

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de contact center para fornecimento de infraestrutura para implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas que disponibilize instalações físicas, mobiliário, equipamentos, solução *omnichannel*, para gestão, monitoramento e o atendimento ativo e receptivo por telefone, *webchat*, *e-mail*, WhatsApp, na modalidade SaaS (*software* como serviço) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços (exceto mão de obra), conforme especificações deste termo de referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

Atualmente, o Sesc em Minas vem atendendo a demanda espontânea dos seus clientes através de seu contact center, entretanto, identifica a oportunidade de utilizar recursos tecnológicos mais modernos como resposta às transformações geradas pelos sistemas de comunicação e à instrumentalização que eles proporcionam.

Esse tipo de atividade envolve infraestrutura física compatível com a legislação vigente e diversos recursos tecnológicos, assim, com a terceirização dos serviços para empresas especializadas no ramo, o Sesc em Minas garante o uso de ferramentas modernas para disponibilizar uma Central de Relacionamento aos clientes alinhada às melhores práticas de mercado sem a necessidade de estruturar um espaço para aloca-la. Não obstante, a manutenção da mão de obra própria permite acompanhar detalhadamente os processos de atendimento ao cliente e confere maior resolutividade e celeridade na tratativa das demandas, dada a necessidade de interface frequente e contínua com áreas internas da Instituição para tal. Além disso, garante mais qualidade aos atendimentos, pois os funcionários da empresa conhecem mais profundamente o seu negócio, normas e processos internos.

Assim, objetiva-se a renovação da forma de prestação de serviço atual que inclui apenas infraestrutura física e tecnológica (sem mão de obra), com a implantação de plataforma *omnichannel*.

Esta contratação está em consonância com os objetivos institucionais de transformar o Sesc digitalmente, aprimorar processos e a experiência dos clientes e com ela, espera-se:

- Integrar os diferentes pontos de contato remoto dos clientes do Sesc em Minas para centralização das informações e gestão unificada dos dados relativos ao relacionamento com clientes;
- Obter uma visão holística de toda a jornada do cliente por telefone, *webchat*, WhatsApp, *e-mail*, evitando-se que o usuário tenha uma experiência fragmentada ao passar de um canal para outro e sem exigir dele passos repetitivos ou adicionais;
- Garantir que as informações sobre histórico e atividades de interação do cliente estejam atualizadas e centralizadas em um único lugar (quais produtos ou serviços os clientes utilizaram, se já elogiaram ou reclamaram anteriormente, e outras informações relevantes);
- Possibilitar o aprimoramento de diversas etapas do atendimento proporcionando uma experiência mais próxima da humana possível utilizando recurso de inteligência artificial;
- Criar e disponibilizar uma base de conhecimento inteligente para melhorar o autoatendimento dos clientes e capacitar a equipe de atendimento;

- Analisar o comportamento dos usuários com relação as demandas nos canais de atendimento a fim identificar oportunidades de melhoria e garantir a assertividade e confiabilidade dos processos;
- Recuperar informações registradas em sistema para acompanhamento de performance da operação, canais de atendimento e atendentes, em tempo real e por dados históricos para tomada de decisões.

Citam-se, também, benefícios que resultarão da contratação:

- Atendimento mais ágil, assertivo e simples;
- Maior assertividade na tomada de decisões;
- Melhoria da experiência dos clientes de ponta a ponta nos canais de relacionamento disponibilizados;
- Fortalecimento da imagem institucional.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1. Fornecimento de infraestrutura física e tecnológica para instalação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, em Belo Horizonte¹, incluindo mobiliário, aparelhos telefônicos, headsets, links de internet, serviços de limpeza e conservação e seguro contra roubo e incêndio.
- 3.2. Cessão de licença de uso de software, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês *Software as a Service*), que integre e viabilize o atendimento, a gestão e o monitoramento de serviços por telefone, *webchat*, *e-mail*, WhatsApp, em uma única plataforma, nas formas ativa e receptiva.
- 3.3. Sessões do WhatsApp.
- 3.4. Serviços de implantação, parametrização, customização e operação assistida para início da utilização das soluções fornecidas.
- 3.5. Treinamento dos usuários para a perfeita utilização das soluções em toda a sua potencialidade.
- 3.6. Atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

4.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Descrição *		Unidade de medida	Valor mensal	Valor por 12 meses
A	A1 - Infraestrutura física, seguro e serviço de conservação e limpeza;	Mês		
	A2 - Links de internet – velocidade mínima 100MB;			
	A3 - Suporte técnico;			
	A4 - URA;			
	A5 - Gravador digital.			
Descrição *		Unidade de medida	Valor mensal	Valor por 12 meses

¹ A infraestrutura fornecida deverá estar instalada no município de Belo Horizonte, a fim de assegurar a proximidade com a sede administrativa do Sesc em Minas e reduzir custos de deslocamento dos seus funcionários e uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

B	Licenças de uso do sistema omnichannel com agente virtual integrado e treinamento - 60 licenças perfil operador; 05 licenças perfil gestão; 05 licenças perfil monitoramento.	Mês			
Descrição *		Unidade de medida	Quant. estimada	Valor Unitário	Valor por 12 meses
C	Sessões do WhatsApp com quantidade anual estimado 800.000	Unidade	800.000		
Descrição *		Unidade de medida			Valor total
D	Implantação	serviço			
Descrição *		Unidade de medida			Valor total
E	Operação assistida	serviço			
Descrição *		Unidade de medida			Valor total
F	Customização e Parametrização (itens informados nos anexos, respeitado o cronograma de execução)	serviço			
VALOR GLOBAL (SOMA DE TODAS AS LINHAS DA COLUNA "VALOR TOTAL")					

- 4.2. Nos valores a serem ofertados, deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto em sua integralidade.
- 4.3. A Proposta Técnica deverá contemplar e estar de acordo com os critérios descritos nas tabelas contidas nos: ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, que serão utilizados como base para realização da análise do grau de aderência de atendimento aos requisitos técnicos e funcionais.
- 4.4. A empresa proponente deverá incluir em sua proposta de preços, obrigatoriamente, as planilhas técnicas constantes nos: ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS.
- 4.5. , devidamente preenchidas com a indicação do grau de aderência da sua solução para cada um dos requisitos.
- 4.6. No ANEXO II – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, caso o grau de aderência informado seja “Customização” ou “Parametrização”, o proponente deverá informar na coluna “Esforço para Customização ou Parametrização” as horas estimadas para desenvolvimento das funcionalidades requisitadas (homem-hora).
- 4.7. O custo decorrente do esforço para Customização ou Parametrização mencionado no item 4.6 deste termo de referência, deverá estar incluso na Proposta de Preços como valor único, um serviço (Vide item “F”).
- 4.8. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência nativo ao ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS
- 4.9. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 70% aderência nativa aos ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS.

- 4.10. O custo referente às licenças descritas no item “B1” será passível de cobrança somente após a implantação da operação e o efetivo início dos atendimentos.
- 4.11. Durante a avaliação das propostas, a Contratante poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgar necessárias, podendo utilizar todos os meios lícitos possíveis, tais como: visita técnica aos Proponentes, consultas formais a usuários / clientes dos Proponentes, consultas e pesquisas em órgãos controladores, dentre outros.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 5.1. O critério de escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc em função do objeto do escopo ser indivisível, ou seja, não existe a possibilidade operacional de mais de uma empresa executar o objeto, considerando que é uma solução única.

6. GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 6.1. A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 6.2. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízo advindo do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;
 - d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
- 6.3. A Contratante está autorizada a reter créditos da Contratada na hipótese de o valor da garantia não ser suficiente para satisfazer o pagamento de alguma das obrigações dispostas nas alíneas supramencionadas.
- 6.4. Permanecendo saldo devedor, mesmo após a utilização da garantia e a retenção de créditos do Contratada, este deverá realizar o seu pagamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos do recebimento da respectiva notificação, após os quais a Contratante adotará as medidas judiciais cabíveis para a sua cobrança.
- 6.5. Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados nas alíneas “a” a “d” do Item 6.2.
- 6.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, na Conta e Agência indicada pelo Sesc, com correção monetária, em favor do Sesc em Minas.
- 6.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
- 6.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza ao Sesc a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas do contrato, nos termos do artigo 32 da Resolução do Sesc nº 1.252/12.
- 6.9. Será considerada extinta a garantia:
- 6.10. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Sesc

em Minas, mediante termo circunstanciado, de que o CONTRATADO cumpriu todas as cláusulas do contrato;

- 6.11. no término da vigência deste contrato ou recebimento definitivo da obra, caso o Contratante não comunique a ocorrência de motivos ensejadores do uso da garantia.
- 6.12. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de depósito será realizada no prazo de 30 (trinta dias) contados da solicitação formal da Contratada. O Sesc em Minas não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
 - 6.13. caso fortuito ou força maior;
 - 6.14. atos ilícitos dolosos praticados por colaboradores do Sesc em Minas.
 - 6.15. Caberá à própria Contratante apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas “a” e “b” da cláusula 6.12.
 - 6.16. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não
 - 6.17. as previstas nas alíneas “a” e “b” da cláusula 6.12.

7. INFRAESTRUTURA

7.1. INSTALAÇÕES E MOBILIÁRIO

- 7.1.1. A Contratada deverá fornecer estrutura física, para atender a Contratante, concentrada em um único imóvel, e em único pavimento exclusivamente destinado à implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, que deverá necessariamente estar fisicamente apartada, no mínimo, por divisórias, das demais operações que porventura a Contratada tenha, e com acesso restrito à equipe do Sesc em Minas e às pessoas previamente autorizadas.
- 7.1.2. A Contratada deverá apresentar alvará de funcionamento e alvará do Corpo de Bombeiros – AVCB, dentro da validade. Isso se aplicará tanto para a Instalação da Central de Relacionamento quanto para a instalação contingencial em caso de sinistro.
- 7.1.3. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado por sistema automático, com o uso obrigatório de cartão, senha de identificação ou similar e permitido somente às pessoas autorizadas.
- 7.1.4. Deverá ser disponibilizada 01 (uma) vaga de garagem no local onde será instalada a operação do Sesc em Minas, para uso sob demanda, que não precisará ser de uso exclusivo da Contratante. Caberá ao Sesc agendar o uso com o mínimo de 24 horas de antecedência ou conforme acordo entre as partes.
- 7.1.5. As instalações devem prever ambiente para atendimento em conformidade com as determinações do anexo II da NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e, sala para a equipe administrativa, sala para coordenação, sala para reuniões, sala para monitoria de qualidade e espaço para descompressão, conforme especificações dos itens 7.1.6, 7.1.7, 7.1.8, 7.1.9, 7.1.10 e 7.1.11, além de banheiros masculino e feminino e ambiente para alimentação, conforme itens 7.1.14, 7.1.11 e 7.1.15.
- 7.1.6. O ambiente para operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas deverá ser projetado com tratamento acústico, iluminação e climatização, e deve conter:
 - a) 66 (sessenta e seis) posições de atendimento (sem consulta) do tipo box, com abafador de ruído; 66 (sessenta e seis) mesas com regulagem de altura em MDF na espessura mínima de 18mm e 66 (sessenta e seis), cadeiras ergométricas com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento, conforme especificações da NR 17;
 - 66 (sessenta e seis) apoios ergonômicos para os pés.

- b) 05 (cinco) mesas administrativas em “L”, com dimensões de 1,20x1,60m, em MDF na espessura mínima de 18mm, 02 (dois) apoios ergonômicos para os pés e 07 (sete) cadeiras com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento.
 - c) 05 (cinco) pontos de rede e 05 (cinco) pontos de energia para instalação de 02 (dois) relógios de ponto eletrônico de propriedade do Sesc em Minas.
- 7.1.7. A sala para a equipe administrativa, de uso exclusivo do Sesc em Minas, deverá conter 08 (oito) mesas administrativas em “L”, com dimensões de 1,20x1,60m, em MDF na espessura mínima de 18mm; 05 (cinco) cadeiras com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento; 08 (oito) apoios ergonômicos para os pés; 02 (dois) armários com dimensões mínimas de 1,60x0,80x0,40m em MDF na espessura mínima de 18mm e 02 (dois) frigobares de no mínimo 80 litros. Esse espaço deverá ser separado da operação por divisórias e porta.
- 7.1.8. A sala de coordenação, de uso exclusivo do Sesc em Minas, deverá estar situada, necessariamente, próximo à sala de operação, e conter 01 (uma) mesa em “L” com dimensões mínimas de 1,20x1,60m, em MDF na espessura mínima de 18mm; 01 (um) apoio ergonômico para os pés; 03 (três) cadeiras com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento; 01 (um) armário de duas portas com dimensões mínimas de 1,60x0,80x0,40m em MDF na espessura mínima de 18mm e 01 frigobar de no mínimo 80 litros. Esse espaço deverá ser separado da operação por divisórias e porta.
- 7.1.9. A sala para monitoria de qualidade, de uso exclusivo do Sesc em Minas, deverá conter 02 (duas) mesas em “L” com dimensões mínimas de 1,20x1,60m em MDF na espessura mínima de 18mm; 02 (dois) apoios ergonômicos para os pés e 04 (quatro) cadeiras com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento. Esse espaço deverá estar no mesmo ambiente da operação, mas separado por divisórias e porta.
- 7.1.10. A sala de reuniões deverá conter uma mesa oval de pelo menos 1,98 x 1,22m em MDF na espessura mínima de 18mm, 10 cadeiras com rodízios e ajuste de altura para o encosto e assento, equipada com projetor e lousa de vidro com dimensões de pelo menos 1,20x0,80m e 05 (cinco) pontos de rede e de energia.
- 7.1.11. Deverá ser fornecido espaço para descompressão com no mínimo 10 (dez) assentos que proporcionem relaxamento físico, no estilo puff’s e 01 (um) Televisor de, no mínimo, 40 (quarenta) polegadas com acesso aos canais gratuitos de televisão. Esse espaço deve ser de uso exclusivo do Sesc em Minas.
- 7.1.12. Caberá à Contratada a instalação de 02 (dois) pontos de rede e de energia por mesa em todos os ambientes especificados nos itens 7.1.6, 7.1.7, 7.1.8, 7.1.9 e 7.1.10.
- 7.1.13. A Contratada deverá fornecer 60 (sessenta) armários individuais do tipo escaninho para guarda de pertences e objetos particulares dos atendentes com tamanho mínimo de 20x40 centímetros, com chave ou local para fechamento por cadeado, assegurando a organização do ambiente de trabalho.
- 7.1.14. Deverá ser fornecido ambiente para alimentação que deverá estar equipado com no mínimo 02 (dois) refrigeradores com capacidade mínima de 300 litros, (02) bebedouros com água em temperatura ambiente e gelada, 05 (cinco) fornos micro-ondas, mesas para refeição e cadeiras para no mínimo 10 (dez) pessoas sentadas simultaneamente. Esse espaço não precisa ser de uso exclusivo do Sesc em Minas.
- 7.1.15. Deverá ser fornecido sanitário masculino, sanitário feminino e para portadores de deficiência, que poderá ser de uso compartilhado com funcionários de outras operações caso estejam fora do ambiente de uso exclusivo do Sesc em Minas.

