM SUPORTE DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO I, tendo por atribuição a manutenção, o suporte e o gerenciamento dos sistemas compostos de software e hardware de controle e distribuição de chamadas recebidas ou encaminhadas à central de relacionamento através dos diversos meios de comunicação eletrônica existentes, de forma integrada ao sistema de comutação telefônica do PABX do Senado Federal, sendo 2 (dois) técnicos no horário de 08:00 às 14:00h e os outros 2 (dois) no horário de 14:00 às 20:00h, de segunda a sexta-feira. Cada turno deverá ser coberto por pelo menos dois profissionais cuja soma dos certificados tenha a totalidade dos treinamentos requeridos, sendo facultada à CONTRATADA a disponibilização de mais funcionários, caso necessário, de forma a atender à qualificação técnica especificada, devendo ser responsáveis, dentre outras atividades afins, pelas seguintes:
- a - dar suporte técnico à operação na verificação sistêmica do estado e da disponibilidade de hardware e software de todos os servidores componentes da Central de Relacionamento;
 - b - identificar as áreas, atividades e rotinas que podem ser melhoradas, sempre com o objetivo de manter os servidores operando adequadamente;
 - c - analisar questões relacionadas à operacionalização dos servidores da Central de Relacionamento e softwares integrados, diagnosticar eventuais problemas e propor medidas preventivas e corretivas para saná-los;
 - d - montagem, instalação, manutenção e configuração dos servidores ML370 da HP e demais servidores das aplicações da Central de Relacionamento, bem como outros que vierem a ser instalados em substituição a esses;
 - e - configuração de parâmetros da central MD110 Ericsson para funcionamento dos sistemas da Central de Relacionamento;
 - f - implementar rotinas de Backup dos dados;



SENADO FEDERAL

- g - instalação, configuração e manutenção do Windows 2000 Server; Internet Explorer 6; SQL 2000, e versões superiores;
 - h - Instalação, configuração e manutenção, envolvendo software e hardware, dos seguintes sistemas:
 - I - Solidus & Care;
 - II - Open Application Server (OAS);
 - III - One Box;
 - IV - Fax Corporativo (Right Fax);
 - V - Tarifador Informatec Web SQL;
 - VI - Sistema Portal de Voz;
 - VII - Sistema Gravador Digital Mídia Store Eyretel e servidor de Gerenciamento e Controle de Gravações;
 - VIII - Sistema Discador de Campanha Ativa;
 - IX - Sistema de Segurança para reconhecimento de mensagens de ameaças;
 - X - Módulos de agendamento Call Minder;
 - i - instalação, configuração e manutenção dos programas de gerenciamento e apoio aos 50 (cinquenta) Postos de Atendimento e 8 (oito) Postos de Supervisão/Gerência da Central de Relacionamento;
 - j - conferência de dados e emissão de relatórios.
- V - 04 (quatro) TÉCNICOS DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO II, que têm por atribuição atuar em conjunto com os Analistas de Suporte em Central de Relacionamento, sendo 2 (dois) no horário de 08:00 às 14:00h e os outros 2 (dois) no horário de 14:00 às 20:00h, de segunda a sexta-feira. Dentre outras atividades afins, é de responsabilidade desses profissionais:
- a - realizar testes e acompanhamento da implantação de programas em produção;



SENADO FEDERAL

- b - dar assistência ao serviço de atendimento em todas as implementações de software e hardware;
- c - auxiliar na documentação dos serviços realizados;
- d - efetuar levantamentos periódicos dos equipamentos, certificando-se do funcionamento adequado do hardware e software utilizados na Central;
- e - atuar em conjunto com o suporte técnico do Prodasen, a fim de otimizar o uso dos equipamentos instalados;
- f - manter rotinas de atualização dos softwares utilizados na Central de Relacionamento, primando pela segurança do ambiente;
- g - atualização do site da SEPOP;
- h - adequação dos sites da SEPOP a padrões W3C e de acessibilidade;
- i - criação de formulários de contato entre o cidadão e o Senado, de acordo com as demandas estabelecidas pela SEPOP, bem como o processamento dos dados em arquivo DLL (*Dynamic-link Library*);
- j - atualização e manutenção dos canais utilizados nas redes sociais, bem como os que possam vir a ser utilizados pela SEPOP, tais como YouTube, Twitter, Facebook, dentre outros;
- k - suporte tecnológico às pesquisas feitas com SPSS Data Collection;
- l - realizar pré-teste de pesquisa para verificação do funcionamento do sistema e auxiliar na avaliação da pesquisa que será inicializada;
- m - prestar suporte técnico para o pleno funcionamento dos computadores da Central de Relacionamento;
- n - acompanhar o funcionamento dos servidores de aplicação e banco de dados do Senado na Mídia;
- o - vistoria preventiva dos softwares instalados nos Postos de Atendimento e Supervisão (Plussoft, Softfone, EcareLink, Solidus & Care, Processo EcareLink);



SENADO FEDERAL

- p - verificar e realizar atualizações de segurança nos computadores utilizados na Central de Relacionamento (Sistema Operacional, Java Virtual Machine (JVM));
- q - contatar o suporte do Prodasen para reparo de computadores e periféricos, acompanhando-os, por ocasião do atendimento, nos equipamentos da Central de Relacionamento e demais setores da SEPOP;
- r - prestar apoio tecnológico e suporte às demais áreas da SEPOP para instalação, utilização e avaliação de funcionamento de novos programas, periféricos e acessórios;
- s - manutenção do Sistema de Análise de Notícias dos Senadores;
- t - desenvolver pequenos sistemas utilitários;
- u - promover a manutenção e atualização do site de clipping gerado pelo Senado na Mídia.

