

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Locação de sistema de Gerenciamento Eletrônico de Atendimento, incluindo instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva onsite, com substituição de peças por peças originais e fornecimento de suprimentos, inclusive papel para o totem de senhas, suporte técnico durante toda a vigência do contrato para as unidades do Sesc em Minas.

2. JUSTIFICATIVA

Devido ao grande volume atendimentos diários nas unidades do Sesc em Minas, se faz necessário a utilização de equipamentos e de um sistema moderno para gerenciamento e controle de atendimentos, senhas e filas e que realize a (Application Programming Interface) de sistemas internos do Sesc em Minas. Esse processo tem como objetivo principal proporcionar maior fluidez na jornada de atendimento e gerar maior qualidade no relacionamento com os clientes.

Os equipamentos deverão ser entregues em perfeito estado de funcionamento e condições de uso.

Para que a contratação se torne viável ela deve ser realizada pelo período mínimo de 60 (sessenta) meses.

Optou-se por realizar a licitação com o critério de julgamento menor preço global, tendo em vista que a contratação por lotes pode comprometer a operacionalização do gerenciamento global dos serviços e a padronização dos mesmos.

3. ESPECIFICAÇÕES DAS AQUISIÇÕES OU SERVIÇOS

3.1. RELAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1.1. Disponibilização, instalação, configuração e teste dos módulos de hardware e software.

3.1.2. Prestação do serviço de locação e manutenção pelo período mínimo de 60 meses, com a possibilidade de renovação.

3.1.3. Integração utilizando API (Application Programming Interface), para viabilizar a interface de comunicação com os sistemas internos do Sesc em Minas permitindo o acesso à determinadas funções (agendamento e cancelar agendamento, etc.), dados e recursos sem que o software ou plataforma externa precise saber como eles foram implementados e sem intervenção humana para sua operação.

3.1.4. Treinamento de todos dos funcionários que irão utilizar o sistema de gestão de atendimento ao cliente nas Unidades do Sesc em Minas.

3.2. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE ATENDIMENTO

3.2.1. O Sistema gerenciador de atendimento deverá ser disponibilizado em plataformas web, acessível a todos os usuários autorizados tanto em desktops quanto em dispositivos móveis e projetado para atender e executar suas tarefas no mínimo, por meio de navegadores (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, etc.) no intuito de executar as ações necessárias para organização e gerenciamento do atendimento ao público.

3.2.2. A aplicação e o banco de dados do sistema gerenciador eletrônico de atendimento deverão ser instalados/configurados em servidores distintos.

3.2.3. O acesso aos servidores do Sesc em Minas pela contratada, só será permitido com o acompanhamento de um analista responsável da equipe de sistemas da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação.

3.2.4. O sistema deverá suportar os principais bancos de dados do mercado (Mysql, Postgree, SQL Server, MongoDB, NoSQL, etc.).

3.2.5. O sistema de agendamento deverá obrigatoriamente permitir a integração de Sistemas Internos do Sesc em Minas via API, possibilitando a consulta e inserção de dados de agendamento/clientes.

3.2.6. Deverá ter uma solução de gerenciamento corporativo centralizado para todas as unidades. A solução deve contemplar:

3.2.6.1. Toda a configuração do atendimento presencial deve ser feita em ambiente único e centralizado, de maneira que ocorra uma configuração global que será vinculada a cada unidade de atendimento, conforme sua necessidade.

3.2.6.2. Permitir a criação de perfis com níveis de permissão para configuração (o que cada usuário pode ou não efetuar na configuração).

3.2.6.3. O sistema deverá manter um log de eventos principais para controle de utilização e também como dados para alguns relatórios, guardando ocorrências de login, logout, alterações nas configurações, inclusão/exclusão de usuários, etc., salvando informações sobre o autor, data e hora do evento.

3.2.6.4. O cadastro de usuários para atendente e supervisão deve ter um campo data para informar a partir de qual data o usuário ficará inativo. O sistema deve inativar automaticamente o usuário na data informada.