- 7.1.16. Para contingência de energia elétrica a Contratada deverá disponibilizar sistema gerador de energia de emergência com capacidade para manter a operação de atendimento operante por no mínimo 6 (seis) horas.
- 7.1.17. É responsabilidade da Contratada o projeto do ambiente físico, tratamento e manutenção do local destinado à prestação dos serviços, bem como, dos recursos auxiliares e de continuidade operacional, destacando-se: climatização, controle de ruído e ergonomia. O projeto em questão deverá ser aprovado previamente pelo Sesc em Minas.
- 7.1.18. Fica sujeita à ciência, avaliação e anuência prévias do Sesc em Minas, toda e qualquer alteração, troca, reforma ou substituição de equipamentos que envolva os ambientes físicos de uso exclusivo relacionados nos subitens acima, bem como do local de execução dos serviços.
- 7.1.19. A manutenção, reparos e substituições do mobiliário contratado, serão responsabilidade da Contratada e deverão ser realizados quando solicitados pelo Sesc em Minas em até 03 (três) dias úteis.

7.2. LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO PREDIAL

- 7.2.1. A Contratada será responsável pela limpeza, conservação, desinsetização e manutenção das instalações fornecidas para uso do Sesc em Minas, devendo fornecer os recursos necessários e adequados para esta finalidade. Com vistas à continuidade dos serviços prestados no contact center, a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, ar-condicionado, incêndio, elevadores, subestação, carpintaria, marcenaria, serralheria, chaveiro etc.
- 7.2.2. Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar-condicionado, água, luz e telefone, elevadores e outros.
- 7.2.3. A compra e fornecimento de materiais de higiene (sabonete líquido, papel higiênico, papel toalha) será responsabilidade da Contratada.
- 7.2.4. A Contratada deverá atender às situações imprevistas que deverão ser atendidas prontamente após solicitação do Sesc em Minas.
- 7.2.5. São obrigações da Contratada minimamente, sempre que necessário, ou quando for acionada pela Contratante:
- Manter o chão limpo.
 - Manter as lixeiras isentas de detritos, acondicionando-os em local adequado.
 - Remover o pó de mesas, telefones, armários, peitoris, caixilhos das janelas, vidros das janelas, bem como de mobiliário existente, dos aparelhos elétricos e dos extintores de incêndio.
 - Limpar atrás dos móveis.
 - Limpar todas as luminárias por dentro e por fora (quando aplicável).
 - Promover a limpeza diária do ambiente de descompressão e todos os itens que o compõe (forno micro-ondas, geladeira, mesas e cadeiras).
 - Efetuar a troca de lâmpadas, filtros de linha, calhas e cabos.
 - Prover a manutenção e troca dos componentes hidráulicos.
 - Efetuar a manutenção/reparo e a troca de mobiliário, quando necessário.
 - Manter os extintores de incêndio carregados e dentro do prazo de validade.
 - Efetuar a desinsetização do ambiente.

- l) Manter os dispenseres de sabonete, papel higiênico e papel toalha abastecidos.
 - m) Executar demais serviços considerados necessários à limpeza, conservação e manutenção das instalações que porventura se mostrarem necessários.
- 7.2.6. Deverá ser estabelecida rotina para atendimento aos requisitos a seguir e emitido relatório ou outro documento que comprove o seu cumprimento, durante toda a vigência do contrato.
- a) Efetuar a limpeza do ar-condicionado, mensalmente.
 - b) Promover a limpeza dos sanitários duas vezes ao dia (uma em cada turno).
 - c) Trocar o filtro purificador de água do bebedouro, a cada 06 (seis) meses, no mínimo.
 - d) Garantir as condições de climatização (umidade, temperatura e velocidade do ar), iluminação e níveis de ruído do ambiente, conforme NR17.

7.3. APARELHOS/INTERFACE TELEFÔNICA E HEADSETS

- 7.3.1. A Contratada deverá fornecer 66 (sessenta e seis) aparelhos telefônicos ou interface telefônica, com monofone tipo *headset* acoplados.
- 7.3.2. No caso da Contratada oferecer interface telefônica (software) em lugar dos aparelhos telefônicos, deverão ser fornecidas 66 (sessenta e seis) licenças concorrentes, ou seja, de uso simultâneo, não importando o número de agentes cadastrados, bem como o serviço de instalação, e quaisquer outros equipamentos, materiais ou serviços adicionais para a sua ativação e funcionamento completo do software em questão.
- 7.3.3. Os aparelhos telefônicos ou software deverão:
- Permitir o controle do volume do alto-falante do atendente.
 - Permitir o controle do volume do microfone do atendente.
 - Permitir ao atendente que silencie o microfone - "mute".
 - Permitir a transferência de chamadas.
 - Possuir interface para instalação e integração de fone headset.
 - Permitir ao atendente discar um número desejado.
 - Identificar o número chamado ou chamador.
 - Exibir o tempo de duração da chamada.
 - Exibir o status do atendente.
 - Permitir ao atendente a alteração do Status, com seleção do tipo de pausa.
 - Permitir a alteração do Status do atendente, em caso de sua pausa, será obrigatório o preenchimento com o motivo.
- 7.3.4. Os fones headset devem apresentar as seguintes características:
- Tubo de voz removível.
 - Alça de cabeça leve e ajustável.
 - Microfone com redução de ruído para som ambiente.
 - Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural.
 - Em caso de defeito dos fones headsets, deverá ser realizada a reposição em até no máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis após o acionamento da Contratada pelo Sesc em Minas, sem ônus para a Contratante.
 - Os fones headsets devem ser confortáveis e com única unidade auricular; atender às práticas TELEBRÁS "Especificação de Protetor Contrachoque Acústico nº 245-150-705" e "Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245-400-704"; possuir aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente; possuir a haste

de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 360°), com boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) e controle de distância (regulável) para o bocal do microfone.

- A Contratada será responsável pela troca em caso de defeitos de qualquer natureza, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da solicitação do Sesc em Minas, sem ônus para a Contratante.

7.4. LINKS DE INTERNET

- 7.4.1. Deverão ser disponibilizados 02 (dois) links de acesso à internet dedicados, com velocidade mínima de 100Mbps, de operadoras distintas e operando em *failover*.
- 7.4.2. Garantia de 99,8 % da banda para download e upload (deverão ser simétricos).
- 7.4.3. O sentido da comunicação deverá ser *downstream* (central para usuário) e *upstream* (usuário para central), em modo *Full Duplex*.
- 7.4.4. Pelo menos 1 (um) IP válido por link e sem qualquer tipo de filtro ou bloqueio e que não estejam incluídos em nenhuma lista de restrição por emissão SPAM (IP cadastrado em lista pública como local de origem do envio abusivo de correio eletrônico não solicitado em grande quantidade a destinatários diversos sem primeiro obter a expressa e explícita autorização destes) ou qualquer outra ocorrência que a torne inválida em qualquer site tanto no Brasil quanto no exterior.
- 7.4.5. Sem limites de conexões, seções simultâneas e tráfego mensal.
- 7.4.6. Sem necessidade de provedor de acesso internet.
- 7.4.7. As conexões oferecidas não devem sofrer qualquer tipo de filtragem, bloqueio, *traffic shaping* ou qualquer outra prática que prejudique o desempenho do acesso ou comprometa a confidencialidade dos dados circulantes.
- 7.4.8. Backbone Nacional próprio: As operadoras responsáveis pelos links deverão possuir *backbone* próprio no território nacional.
- 7.4.9. Protocolos de roteamento: As operadoras deverão viabilizar a utilização de roteamento estático e roteamento dinâmico (BGP4).
- 7.4.10. A disponibilidade mensal de cada link internet mensal deve ser maior ou igual a 99,4% e 99,8% para seu *backbone*.