Qualificação Profissional Requerida

I – ANALISTA DE TECNOLOGIA:

- a - escolaridade mínima de 3º Grau em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de Dados e suas áreas afins; Engenharia; ou pós-graduação em área afim de Administração, Gestão ou Governança de Tecnologia da Informação;
- b - conhecimento de redes de comunicação de dados e de voz, envolvendo planejamento e montagem de infraestrutura;
- c - conhecimento em administração e operação de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2000 e 2005, MySQL e Oracle, estando habilitado a executar instalação, manutenção preventiva e corretiva, criação de usuários, rotinas de Backup, conexões ODBC, definição de políticas de segurança e utilização, otimização, e configurações gerais;



SENADO FEDERAL

- d - conhecimento em operação de servidores Microsoft Windows 2000 e 2003 Server, acesso remoto, manutenção preventiva, RAID;
- e - amplo conhecimento de Internet;
- f - conhecimento de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access), Visio e Crystal Reports, nas versões utilizadas pelo Senado (2003 e 2007) e posteriores;
- g - conhecimento em desenvolvimento e análise de sistemas;
- h - conhecimento em Microsoft Exchange;
- i - profundos conhecimentos em implantação, operação, instalação e configuração dos aplicativos CRM (*Customer Relationship Management*) Plusoft utilizados na Central de Relacionamento;
- j - conhecimento em operação, instalação e configuração dos Aplicativos Ericsson Solidus & Care;
- k - conhecimento em operação, instalação e configuração dos softwares de estatística (IBM SPSS Statistics) e pesquisa de opinião utilizados na Central de Relacionamento;
- l - conhecimento em operação dos módulos de discagem e CTI utilizados na Central de Relacionamento;
- m - bom nível de liderança e relacionamento;
- n - paciência e facilidade em resolver dúvidas;
- o - ser pró-ativo e estar em constante atualização com as tecnologias de mercado;
- p - habilidade em lidar com situações de desgaste;
- q - facilidade de relacionamento com profissionais de nível gerencial e técnico;
- r - boa fluência verbal e escrita;
- s - conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e de qualidade;
- t - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;



SENADO FEDERAL

- u - conhecimentos de servidores virtualizados VMWare, plataforma Windows 2003 Server, instalado em cluster.

II - ANALISTA DE TRÁFEGO:

- a - escolaridade mínima de 3º grau em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de dados e suas áreas afins, Engenharia ou Estatística;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel, Access) Visio e Crystal Reports, nas versões utilizadas pelo Senado (2003 e 2007) e posteriores;
- c - conhecimento em operação, instalação e configuração de Aplicativos Ericsson Solidus & Care utilizados nos Postos de Atendimento e nos Postos de Supervisão/Gerência;
- d - conhecimento em operação, instalação e configuração dos softwares de estatística (IBM SPSS) e pesquisa de opinião utilizados na Central de Relacionamento;
- e - conhecimento em operação dos módulos de discagem e CTI utilizados na Central de Relacionamento;
- f - conhecimentos de técnica de cálculo de tráfego, inclusive Erlang;
- g - amplo conhecimento de Internet.

III - ANALISTA DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

- a - escolaridade mínima de 3º Grau em Administração de Sistemas de Informação, Análise de Sistemas, Processamento de Dados e suas áreas afins ou Engenharia;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c - conhecimento em softwares da Plataforma Visual Studio (VB – ASP – SQL);
- d - experiência em workflow;
- e - conhecimento de modelagem de dados;



SENADO FEDERAL

- f - experiência em suporte e desenvolvimento de software;
- g - experiência em administração de redes e operação de bancos de dados;
- h - conhecimento de Internet;
- i - conhecimento em administração e operação de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2000 e 2005, MySQL e Oracle, estando habilitado a executar manutenção preventiva e corretiva nos referidos bancos de dados, criação de usuários, rotinas de Backup, Conexões ODBC, e configuração gerais;
- j - conhecimento de documentação de software;
- k - conhecimento em operação, instalação e configuração dos aplicativos CRM (*Customer Relationship Management*) Plusoft utilizados na Central de Relacionamento;
- l - conhecimento em operação, instalação e configuração de Aplicativos Ericsson Solidus & Care utilizados nos Postos de Atendimento e nos Postos de Supervisão/Gerência;
- m - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- n - conhecimento em redes de comunicação de dados e de voz, envolvendo planejamento e a montagem de infraestrutura;
- o - experiência na operação, manutenção e suporte em infraestrutura de telecomunicações corporativas em ambientes que englobem Centrais de Relacionamento.

IV - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO I:

- a - escolaridade mínima de 2º Grau, com formação técnica em Processamento de Dados, Eletrônica ou Telecomunicações;
- b - conhecimentos aprofundados em Solidus & Care, OAS, One Box, Fax Corporativo, Sistemas de Reconhecimento de Voz, Sistema Gravador Digital Mídia Store Eyretel e Servidor de Gerenciamento e Controle de Gravações, Sistema Discador de Campanha Ativa,



SENADO FEDERAL

Sistema de Segurança para reconhecimento de mensagens de ameaças e Call Minder, devendo possuir treinamentos nos referidos equipamentos/software;

- c - conhecimentos básicos de programação e configuração de central privada de comutação digital (PABX) MD110-Ericsson, bem como do Hardware e Software utilizados nesse tipo de equipamento;
- d - conhecimento de configuração de Portal de Voz e Unidades de Resposta Audível (URA) de forma a permitir a gravação e implementação de novas mensagens, definição da estrutura de árvores de voz, fluxos de chamadas, integração com sistemas DAC, etc.;
- e - conhecimento de programação, configuração e suporte a sistemas de mensagens unificadas One Box;
- f - conhecimento da arquitetura de centrais de atendimento e dos componentes que as integram, especialmente dos módulos de distribuição automática de chamadas com roteamento por habilidades, sistema de gravação digital e Portal de Voz;
- g - conhecimento das tecnologias de integração entre computadores e telefones (CTI);
- h - conhecimento de instalação, configuração e solução de problemas em plataformas Microsoft Windows 2000 Server, SQL 2000 Server e Microsoft Exchange 2003 e versões posteriores;
- i - experiência no uso de comandos SQL;
- j - dinamismo, facilidade nos relacionamentos, boa comunicação e senso de liderança;
- k - afinidade com números, habilidade para controlar várias funções simultaneamente e ser organizado;
- l - experiência na manutenção e suporte em infraestrutura de telecomunicações corporativas em ambientes que englobem centrais de relacionamento.



SENADO FEDERAL

V - TÉCNICO DE SUPORTE EM CENTRAL DE RELACIONAMENTO II:

- a - escolaridade mínima de 2º Grau, com formação técnica em Processamento de Dados, Eletrônica ou Telecomunicações;
- b - amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c - experiência em workflow;
- d - experiência em suporte e implementação de software;
- e - experiência em redes e operação de bancos de dados;
- f - conhecimento de Internet;
- g - dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- h - habilidade para trabalhar em equipe;
- i - conhecimento em administração e operação de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2000 e 2005, MySQL, e versões posteriores, estando habilitado a executar manutenção preventiva e corretiva nos referidos bancos de dados, criação de usuários, rotinas de Backup, conexões ODBC, e configurações gerais;
- j - conhecimento em operação, instalação e configuração dos aplicativos CRM (*Customer Relationship Management*) Plusoft utilizados na Central de Relacionamento;
- k - conhecimento em operação, instalação e configuração de Aplicativos Ericsson Solidus & Care utilizados nos Postos de Atendimento e nos Postos de Supervisão/Gerência;
- l - Conhecimento em sistema de Proxy;
- m - Conhecimento em desenvolvimento em ASP, PHP, Javascript, AJAX, CSS, ActionScript;
- n - conhecimento em desenvolvimento utilizando tecnologia Flash (Avançado).



SENADO FEDERAL

Uniformes

I - Analista de Tecnologia

Masculino

- a) 3 (três) ternos;
- b) 5 (cinco) camisas sociais manga longa;
- c) 2 (dois) pares de sapato em couro;
- d) 1 (um) cinto em couro;
- e) 5 (cinco) pares de meia;
- f) 3 (três) gravatas.

Feminino

- a) 3 (três) ternos femininos;
- b) 3 (três) blusas;
- d) 2 (dois) vestidos;
- e) 2 (dois) pares de sapatos em couro;
- f) 1 (um) casaco para frio.

II - Demais profissionais

Masculino

- a) 3 (três) calças sociais;
- b) 5 (cinco) camisas sociais manga longa;
- c) 2 (dois) pares de sapato em couro;
- d) 1 (um) cinto em couro;
- e) 5 (cinco) pares de meia;
- f) 3 (três) gravatas.

Feminino

- a) 3 (três) ternos femininos;
- b) 3 (três) blusas;



SENADO FEDERAL

- d) 2 (dois) vestidos;
- e) 2 (dois) pares de sapatos em couro;
- f) 1 (um) casaco para frio.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/091-1)

ANEXO 09

PLANILHA DA FORMAÇÃO DE PREÇOS E PISOS SALARIAIS DAS CATEGORIAS

II - EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA NO SENADO				
CATEGORIA	QTE DE FUNCIONÁRIOS	NÍVEL SALARIAL	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)
Analista de Tecnologia	01	139		
Analista de Tráfego	02	99		
Analista de Suporte em Central de Relacionamento	02	99		
Técnico de Suporte em Central de Relacionamento I	04	92		
Técnico de Suporte em Central de Relacionamento II	04	85		
SUBTOTAL (II)				

Obs.: O nível salarial informado refere-se à tabela salarial do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações - SINTTEL-DF.