7.5. COMUNICAÇÃO COM A REDE DA CONTRATANTE

- 7.5.1. A empresa contratada deve viabilizar a configuração de uma VPN *site-to-site*, junto à equipe de TI da empresa contratante, para que os atendentes possam acessar as aplicações/sistemas legados do Sesc em Minas.

7.6. TELEFONIA

- 7.6.1. O número telefônico para atendimento aos clientes e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade do Sesc em Minas.
- 7.6.2. Caso seja necessário o redirecionamento das ligações, ficará a cargo da Contratada essa solicitação à operadora incluindo os custos para a realização desta operação e das tarifas cobradas pela transferência de cada ligação.
- 7.6.3. Deverá ser fornecido software de bilhetagem e tarifação de ligações e relatórios das ligações de saída e entrada realizadas.
- 7.6.4. O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

- 7.6.5. O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir geração de relatórios unificados com informações sobre número discado, duração e custo da chamada, ramal/número de identificação do atendente; pelo menos nos formatos xls (Excel-xlsx) e pdf.
- 7.6.6. Caso o Sesc em Minas decida por mais uma forma de linha telefônica que não seja o E1, para o atendimento das chamadas, o PABX da Contratante deverá ser capaz de comunicar-se através de SIP e encaminhar as requisições para o ramal de PA.
- 7.6.7. Entende-se por forma de linha telefônica/rota SIP, transferências de ligações do PABX da Contratada para o(s) PABX do Sesc em Minas e vice-versa, através da VPN site-to-site, A contratada ainda será responsável por realizar liberação de portas, configurações de NAT e de qualquer natureza em seu ambiente a fim de permitir a funcionalidade dos ramais Sesc.
- 7.6.8. Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.
- 7.6.9. Todas as ligações telefônicas realizadas pelo Sesc em Minas, serão de responsabilidade e pagas pelo Contratante.
- 7.6.10. As ligações a cobrar deverão ser bloqueadas.
- 7.6.11. O Sesc em Minas não poderá ter acesso a qualquer linha telefônica da Contratada, desta forma o Sesc em Minas não se responsabilizará por qualquer ligação que não seja as de seus troncos.
- 7.6.12. A plataforma de comunicação da Contratada deverá prover capacidade de CTI compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
- 7.6.13. O sistema de telefonia deve ser apto a reproduzir mensagens pré-gravadas logo na entrada das chamadas a fim de filtrar o tráfego e realizar roteamento conforme fluxo preestabelecido. Essas mensagens poderão ser dirigidas a todos os clientes ou a uma determinada região geográfica através da identificação da origem da chamada pelo DDD e/ou Prefixo.

7.7. URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

- 7.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo 30 (trinta) canais simultâneos de URA receptiva (Unidade de Resposta Audível) e instalar, programar e configurar as funcionalidades conforme fluxograma elaborado pela CONTRATADA na fase de planejamento.
- 7.7.2. A gravação e disponibilização dos arquivos com as fraseologias a serem veiculadas na URA serão responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.7.3. Poderão ser utilizadas, em situações emergenciais e desde que previamente autorizado pela Contratante, gravação de voz robotizada.
- 7.7.4. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada.
- 7.7.5. Durante a vigência do contrato ocorrerão inclusões de novos serviços ou mesmo alterações ou desmembramentos dos serviços disponibilizados no contact center, sempre buscando a otimização do atendimento eletrônico, tornando-o o mais amigável possível ao cliente Sesc.
- 7.7.6. A URA deverá:
 - a) Estar apta a acessar banco de dados diversos - local e via ODBC: Oracle, SQL Server, MySQL, DB2 e etc.
 - b) Registrar as informações digitadas pelos clientes em um banco de dados para composição de relatórios.
 - c) Prever pesquisa para qualificação do atendimento prestado.

- d) Informar o tempo de espera estimado.
 - e) Permitir que o usuário tenha acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, através do teclado ou de aparelho telefônico.
 - f) Atender às chamadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, apresentando, inclusive, mensagens específicas definidas pelo Sesc em Minas para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível.
 - g) Suportar múltiplos anúncios gravados de maneira que vários chamadores possam ouvir ao mesmo anúncio simultaneamente.
 - h) Possibilitar que os clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.
 - i) Transferir a chamada imediatamente a um atendente disponível, sem a necessidade de completar um anúncio quando houver fila.
 - j) Possuir mecanismo de integração com sistema de discador outbound com geração de relatórios de forma integrada com sistema de relatórios proposto.
 - k) Coletar automaticamente os números dos clientes chamadores que abandonaram a ligação em fila e inserir em mailing para realização de campanha de call back, em horário e dia pré-definido.
 - l) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
 - m) Derivar as ligações para grupos previamente estabelecidos pelo Sesc em Minas de acordo com a navegação do cliente pelo menu da URA e prover relatórios com os dados computados como no mínimo número de acessos de cada menu, tempo e status das ligações.
 - n) Permitir a configuração do tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada (Timeout Global).
- 7.7.7. As inclusões, exclusões e alterações na árvore da URA, serão solicitadas pelo Sesc em Minas através da abertura de chamado técnico que deverá ser resolvido pela CONTRATADA conforme prazos abaixo:
- I. Emergenciais: execução imediata, em até 60 (sessenta) minutos.
 - II. Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas.
 - III. Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas.
- 7.7.8. Caberá ao Sesc em Minas, no ato da abertura do chamado, classificar o tipo de solicitação (emergencial, prioritária, padrão).

7.8. GRAVADOR DIGITAL

A CONTRATADA deverá instalar, programar e configurar as funcionalidades do sistema de gravação que deve:

- 7.8.1. Ser de alta disponibilidade, no mínimo 99%, para gravação e recuperação das gravações de de todos os contatos recebidos e executados da operação de contact center.
- 7.8.2. Possibilitar que a gravação das chamadas ocorra de forma automática, assim que a chamada foi estabelecida.
- 7.8.3. Possibilitar que o áudio das gravações seja de boa qualidade tornando inteligíveis todas as conversações registradas, isto é, áudio com compactação e volume adequados, sem adição de distorções e/ou ruídos e sem interrupções.
- 7.8.4. Permitir aos usuários autorizados, mediante senha, pesquisar, reproduzir e/ou copiar, facilmente e de imediato, as gravações armazenadas através de quaisquer parâmetros

simultâneos registrados pela base de dados como no mínimo: data, hora, atendente, nº telefone chamador ou discado, duração do atendimento.