SENADO FEDERAL

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA PORTARIA Nº 07/2011 DO MPOG/SLTI

Empresa
CNPJ
CCT ou ACT
Data Proposta

LUCRO REAL / PRESUMIDO

CATEGORIA	Este modelo de planilha de custos é exemplificativo.		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		
	Adicional Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Hora noturna adicional		
	Adiconal de HE		
	Outros		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		-
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
	Auxilio Transporte {(x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 26.501/2005 - GDF)		
	Auxilio Alimentação de acordo com a CCT ou ACT		
	Assistência Médica (Convenção Coletiva)		
	Contribuição Assistencial - Convenção Coletiva de Trabalho		
	Seguro de vida ou invalidez		



SENADO FEDERAL

	Auxílio funeral (convenção coletiva cláusula)		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		-
	MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS		
	Insumos Diversos		
	Uniforme (EPI)		
	Materiais (de consumo)		
	Equipamentos		
	Outros		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		-
	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)	20,00%	-
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)	1,50%	-
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)	1,00%	-
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)	0,20%	-
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)	2,50%	-
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)	8,00%	-
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1) (Variável de 1% a 3%)		-
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)	0,60%	-
	TOTAL :	33,80%	-
4.2 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS		Percentuais	VALORES
	13º Salário	8,33%	-
	Adicional de Férias	2,78%	-
	Subtotal	11,11%	-
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário e adicional de férias		-
	TOTAL :	11,11%	-
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES



SENADO FEDERAL

	Afastamento maternidade		
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade		-
	Incidência do 4.1. sobre remuneração e 13º do substituto pelo período de 120 dias de licença-maternidade		
	TOTAL :		-
4.4. PROVISÃO P/ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)		
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado		-
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado		
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado		-
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado		
	TOTAL :		-
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias	8,33%	
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)		
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)		
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)		
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)		
	Outros		-
	Subtotal	8,33%	-
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição		-
	TOTAL :		-
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS	33,80%	-
4.2.	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	11,11%	-
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE		-
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO		-
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		-
	TOTAL :	44,91%	-



SENADO FEDERAL

	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	CUSTOS INDIRETOS		
B	TRIBUTOS		
B.1	Tributos Federais COFINS	7,60%	-
	Tributos Federais PIS	1,65%	-
B.2	Tributos Estaduais		
B.3	Tributos Municipais ISS	5,00%	-
B.4	Outros Tributos		
	Subtotal		-
C	LUCRO		
	VALOR TOTAL (SUBTOTAL MÓDULO 5 + LUCRO)	14,25%	-
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	TOTAL UNITÁRIO	1	
	TOTAL GERAL	1	

Observações:

- 1)Especificar a Convenção Coletiva de Trabalho ou o Acordo Coletivo de Trabalho vigente para cada categoria cotada.
- 2) Apresentar memorial de cálculo dos itens variáveis da planilha (módulos I a IV)
- 3) O item Reserva Técnica não será aceito sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por este item, conforme disposto no Acórdão 593/2010 do TCU - Plenário. Serão observados os limites estabelecidos pelo Acórdão 1753/2008 do TCU - Plenário.



SENADO FEDERAL

Módulo 1:

Apresentar memorial de cálculo dos itens da "Composição da Remuneração"

Módulo 2 :

De acordo com a CCT da categoria contratada, no Módulo II, poderá haver variação na quantidade de itens contemplados. Não será aceita a inclusão do item "Treinamento/Reciclagem de Pessoal" (Acórdão 592/2010 - TCU - Plenário) nem do item "Supervisão e Fiscalização" (Acórdão 593/2010 - TCU - Plenário).

Módulo 3 :

Apresentar memorial de cálculo dos itens especificados.

Módulo 4 :

O RAT (antigo SAT) contido Módulo IV poderá variar de 1,00% a 3,00%, de acordo com o risco associado à atividade principal da empresa. O percentual fixado na planilha apresentada está sujeito a análise de adequação do mesmo à atividade preponderante da empresa por profissional da área de contabilidade no momento da apresentação das propostas, na abertura do pregão.

O percentual referente a "Aviso Prévio Trabalhado" e suas incidências ("Incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado" e Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Trabalhado") serão devidos apenas no primeiro ano de vigência do contrato, e no caso de eventual prorrogação, serão retirados, com vigência a partir do primeiro aniversário da avença, em atendimento ao exposto no Acórdão nº 3006/2010 – Plenário – TCU.

Módulo 5 :

Não será possível a especificação dos percentuais de IRPJ e CSLL (módulo V), de acordo com a orientação do subitem 9.5.11 do Acórdão 1.595/2006 do TCU.

As alíquotas do Cofins e do PIS são 7,6% e 1,65%, respectivamente, no regime tributário Lucro Real. As alíquotas do Cofins e do PIS são 3,0% e 0,65%, respectivamente, no Lucro Presumido.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

(Processo nº 013.178/09-1)

ANEXO 10

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa _____ para **prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos.**

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ / ____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, Cl. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO** nº 089/2013, homologado pela Senhora Diretora-Geral, às fls. ____ do Processo n.º 013.178/09-1, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, fls. ____/____ a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dos Atos nºs 24/1998 e 10/2010, ambos da Comissão Diretora do SENADO, e das cláusulas seguintes:



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de programação, operação técnica, manutenção preventiva e corretiva, inclusive em regime de plantão e com fornecimento de peças, componentes e demais materiais necessários, nos módulos da Central de Relacionamento do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

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

II - apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

III - efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;

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

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

VI – manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

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

VIII – efetuar, se for o caso, o pagamento de serviços extraordinários, por empregado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, de acordo



SENADO FEDERAL

com o que tiver previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional e em conformidade com o art. 59, § 2º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 (CLT);

IX - manter os funcionários devidamente identificados por meio do uso de crachás de identificação, de acordo com os padrões de identificação do contratante e normas internas do Senado Federal;

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

XI - substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências feitas com relação ao substituído, nos seguintes casos:

- a) falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, a contar do início da jornada definida para o serviço ou da ciência do afastamento;
- b) gozo de férias;
- c) licença e/ou atestado médico; e
- d) solicitação do gestor.

XII – apresentar ao gestor a planilha de férias de seus empregados, com a indicação dos respectivos substitutos;

XIII - efetuar o pagamento aos profissionais alocados nos seguintes prazos:

- a) salário até o 5º dia útil do mês subsequente a realização dos serviços;
- b) pagamento de custos de alimentação e transporte até o 5º dia útil do mês em referência;
 - b.1)** transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender os dias de trabalho do mês em referência.

XIV - observar a legislação trabalhista, previdenciária e convenção coletiva de trabalho da respectiva categoria efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;

XV- responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança, instruindo-os quanto à prevenção de incêndios nas áreas do SENADO;



SENADO FEDERAL

XVI - exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por intermédio de folha individual de frequência mensal;

XVII – fornecer equipamento de segurança individual conforme legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, devendo substituí-los imediatamente sempre que necessário; e

XVIII – fornecer uniforme, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato de prestação de serviços, sem ônus para os seus funcionários, atendendo a descrição constante do Anexo 08 do edital, com modelos e cores a serem previamente aprovados pelo gestor, para uso permanente em serviço. Os mesmos deverão ser substituídos com periodicidade anual, ou antes, em caso de desgaste prematuro.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA deverá apresentar uma declaração de que tem condições de garantir o fornecimento das peças, componentes e demais materiais, novos e genuínos, encontrando-se apta ao pleno atendimento do objeto deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA deverá apresentar declaração de que tem plenas condições de atender a todas as exigências contratuais, inclusive, sempre que necessário, o devido suporte dos fabricantes que integram o sistema.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá fornecer peças novas e originais, e/ou componentes e materiais necessários para a execução dos serviços contratados, sem ônus para o SENADO.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA fica obrigada a realizar os serviços objeto deste contrato mesmo que realizadas atualizações futuras de versão dos sistemas, bem como promover o treinamento necessário da equipe técnica, sem ônus adicional para o SENADO, conforme descrição constante do Anexo 08.

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

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

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá indicar preposto, escolhido dentre os profissionais residentes no Senado Federal, aceito pelo gestor deste contrato, para representá-la sempre que for necessário, o qual será também responsável pela gestão dos demais profissionais.



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA assume toda e qualquer responsabilidade no que se refere à relação com seus empregados, inclusive quanto ao fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio-transporte e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando o SENADO de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho e de execução durante a vigência dos serviços contratados.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - É vedada a contratação, por parte da CONTRATADA e para prestarem os serviços objeto do presente contrato, de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores do Quadro de Pessoal do SENADO, ocupantes de cargos ou funções comissionadas de direção, na forma do disposto nos Atos da Comissão Diretora do Senado Federal nº 12/2010 e 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros, salvo a hipótese de subcontratação na forma estabelecida na Cláusula Sexta deste ajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA deverá executar os serviços, objeto deste contrato, de forma a assegurar que os equipamentos e softwares mantenham regular, eficiente, seguro e econômico funcionamento, devendo o início da execução dar-se no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, após sua assinatura.



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - Para a execução dos serviços descritos neste contrato, a CONTRATADA disponibilizará tantos profissionais quantos necessários, sendo que os que excederem a equipe técnica mínima relacionada no Anexo 08 do edital, estarão sujeitos às mesmas obrigações e deveres daqueles, não implicando aumento de custo para o SENADO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Eventualmente poderá ser solicitada a prestação dos serviços fora dos dias e horários normais, de forma atender demanda excepcional, o que não implicará em qualquer pagamento adicional por parte do SENADO.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá manter serviço de plantão 24 (vinte e quatro) horas, inclusive nos finais de semana e feriados, de forma a manter o sistema nos prazos estipulados no Parágrafo Décimo Nono desta cláusula.