- 7.8.5. Permitir a recuperação imediata das gravações, assim que o contato é finalizado.
 - 7.8.6. Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor somente escute e/ou visualize o diálogo entre atendente e cliente, conforme o canal de atendimento).
 - 7.8.7. O tempo de armazenamento para consulta dentro da plataforma (on-line) deverá ser de 06 (seis) meses na CONTRATADA. Após este período, os back-up devem ser transferidos para o Sesc em Minas através de mídias eletrônicas ou via Internet/ MPLS.
 - 7.8.8. O sistema deverá possuir recursos de compactação de silêncio, otimizando o espaço e acesso ao disco rígido, com armazenamento em disco rígido para acesso imediato (on-line) de, no mínimo, os últimos 90 (noventa) dias de gravação, com proteção duplicada em discos rígidos (espelhados), permitindo a gravação simultânea de todas as posições de atendimento IP.
 - 7.8.9. Permitir a criptografia dos arquivos de áudio de forma que o arquivo se torne inelegrível diante ao acesso direto ao diretório ou servidor de armazenamentos das informações.
 - 7.8.10. As gravações já armazenadas (não disponíveis on-line) deverão ser apresentadas ao CONTRATANTE no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contados da solicitação.
 - 7.8.11. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data e hora inicial, data e hora final, matrícula/ nome do usuário, número de origem ou de destino da chamada, e-mail do cliente, duração da ligação / demanda.
 - 7.8.12. Na gravação, reprodução ou exportação deverá ser em formatos compatíveis com o Windows – Voz: WAV, MP3; Vídeo: AVI, MPEG; Log dos chats: TXT.
- 7.9. SEGURO CONTRA ROUBO E INCÊNDIO**
- 7.9.1. A CONTRATADA deverá emitir apólice de seguro do local onde será instalada a Central de Relacionamento do Sesc em Minas contra incêndio, incluindo cobertura de roubo dos bens ali instalados com validade durante toda a vigência do contrato, incluindo os bens da CONTRATANTE.
 - 7.9.2. A CONTRATADA deverá entregar manual ou documento equivalente, contendo informações relativas ao funcionamento do seguro, objeto deste termo de referência. A entrega desse manual deverá ser feita imediatamente após a implantação da operação em até 60 dias após a assinatura do contrato.

8. LICENÇAS

- 8.1. A solução compreende licença de direito de uso de software *omnichannel* especializado para atendimento por telefone, *webchat*, *e-mail* e *WhatsApp*, gestão e monitoramento, com garantia de atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas.
- 8.2. A solução, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês *Software as a Service*), deve ter no mínimo uma disponibilidade de 99% na Intranet e na Internet. Eventuais interrupções serão tratadas de acordo com as cláusulas de suporte.
- 8.3. A solução compreende licenças de módulos e aplicativos ou funcionalidades integradas que contemplem as tecnologias para atender às necessidades de atendimento e gestão que estão detalhados nos anexos ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, além dos softwares necessários à integração de seus componentes entre si e de seus componentes aos componentes de infraestrutura computacional do Sesc em Minas.

- 8.4. O Ambiente de homologação deverá abranger licenças para 50 (cinquenta) colaboradores em todos os módulos da solução, com todos os perfis, inclusive aqueles que permitam desenvolver e testar integrações com bancos de dados e sistemas legados. Os valores referentes a este tipo de licença estarão inclusos no valor apresentado na proposta de preços para o ambiente de produção.
- 8.5. O ambiente de homologação deverá ser mantido sempre atualizado para que seja utilizado para testes de melhorias, customizações e/ou novas funcionalidades que sejam implementadas durante a vigência do contrato.
- 8.6. O Ambiente de Produção deverá permitir o cadastramento de número ilimitado de usuários, e garantir que não haverá indisponibilidade para uso por falta de licenças para todos os módulos da Solução:
- a) Operador – usuários que realizarão atendimentos aos clientes do Sesc em Minas por meio da solução: até 60 (sessenta) acessos simultâneos
 - b) Gestão – usuários que farão a gestão de todo o ambiente: até 05 (cinco) acessos simultâneos;
 - c) Monitoramento – usuários que farão a escuta/leitura dos atendimentos prestados pelos operadores em todos os canais de atendimento: até 02 (duas) acessos simultâneos.
- 8.6.1. Caberá à Contratada oferecer mecanismos de acompanhamento e controle do número de acessos simultâneos, para que não seja excedido o número de licenças contratadas por mês.
- 8.7. As licenças de uso fornecidas pela Contratada poderão, sem ônus adicional para o Sesc em Minas, ser instaladas em qualquer número de máquinas servidoras, independentemente do número de processadores ou *clock* dos mesmos, em todas as unidades do Sesc em Minas que se façam necessárias.
- 8.8. Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais técnicos originais dos softwares componentes solução, em português do Brasil. Os manuais poderão ser apresentados de forma eletrônica.

9. CUSTOMIZAÇÃO

- 9.1. Os requisitos listados de requisitos constantes no ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS deste termo de referência devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de customização, que não poderá ultrapassar o limite de 30% do total mencionado anexo. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução de modo que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica.
- 9.2. Durante o curso da vigência do contrato, o Sesc em Minas poderá demandar adequações no software para atender às necessidades e apoio ao processo de integração garantindo interfaces automáticas ou para melhoria pontual na solução fornecida que não tenham sido previstas no escopo inicial.
- 9.3. A Contratada deverá dimensionar a quantidade de horas necessárias para atendimento de cada demanda não prevista no escopo inicial e submeter à aprovação da Contratante. A execução ou não da demanda eventual será uma deliberação do Sesc em Minas. Na hipótese da Contratante autorizar a execução, deverá ser expedida ordem de serviço.

10. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 10.1. Considera-se disponível a solução instalada e configurada para atender aos requisitos descritos neste termo de referência e seus anexos, incluindo as customizações assumidas pelo Proponente por meio de sua proposta e a capacitação satisfatória de todos os usuários da solução, atestada pela emissão de termo de aceite pela Contratante.

11. OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 11.1. Após a implantação da operação, será iniciado o período de operação assistida pela equipe técnica da Contratada.
- 11.2. O objetivo dessa etapa é o acompanhamento e monitoramento dos serviços, suporte aos usuários da solução, realização de ajustes e correções que se mostrarem necessários.
- 11.3. A Contratada deverá fornecer suporte das 08h às 18h por 60 dias corridos, sendo que nos primeiros 15 (quinze) primeiros dias úteis dessa etapa, o suporte deverá ser presencial.

12. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES E MELHORIAS

- 12.1. A Contratada deve garantir o seguinte:
- a) Atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas (para os dispositivos móveis, os aplicativos deverão manter a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais);
 - b) Atualizações fiscais, legais e reguladoras;
 - c) Certificados dos novos produtos/versões de terceiros devidamente suportados.
- 12.2. O serviço de sustentação tem como objetivo a realização de rotinas que garantam a disponibilidade, integridade e a confidencialidade das informações disponíveis neste ambiente.
- 12.3. O serviço deve manter o sistema funcional em seu ambiente de produção, corrigindo problemas com a agilidade acordada (obedecendo aos limites de prazo para manutenção conforme descrito neste Termo de Referência), implementar melhorias relacionadas à performance, avaliar se os erros encontrados estão cobertos ou não pelo suporte realizado pelo fabricante dos componentes da solução, realizar as rotinas de backup necessárias para prevenção de perdas de informação em casos de desastre, disponibilizar profissionais especializados em casos onde a intervenção tenha que ser feita nas dependências do Sesc em Minas, disponibilizar canais de atendimento, via telefone ou Web, para utilização dos funcionários que possuem tal permissão, manter o ambiente atualizado com a aplicação de novas versões que forem disponibilizadas pelo fabricante dos componentes da solução.