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

PARÁGRAFO SEXTO - A CONTRATADA realizará a manutenção preventiva e corretiva dos sistemas que compõem a Central de Relacionamento, sendo ainda de responsabilidade da CONTRATADA:

- I - responder pelo controle de tarifação, emitindo contas e relatórios referentes às ligações efetuadas;
- II - administrar e manter os servidores e bancos de dados (CRM, Solidus & Care, OneBox, Gravador, Sistema de Segurança, etc.);
- III - operar e manter os sistemas da Central de Relacionamento;
- IV - gerenciar a segurança dos ambientes de telecomunicações, implementando políticas que visem eliminar intrusões ou riscos para as informações trafegadas em sua rede;
- V - promover o atendimento aos usuários internos dos sistemas, de modo a antecipar manutenções necessárias, evitando a interrupção das comunicações e da operação da Central de Relacionamento;
- VI - garantir suporte técnico completo para todos os recursos de telefonia, CTI, gravação, aplicações e outros recursos empregados no ambiente da Central de Relacionamento com o Cidadão do SENADO;



SENADO FEDERAL

- VII** - fornecer suporte técnico em telecomunicações e informática a todas as atividades da Central de Relacionamento com o Cidadão;
- VIII** - efetuar manutenção e configuração de programas visando otimizar as rotinas de processamento de dados da produção;
- IX** - realizar testes nos programas em produção, bem como acompanhar a implantação de novos programas;
- X** - realizar reprogramações e alterações nos equipamentos relativas a mudanças, adições e reduções de agentes e supervisores nos sistemas;
- XI** - responder pela operação, manutenção, análise de riscos de interrupções e elaboração de planos de contingência dos sistemas;
- XII** - gerir o tráfego; e
- XIII** - executar quaisquer outras atividades inerentes à análise de processos e infraestrutura da Central de Relacionamento.

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

- I** - A manutenção preventiva tem por objetivo prevenir falhas e defeitos, mantendo assim os demais processos seguros, por meio de testes periódicos que são executados na rede de comunicação ou de dados, antecipando ações (preventivas e/ou corretivas) que venham a minimizar os riscos de degradação dos níveis de disponibilidade da Central de Relacionamento do SENADO e da solução como um todo;
- II** - A manutenção preventiva deverá proteger a operação da Central de Relacionamento e maximizar a disponibilidade dos equipamentos e aplicativos da solução, por meio de parâmetros e pré-requisitos definidos pelo fornecedor da solução, pela análise de relatórios de falhas, condições ambientais e conexões externas; e
- III** - Os responsáveis pela gestão técnica deverão manter registros de todos os serviços da Central de Relacionamento, podendo realizar manutenções programadas e previamente acordadas.

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

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá administrar os Sistemas, em conjunto com o SENADO, definindo e colocando em prática as rotinas operacionais que determinarão a administração dos recursos da rede (acessos a recursos de hardware e software, modelo de contas, grupos, senhas, pastas, recursos de impressão, auditoria, administração e manutenção da segurança das aplicações e do banco de dados), e, ainda dentro dessas atividades, desenvolver os trabalhos de



SENADO FEDERAL

inclusão, exclusão e alterações dos recursos da rede e reconfiguração de ambientes e produtos.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O processo de Administração dos Sistemas deverá:

- I - garantir suporte técnico para todos os recursos de telefonia, CTI, gravação, aplicações e outros recursos empregados no ambiente da Central de Relacionamento com o Cidadão do SENADO;
- II - realizar a interface com fornecedores de equipamentos para garantir a correta implementação e correção de requisitos de hardwares e softwares;
- III - realizar a interface com a direção da Central de Relacionamento para identificar e implementar novas soluções e aplicações;
- IV - garantir que todos os níveis de qualidade de serviço relativos a fornecedores e mantenedores estão sendo respeitados; e
- V - fornecer relatórios de desempenho dos componentes da solução ao gestor.

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

- I - o objetivo da manutenção corretiva é a de restauração e/ou reparação, depois de diagnosticada uma falha ou defeito, de um todo ou parte da solução, sistema, máquina, software, dentre outros, incluindo-se a substituição de partes e peças;
- II - os serviços são realizados a partir da abertura de um chamado à área de suporte ao usuário, tipicamente decorrente de falhas, defeitos, operações equivocadas que impeçam a disponibilidade de sistemas, softwares, equipamentos e outros componentes da Central de Relacionamento, necessários a operacionalização e execução das atividades de atendimento ao cidadão;
- III - o serviço inclui tanto o suporte e a assistência técnica remota, quanto a designação de técnicos para restaurar a plena funcionalidade do ambiente; e
- IV – os serviços de manutenção corretiva poderão ser provenientes inclusive do processo de operação.

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

I - Atuação do 1º nível de manutenção corretiva:

- a - Deverá atuar em esclarecimentos e orientações aos usuários; solucionar problemas de baixa complexidade caracterizados por manutenções rotineiras, tais como defeitos isolados em PA's e estações de gerenciamento, falhas em configurações, substituição de placas e equipamentos, bem como identificar e



SENADO FEDERAL

diagnosticar problemas de maior gravidade que exijam a atuação de outros níveis de suporte e manutenção.

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

II - Atuação do 2º nível de manutenção corretiva:

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

b - Esse nível deverá executar serviços classificados como de média e alta complexidade. Antes da interferência do 2º nível, a CONTRATADA deverá manter o SENADO informado das providências em curso para que os planos de contingência sejam implantados de comum acordo entre as partes.

III - Atuação do 3º nível de manutenção corretiva:

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

b - Antes da interferência do 3º nível, a CONTRATADA deverá manter o SENADO informado das providências em curso para que os planos de contingência sejam implantados de comum acordo entre as partes.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A CONTRATADA obriga-se a manter no SENADO, operando em caráter permanente, de segunda a sexta-feira, a equipe técnica mínima, com a qualificação profissional exigida, conforme disposto no Anexo 08 do edital.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A CONTRATADA deverá estar apta a escalar os empregados por ela contratados para prestarem serviços em jornada extraordinária,



SENADO FEDERAL

fora dos horários e dias de semana estabelecidos no Anexo 08 do edital, sempre que se fizer necessário o trabalho em tais circunstâncias, sem que isso implique qualquer pagamento adicional por parte do SENADO.

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A CONTRATADA deverá comprovar, a pedido do gestor, a aquisição das peças e/ou componentes novos e originais, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Em caso de falha na Central de Relacionamento, nos dias úteis, no período das 08:00h às 20:00h, o início da manutenção deverá ser imediato, realizada pelos técnicos residentes, sendo que fora desse horário o prazo será de 1 (uma) hora. Aos sábados, domingos e feriados o prazo para início da manutenção será de 2 (duas) horas.

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

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

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

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

b - Caso não sejam disponibilizadas pela CONTRATADA medidas de contingência que garantam as funcionalidades essenciais à operação da



SENADO FEDERAL

Central de Relacionamento, os prazos estabelecidos nos itens a.2 e a.3 serão reduzidos à metade.

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

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - As comunicações e entendimentos do gestor deste contrato com a CONTRATADA serão feitos por intermédio de Livro de Ocorrências, inclusive as faltas ocorridas, sendo as folhas rubricadas pelas partes.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - A jornada de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 02 do edital poderá ser alterada de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - A realização eventual de serviços extraordinários deverá ser solicitada e justificada pelo Gestor deste contrato.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - Todos os serviços serão executados diretamente e sob a orientação e comando da CONTRATADA por intermédio de seu preposto.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO – Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição de produtos ou serviços considerados inadequados pelo gestor.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal de R\$ _____ (_____), conforme proposta da CONTRATADA, de fls. _____, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos, é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e



SENADO FEDERAL

indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, **observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.**

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

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

PARÁGRAFO QUARTO - Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias**, a contar do recebimento da nota fiscal-fatura, condicionados à apresentação de:

- I - prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante da nota-fiscal/fatura apresentada, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referente tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, conforme o caso, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;
- II - guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e das Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social (CND) e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, e ainda, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), independentemente do seu teor, sendo que em caso de teor positivo sujeitará a CONTRATADA à apuração e aplicação de penalidades previstas na Cláusula Décima Primeira deste contrato;
- III - espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;
- IV - comprovantes de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação aos empregados da CONTRATADA que prestem os serviços objeto do presente contrato;
- V - planilhas de custos de cada categoria e informações sobre qualquer outra vantagem;



SENADO FEDERAL

VI - planilha discriminada com o controle de frequência dos profissionais no horário ordinário e extraordinário, observado o que trata o inciso XVI da Cláusula Segunda deste instrumento, no caso de eventual prestação de serviços extraordinários; e

VII – apresentação da garantia prevista na Cláusula Nona do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso XI, “a” da Cláusula Segunda, implicará desconto automático de 1/30 (um trinta avos) do valor unitário mensal da categoria, por dia, sem prejuízo da incidência da multa contratual prevista no parágrafo sétimo da Cláusula Décima Primeira.

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

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

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

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

CLÁUSULA QUINTA – DA REPACTUAÇÃO / REAJUSTE

A repactuação deste contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta para os itens constantes nos módulos 2 e 3 da planilha de formação de custos por categoria que não sejam estipulados pela CCT que regula a contratação; ou da data do orçamento a que a proposta se referir para os valores provenientes de CCT que regula a contratação, admitindo-se como termo inicial a data do acordo, convenção ou dissídio



SENADO FEDERAL

coletivo de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que a fundamenta, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado.

PARÁGRAFO QUARTO - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

PARÁGRAFO QUINTO - Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos somente a partir da data de assinatura do respectivo termo aditivo, admitindo-se a retroação dos efeitos exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

PARÁGRAFO SEXTO - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, devendo esse período ser contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Desde que acordado entre as partes, o valor contratual do objeto da repactuação poderá ter sua vigência iniciada em data futura, sem prejuízo da contagem de periodicidade para as próximas concessões.

PARÁGRAFO OITAVO – Quando da repactuação deste contrato, para os itens de custo provenientes da **Tabela 1 (Custos com Mão de Obra Residente)** do Anexo 02 do edital, serão observados os parágrafos anteriores. Para os itens provenientes da **Tabela 2 (Custos com manutenção de 2º e 3º níveis e Peças de reposição)**



SENADO FEDERAL

Componentes) do referido anexo será adotado o reajuste, podendo o preço ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, observada a variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC.