13. SUPORTE TÉCNICO

- 13.1. A contratada deverá disponibilizar um canal de comunicação para o registro pelo Sesc em Minas de possíveis falhas sistêmicas, solicitações de manutenção e suporte, com abertura de chamado e mensuração e acompanhamento dos sla's.
- 13.2. A contratada deverá fornecer o Suporte Técnico, Manutenção Preventiva e Corretiva, incluindo suporte e evoluções proprietárias da solução *omnichannel*, durante a vigência contratual, a contar da finalização do prazo de operação assistida e assinatura do termo de aceite final do produto.
- 13.3. Os chamados relacionados às demandas de Operação Assistida, Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa contratada serão demandados pela Coordenação de Contact Center.
- 13.4. Para cada solicitação de serviços, não emergenciais já previstas em SLA's, será feito um "Acordo de Nível de Serviço", o que descreverá a qualidade das entregas, informações

detalhadas de escopo, tempo necessário, custo total, indicação das partes envolvidas e suas responsabilidades e indicadores de desempenho:

- 13.5. A empresa contratada deverá disponibilizar uma ferramenta própria da empresa para o registro dos chamados, onde cada registro deverá gerar número de atendimento e conter registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, prioridade de atendimento e histórico de interações considerando a fase de análise e resolução do chamado, conforme a seguinte escala:

a) Baixa:

- i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata.
- ii. Severidade: Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível.

b) Média:

- i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata.
- ii. Severidade: Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

c) Alta:

- i. Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata.
- ii. Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

d) Urgente:

- i. Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata.
- ii. Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando diversos usuários e nenhuma solução está disponível.

- 13.6. A resolução dos chamados, por parte da empresa contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos na tabela abaixo, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial, da empresa contratada.

Severidade	Análise	Resolução máxima
Baixa	24 horas	72 horas
Média	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	6 horas
Urgente	1 hora	3 horas

- 13.7. A contratada deverá fornecer o serviço de suporte técnico ilimitado todas as semanas do ano, de segunda a sexta-feira das 06:00 às 21:00 e aos sábados das 06h00 às 14h00, exceto feriados nacionais, para todos os serviços contratados.

- 13.8. Entre os itens de Suporte Técnico relacionamos, minimamente:

- a) Promover ajustes nas regras de roteamento das chamadas, tais como criação de filas, criação de transbordo entre grupos de atendimento, inclusão de mensagens de contingência antes ou após enfileiramento, alteração de prioridades de chamadas após enfileiramento.
- b) Esclarecimento de dúvidas, orientação, assessoria, configuração dos aplicativos, manutenção corretiva, substituição de módulos defeituosos nos aplicativos.

- c) Solução de incidentes.
- d) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar os bancos de dados.
- e) Alterações e customizações nos relatórios disponíveis.
- f) Alterações e customizações na Unidade de Resposta Audível.
- g) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas que compõem o contrato.
- h) Analisar, monitorar e conceder o acesso lógico.
- i) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico.
- j) Manutenção preventiva, corretiva e assistência técnica, bem como a substituição de peças desgastadas naturalmente ou que apresentem defeitos de fábrica, também em face de sua depreciação e obsolescência, causado pelo avanço tecnológico e o desgaste natural pelo uso contínuo dos equipamentos fornecidos.

13.9. O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada.

13.10. O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o produto entregue esteja livre de erros e viável para publicação em ambiente de produção, os demais casos não são considerados válidos.

13.11. A Contratada deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações.

13.12. Para cada chamado deve ser possível recuperar as seguintes informações:

- Nome do solicitante
- Lista de interações do chamado
- Data/hora de início da interação
- Data/Hora do fim da interação
- Responsável pela interação
- Status do chamado
- Tempo gasto com a análise
- Tempo gasto com a resolução
- Nome de quem autorizou o encerramento do chamado e data.

13.13. A Contratada deverá entregar mensalmente relatório consolidado de atendimentos, durante a vigência do contrato. Este relatório deve conter as informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar:

- a) Lista de chamados solicitados no mês com as informações listadas no item 13.12;
- b) Percentual de chamados fechados e com status em aberto;
- c) Total de solicitações recebidas;
- d) Total de solicitações em aberto;
- e) Total de solicitações resolvidas no prazo;
- f) Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado;

13.14. Não serão considerados os tempos das interações em que o responsável for o Sesc em Minas.

13.15. O período considerado neste relatório é o primeiro dia do mês ao último dia do mês, incluindo os chamados que foram abertos nos meses anteriores cujo status ainda estejam "Em aberto". O período do relatório poderá ser ajustado entre as partes no curso da vigência do contrato.

13.16. A Contratada deve enviar este relatório para aprovação no primeiro dia de cada mês.

- 13.17. A partir das informações constantes em relatório, será calculado o índice de nível de serviço, conforme informações da tabela abaixo e poderá ser realizado ajuste de pagamento quando o índice de solução dentro do prazo for inferior a 0,95.

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da contratada quanto às solicitações resolvidas
Meta	95% das solicitações devem ser resolvidas dentro do prazo
Medição	Relatório consolidado de atendimentos
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento	$X \text{ entre } 1 \text{ e } 0,95 \text{ (inclusive)} = 1$ $X \text{ entre } 0,94 \text{ e } 0,85 \text{ (inclusive)} = 0,9$ $X \text{ entre } 0,84 \text{ e } 0,80 \text{ (inclusive)} = 0,8$ $X \text{ entre } 0,79 \text{ e } 0,75 \text{ (inclusive)} = 0,7$ $X \text{ entre } 0,74 \text{ e } 0,70 \text{ (inclusive)} = 0,6$ $X \text{ abaixo de } 0,6 = 0,5$

- 13.18. A Contratada poderá emitir a nota fiscal somente após receber do Sesc em Minas o fator de ajuste do pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado.
- 13.19. O leiaute e as informações do artefato citado, serão definidos pelo Sesc em Minas junto à Contratada durante a etapa de customização/desenvolvimento.

14. TREINAMENTO

- 14.1. A empresa contratada deve fornecer o treinamento presencial aos usuários da solução em unidade do Sesc em Minas em Belo Horizonte incluindo a região metropolitana em endereço a ser informado pela Contratante e/ou por vídeo chamada.
- 14.2. Os treinamentos deverão ser executados, durante toda a vigência contratual e aplicados, necessariamente antes da implantação da solução para capacitação dos usuários, e sempre que houver alguma atualização ou inclusão de novos módulos ou sob demanda da Contratante, conforme cronograma acordado entre as partes.
- 14.3. O Sesc em Minas disponibilizará a infraestrutura necessária para o treinamento (sala, equipamentos de áudio visual).
- 14.4. A Contratada será responsável por fornecer o material didático e instrutores com didática apropriada para a atividade, além de arcar com as despesas de alimentação, deslocamento e outras eventualmente necessárias da sua equipe.
- 14.5. O treinamento inicial deverá abranger o seguinte público-alvo:
- Equipe do projeto
 - Equipe de gestores da solução.
 - Equipe de usuários da solução.
- 14.6. Os treinamentos serão realizados em dias úteis, 4 (quatro) horas por dia, e não serão realizados concomitantemente. As turmas serão divididas, de acordo com os perfis, acima citado. A contratada deverá avaliar a carga horária total necessária para capacitação das turmas, conforme cronograma a ser apresentado pela Contratada e aprovado pela Contratante.

- 14.7. A empresa contratada deverá disponibilizar material em formato eletrônico e impresso, em português do Brasil, contendo além do conteúdo dos treinamentos, informações relevantes que possam complementar o entendimento dos usuários.
- 14.8. A base de dados de treinamentos (ambiente de homologação) já deve possuir todas as informações necessárias para realização do treinamento. Devendo esta base de dados para treinamento, ser uma cópia do Ambiente de Produção, contemplando implantação inicial, com as configurações e dados da solução no Sesc em Minas.
- 14.9. Ao término de cada turma, deverá ser realizada uma avaliação de reação para medição da qualidade da capacitação pelos seus participantes. Quatro aspectos serão objeto de avaliação, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático e Autoavaliação:
- 14.9.1. Instrutoria - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.
- 14.9.2. Material Didático - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.
- 14.9.3. Conteúdo Programático - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.
- 14.9.4. Ambiente da Capacitação - Avalia o ambiente utilizado para a capacitação.
- 14.9.5. Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.
- 14.9.6. Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de três conceitos, quais sejam: “não atendeu”, “atendeu”, “superou”.
- 14.9.7. Um módulo de treinamento só será considerado aceito caso seja classificado como “atendeu” por no mínimo 80% (oitenta por cento) dos participantes que tiveram a frequência mínima acordada.
- 14.9.8. O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando a média de, pelo menos, dois fatores igual ou inferior à média obtida na forma do item, excluindo-se os fatores “Ambiente” e “Autoavaliação”.
- 14.10. Com base nas informações registradas pelos participantes no Formulário de Avaliação, a Contratante deverá emitir, em até 10 (dez) dias úteis o Relatório Consolidado da Avaliação com a média calculada da turma para cada fator da avaliação e respectivos itens.
- 14.11. A Contratada deverá realizar, sem ônus para a Contratante, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado o resultado INSATISFATÓRIO, até que seja considerado aceito.
- 14.12. A critério da Contratante, o conteúdo poderá ser ajustado e/ou o instrutor substituído para sanar os problemas identificados.
- 14.13. A nova capacitação deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela Contratante.
- 14.14. No caso de uma turma obter o resultado da avaliação INSATISFATÓRIO, o cronograma aprovado será automaticamente suspenso até que os problemas identificados sejam considerados sanados pela Contratante.
- 14.15. No caso de haver impacto nas turmas já planejadas, um novo cronograma deverá ser validado pela Contratante.

15. CONTINGÊNCIA

- 15.1. Para caso de sinistro que resulte no impedimento da execução dos serviços contratados parcial ou totalmente, é responsabilidade da Contratada prever e implementar plano de contingência que assegure o pleno cumprimento do contrato em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, bem como apresentar para o Sesc em Minas plano e prazos para solução definitiva.

16. EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO DA CONTRATADA

- 16.1. A Contratada deverá indicar na reunião de planejamento a equipe de implantação da solução, com no mínimo um profissional com formação superior e com experiência em implantação de soluções de atendimento *omnichannel* que será o responsável técnico do contrato.
- 16.2. O nome e os comprovantes de formação e experiência do profissional serão apresentados na própria reunião de planejamento. O não envio da documentação será um obstáculo para a autorização de início da execução.
- 16.3. A experiência deverá ser comprovada através de apresentação de Curriculum Vitae com detalhamento que permita aferir a experiência e adequação do profissional aos critérios solicitados. A formação superior será comprovada através do respectivo diploma ou termo de conclusão de curso. A comprovação de vínculo empregatício do profissional deverá ser feita mediante apresentação de Carteira de Trabalho, Ficha de Registro de Empregados no Ministério do Trabalho, contrato de prestação de serviço ou outro meio legal. No caso de dirigente ou sócio, apresentar Contrato Social registrado na Junta Comercial, com as últimas alterações.
- 16.4. O profissional não poderá ser substituído por outros de menor experiência ou sem a formação superior no curso da execução do contrato.

17. SUBCONTRATAÇÃO

- 17.1. A Contratada poderá subcontratar parte do objeto, desde que sua viabilidade e vantajosidade sejam formalmente demonstradas pela Contratada ao Contratante, sendo vedada a subcontratação com empresa que tenha participado do procedimento licitatório.
- 17.2. Em sendo a subcontratação autorizada pelo Contratante, a responsabilidade da Contratada será mantida perante à empresa subcontratada.
- 17.3. A empresa subcontratada deverá apresentar a mesma documentação de habilitação exigida da Contratada.

18. REAJUSTE

- 18.1. O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação IPCA ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.
- 18.2. Os valores poderão ser alterados para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do Contratado e a retribuição para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas hipóteses legais, em que sobrevierem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

19. CONFIDENCIALIDADE

- 19.1. É de total responsabilidade da empresa contratada a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas a ela.
- 19.2. É vedado à empresa contratada o uso, distribuição, divulgação ou comercialização das informações e dados do Sesc em Minas, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da contratada.
- 19.3. Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da contratada, esta responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas.
- 19.4. A contratada deve atender todas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018, obrigatoriamente a partir da data de sua publicação.

20. REGRAS PÓS CONTRATO

- 20.1. A empresa contratada, ao final do contrato, deve disponibilizar todas as informações registradas no banco de dados do software através de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ouxlsx).
- 20.2. Em todos os formatos, a empresa contratada deve disponibilizar um dicionário de dados onde seja possível identificar o significado de cada informação e os seus relacionamentos.

21. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 21.1. Executar o objeto deste Contrato de acordo as exigências do Edital da Licitação e seus Anexos e adotar a melhor técnica utilizando materiais de primeira qualidade e cumprindo todas as normas técnicas aplicáveis.
- 21.2. Executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pelo Contratante, bem como, acatar todas as orientações do Sesc em Minas, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual.
- 21.3. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- 21.4. Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização dos serviços.
- 21.5. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos conforme prazos definidos em edital.
- 21.6. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências objeto dos serviços.
- 21.7. Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas.
- 21.8. Cumprir os prazos definidos neste termo de referência.
- 21.9. Garantir a qualidade dos serviços prestados.

22. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

- 22.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.
- 22.2. Notificar, por escrito, à Contratada a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

- 22.3. Prestar à Contratada as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.
- 22.4. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.
- 22.5. Efetuar o pagamento à Contratada pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.
- 22.6. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato.

23. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 23.1. **Reunião de Planejamento:** Em até 03 (três) dias úteis após o recebimento do contrato assinado, a Contratada deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para o planejamento da instalação do novo software, planejamento das customizações e apresentação da equipe técnica. Nesta reunião, deverá ser apresentado pela Contratada o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo. Sempre que a Contratante identificar a necessidade de reunião para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da Contratada.
- 23.2. **Customizações:** O processo de customização do sistema deve ser iniciado logo após a assinatura do contrato. Todas as Parametrizações e Customizações necessárias para atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos devem estar concluídas em até 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato.
- 23.3. **Implantação:** Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato, deverá haver a entrega das instalações físicas para a implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas e a implantação das soluções tecnológicas. Nessa etapa, deverão ser realizadas cargas iniciais no sistema, a partir de dados fornecidos pela Gerência Comercial e realizada a Integração com o Active Directory (base de usuários) do Sesc Minas e realizada a capacitação de todos os usuários da solução. O início da operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas nas dependências da Contratada se dará somente após a capacitação de todas as equipes da Contratante e desde que pelo menos 80% (oitenta por cento) dos participantes que tiveram a frequência mínima acordada, tiverem avaliado o treinamento como satisfatório.
- 23.4. **Operação Assistida:** 60 (sessenta) dias corridos a contar do início da operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas nas instalações da Contratada.
- 23.5. **Suporte Técnico** deverá estar disponível desde a data de encerramento do período de Operação Assistida até o final da vigência contratual.
- 23.6. Todos os serviços entregues pela Contratada serão analisados e aprovados pela Contratante por meio da emissão de Termo de Aceite ANEXO V – MODELO DE TERMO DE ACEITE específico e deverá obedecer às seguintes condições:
- 23.6.1. O prazo para emissão do Termo de Aceite pelo Sesc em Minas será de 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada etapa, exceto no caso das instalações físicas cujo termo de aceite será emitido em até 05 (cinco) dias úteis a contar da entrega do imóvel.