PARÁGRAFO NONO - O primeiro reajuste - no caso dos itens provenientes da Tabela 2 do Anexo 02, conforme citado no parágrafo anterior - levará em conta para fins de cálculo a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O arredondamento de valores e preços do presente contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010:

a) para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais.

b) quando a casa decimal imediatamente posterior à definida na letra 'a' for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA SEXTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

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

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

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos no Capítulo XII do edital, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a SUBCONTRATADA que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.



SENADO FEDERAL

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 059183 e Natureza de Despesa 339037, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 339039.

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

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

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

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

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

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



SENADO FEDERAL

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

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada, se for o caso, até 15 (quinze) dias após a comprovação do adimplemento de todas as verbas devidas aos empregados a título rescisório, observando-se os requisitos do Parágrafo Quinto da Cláusula Quarta.

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia a que se refere esta cláusula terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após o término da vigência contratual.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO – Não se admitirá qualquer restrição ou condicionante à plena execução, pelo SENADO, da garantia ofertada em decorrência da execução do presente contrato, sobretudo se a garantia for apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pelo Diretor-Geral promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

I - advertência;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o SENADO e seus órgãos supervisionados, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (cinco) anos; e



SENADO FEDERAL

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nos incisos III e IV.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

- I** - apresentar documentação falsa;
- II** – fraudar na execução do contrato;
- III** – comportar-se de modo inidôneo;
- IV** – fazer declaração falsa;
- V** – cometer fraude fiscal.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO - Decorrido o prazo previsto para o início da execução deste contrato, sem a prestação dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO QUARTO – A não apresentação da garantia contratual prevista na cláusula nona sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias.

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

PARÁGRAFO SEXTO - Transcorrido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no parágrafo terceiro, sem o início da prestação de serviços, será aplicada cumulativamente a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula.



SENADO FEDERAL

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

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

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

GRAU 3	
0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
12	Deixar de cumprir as exigências relativas à higiene e segurança do trabalho e as normas disciplinares e orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
13	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.



SENADO FEDERAL

14	Deixar de fornecer peças, material de consumo, ou componentes de reposição novos e genuínos para a necessária execução dos serviços, por ocorrência.
----	--

GRAU 4	
1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
15	Deixar de manter equipe técnica, nas quantidades necessárias e adequadas ao cumprimento de todas as tarefas, obedecida a abrangência do serviço, inclusive a equipe técnica mínima estabelecida.
16	Deixar observar a legislação trabalhista e previdenciária e de efetuar o pagamento de salários, auxílio-transporte, auxílio-alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por ocorrência e por dia.
17	Descontar do salário dos seus empregados o custo do uniforme e calçado, por empregado.

GRAU 5	
3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
18	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
19	Deixar de efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por dia.
20	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
21	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas de direção, na forma dos Atos da Comissão Diretora do Senado Federal nº 12/2010 e 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO OITAVO – A reincidência de infrações do mesmo grau, previstas nos quadros do parágrafo anterior, fará incidir o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa aplicada.

PARÁGRAFO NONO – Para os casos de infrações contratuais não previstas nos parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os graus 1 e 5, em razão da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Os percentuais previstos nos quadros do Parágrafo Sétimo desta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, ressalvadas as hipóteses especiais dos Parágrafos Segundo e Sexto desta cláusula.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no parágrafo anterior poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

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

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

II – judicial, nos termos da legislação.

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93, aplicando-se, no



SENADO FEDERAL

que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do artigo 80 da referida lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá, em até 30 dias contados da expiração do prazo do *caput*, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do Parágrafo Quarto da Cláusula Quarta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

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

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

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

SENADO FEDERAL

Diretor da SADCON

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

Diretor da SSPLAC



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2013

ANEXO 11

(Processo nº 013.178/09-1)

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, conforme modelo abaixo, à Comissão Permanente de Licitação, nos termos do Capítulo XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____ / ____				
Data de abertura:				
Nome da empresa:				
CNPJ:				
Endereço:				
CEP:				
Telefone: (DDD)				
Fax: (DDD)				
e-mail:				
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)				
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)				
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)				
Instrumento de outorga de poderes: (informar o tipo de documento)				
Manutenção de 2º e 3º níveis, peças e componentes				
Item	Quantidade	Valor Unitário	Valor total Mensal (R\$)	Valor total Anual(R\$)
1				
...				
...				
Valor total mensal				
Valor total anual				R\$
Mão de Obra Residente				
Item	Categoria	Total de Funcionários	Valor unitário Mensal (R\$)	Valor total Mensal(R\$)



SENADO FEDERAL

Valor total anual				R\$
SINDICATO DA CATEGORIA:				
DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:				
Valor global anual (total anual de mão de obra residente + total anual de manutenção de 2º e 3º níveis, peças e componentes)				R\$

Instruções de preenchimento:

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

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos, e, caso o somatório ultrapasse duas casas decimais deverão os valores ser arredondados da seguinte forma: quando a casa decimal imediatamente posterior às duas casas decimais dos centavos for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada, **observando-se que o valor apresentado no lance final deverá ser de qualquer maneira preservado, procedendo-se os arredondamentos, quando necessários, nos valores parciais e/ou dos individuais dos itens.**

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.