- 23.6.2. O fornecimento do serviço de implantação, configuração e parametrização somente será considerado concluído se não existirem quaisquer funcionamentos inadequados da Solução ou incompatibilidades com o ambiente computacional do Sesc em Minas.
- 23.6.3. O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela Contratada com as devidas correções, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato.

Etapa	Descrição	Prazo	Faturamento
1	Assinatura do contrato	Conforme Edital	-
2	Reunião de Planejamento/ Abertura e Definição de Cronograma	Em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato	-
3	Apresentação do alvará de funcionamento e AVCB do local onde será instalada a operação do Sesc em Minas	Em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato	-
4	Visita ao local onde será instalada a operação do Sesc em Minas	01 (um) dia útil após a reunião de planejamento	-
5	Apresentação do projeto/layout da operação do Sesc em Minas para aprovação	05 (cinco) dias úteis após a visita ao local de implantação	-
6	Apresentação do comprovante de prestação de garantia	10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato	-
7	Customização	Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	-
8	Termo de aceite da Customização	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da customização	Item F da proposta de preços – taxa única
9	Entrega das instalações físicas para a operação do Sesc em Minas	Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	-
10	Termo de aceite das instalações físicas	Em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega do imóvel para o Sesc em Minas	Item A da proposta de preços - Mensal
11	Transferência da base de dados do atual sistema utilizado pela Contratante, para a base de dados da solução contratada	Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento	-

12	Implantação	Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento	-
13	Termo de aceite da Implantação	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da implantação	Item E da proposta de preços – taxa única
15	Termo de aceite do treinamento	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão do treinamento	Item H da proposta de preços – taxa única
16	Início da operação	Após capacitação das equipes nos sistemas fornecidos e conforme data informada previamente pelo Sesc em Minas.	-
16	Operação assistida	Inicia-se com o início da operação, com duração de 60 (sessenta) dias corridos.	01 (uma) parcela a cada 30 dias corridos referente a 50% do valor especificado no item “E” da proposta de preços.
17	Início do Serviço Licença de direito da solução, Suporte Técnico e Manutenção	Após o encerramento do período de operação assistida	Item B da proposta de preços - Mensal

24. PROVA DE CONCEITO

- 24.1. O licitante provisoriamente vencedor será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito.
- 24.2. O prazo para realização da prova de conceito é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro.
- 24.3. Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo a todos os requisitos técnicos obrigatórios listados no ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e demonstrar o atendimento de todos os requisitos funcionais, atendidos de forma nativa, listados no ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIO informados como nativos, sendo classificado, caso atenda a no mínimo 70% destes. O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades definidos nos Anexos, informada na proposta.
- 24.4. O Sesc em Minas designará uma equipe para acompanhamento da execução dos testes, verificação do atendimento das Especificações Básicas, e das funcionalidades conforme descrito neste Termo de Referência e seus Anexos, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto.
- 24.5. Os testes deverão ser realizados nas dependências do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG) em horário previamente estabelecido e podem durar até 5 (cinco) dias úteis.
- 24.6. Os testes deverão ser efetuados nos equipamentos disponibilizados pelo Sesc em Minas.
- 24.7. Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da proponente.

- 24.8. O Sesc em Minas não aceitará a solução, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que a solução não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.
- 24.9. Caso a solução apresentada não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente será desclassificada e a próxima proponente classificada será chamada para realização da prova de conceito.
- 24.10. Este processo ocorrerá até que uma das proponentes seja aprovada na prova de conceito.
- 24.11. A proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

25. LOCAL DE EXECUÇÃO

- 25.1. A infraestrutura a ser fornecida para instalação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas deverá estar localizada no município de Belo Horizonte, a fim de assegurar a proximidade com a sede administrativa da entidade e reduzir custos de deslocamento dos seus funcionários e uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.
- 25.2. O endereço a ser designado para a execução dos serviços deverá constar na proposta e não poderá ser alterado posteriormente, salvo com a anuência expressa do Sesc em Minas.
- 25.3. O atendimento humano será executado por funcionários do Sesc em Minas de forma presencial, nas dependências da Contratada, salvo em situações decretadas por lei que limitam o serviço presencial. Nesses casos, a Contratada deverá viabilizar os acessos aos sistemas e infraestrutura necessária (incluindo aparelhos telefônicos/headsets/softphones), fora das dependências da empresa em regime de home office/teletrabalho, de maneira que não haja a interrupção do atendimento aos clientes do Sesc em Minas.
- 25.4. A entrega e implantação dos sistemas contratados será realizada pela contratada acompanhada de um técnico da Gerência de Tecnologia da Informação do Sesc em Minas, em dias úteis, respeitado o horário de 8h30min às 16h30min nas dependências da Contratada fornecida para instalação da Central de Relacionamento da entidade.
- 25.5. As customizações e o suporte técnico serão desenvolvidas na sede da empresa contratada.
- 25.6. Será de responsabilidade da proponente, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste termo de referência.

26. VIGÊNCIA

- 26.1. O Contrato terá vigência de 60 meses² com possibilidade de prorrogação, conforme Resolução do Sesc nº 1.252/12.

27. FISCALIZAÇÃO

- 27.1. Fiscal do contrato: é o colaborador formalmente designado pelo Sesc em Minas, responsável pela gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato; verificando resultados pretendidos e validando entregas.

² O prazo de vigência acima de 60 meses se justifica em razão das condições de customização e implementação da solução. O prazo está condizente também com o amadurecimento da utilização da solução na instituição que ficaria fragilizado em caso de interrupção do contrato em tempo menor.

- 27.2. Líder técnico do Sesc em Minas: é o colaborador formalmente envolvido no recebimento dos produtos e serviços. O responsável por esta função é o contato para a Contratada sanar questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos.
- 27.3. Gerente de Projetos da Contratada: responsável pela coordenação dos trabalhos, execução dos serviços ordenados e interlocução para questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos.
- 27.4. A existência da Fiscalização de modo algum atenua ou exime a Contratada de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a totalidade dos serviços contratados.
- 27.5. Serão rejeitados pela Fiscalização todos os trabalhos que não satisfizerem as condições contratuais.

28. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 28.1. O faturamento dos serviços ocorrerá conforme o cronograma físico-financeiro constante no item 23 deste documento.
- 28.2. Prazo de pagamento: 30 dias após o aceite na nota fiscal.
- 28.3. A nota fiscal somente será liquidada após o recebimento definitivo.
- 28.4. Nenhum pagamento relativo a cada etapa prevista será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.
- 28.5. O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento.
- 28.6. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da Contratada.

29. DOCUMENTAÇÃO SESMT

- 29.1. A Contratada deverá cumprir as exigências dispostas no Manual de Segurança e Saúde no Trabalho para empresas Contratadas do Sesc em Minas anexo a este termo.

30. PENALIDADES

- 30.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade de advertência, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

31. CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

- 31.1. Participação de consórcio – não se aplica, contratação de pequeno vulto.

32. GESTOR DO CONTRATO

Coordenação de Contact Center.