3.2.6.5. A solução deve possuir um perfil de administrador, disponível para o Sesc em Minas, onde os usuários relacionados a ele tenham acesso a qualquer tipo de configuração disponível no sistema.

3.2.6.6. A solução deve manter o registro de todas as ações e interações realizadas para o atendimento do cliente, seja, agendamento, reagendamento, atendimento, cancelamento etc., não permitindo a exclusão desses dados, a fim de garantir o histórico, rastreabilidade e confiabilidade das informações imputadas no banco de dados.

3.2.6.7. Pesquisar eventos de auditoria registrados no sistema por data do evento mostrando no mínimo os seguintes dados no resultado:

- a)** Autor do evento;
- b)** Data e hora do evento;
- c)** Descrição da alteração na configuração.

3.2.6.8. RELATÓRIOS:

- a) A solução deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: csv., xls, xlsx.
- b) **Quantidade de clientes que demandaram senhas e seu respectivo estado de conclusão (atendido, parcialmente atendido e não atendido) em período configurável.** Deve conter no mínimo as seguintes informações: Localidade; Prioridade; Categoria; e Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).
- c) **Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos).** Deve conter no mínimo as seguintes informações: Localidade; Serviço; Grupo de serviço; Prioridade; Categoria; e Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).
- d) **Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável.** Deve conter no mínimo as seguintes informações: Localidade; Seção; Grupo de seção; Serviço; Grupo de serviço; Atividade; Grupo de atividade; Prioridade; Categoria; e Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).
- e) **Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável.** Deve conter no mínimo as seguintes informações: Atendente; Grupo de atendente; Seção; Motivo de suspensão; e Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).
- f) **Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média do tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável.** Deve conter no mínimo as seguintes informações: Localidade; Seção; Grupo de seção; Serviço; Grupo de serviço; Atividade; Grupo de atividade; Motivo de tempo extra; e Data (Ano, trimestre, mês, dia).
- g) **Análise quantitativa das senhas (emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo cliente.** Deve conter no mínimo as seguintes dimensões: Localidade; Serviço; Atendente; e Data (Ano, trimestre, mês, dia).

h) Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes critérios:

- i) Quantidade de atendimentos realizados.
- ii) Quantidade de atendimentos realizados por serviço ofertado.
- iii) Tempo médio de atendimento.
- iv) Quantidade de emissões de senhas ao cliente.
- v) Tempo médio de disponibilidade.
- vi) Tempo médio de ociosidade.
- vii) Tempo médio de ociosidade real.
- viii) Nível de satisfação de acordo com a pesquisa de satisfação.
- ix) Unidade.

3.2.6.9. Classificação das esperas das filas de atendimento em faixas de tempo configurável (esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos), em um período configurável. Deve conter no mínimo as seguintes informações: Localidade; Fila; Serviço; Atividade; Prioridade; Categoria; Classificação de espera; e Data (Ano, trimestre, mês, dia).

3.2.7. SUPERVISÃO:

3.2.7.1. A solução ofertada deve dispor de área de supervisão contendo no mínimo:

- a) Recurso que possibilite monitorar em tempo real as filas de atendimento.
- b) Sinalizar o status de atendimento da senha que possam apresentar eventuais indisponibilidades durante a sua utilização.
- c) Tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das seções e grupos de seções, contendo no mínimo:
 - Senhas na fila.
 - Recurso visual que diferencie as senhas por prioridade.

- Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço.
- Guichês – Recurso visual que diferencie os guichês por situação do mesmo como: vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado.
- Guichês – Identificação do usuário logado no guichê, caso exista.
- Se o atendente estiver em suspensão deve ser possível identificar o motivo e horário de início da suspensão.

d) Tela de monitoramento do fluxo de emissão de cada uma das triagens de senha, em cada seção de atendimento. O monitor de triagem deve listar no mínimo:

- Atendentes emissores logados.
- Dados individuais de cada emissor.
- Quantidade de senhas emitidas pelo atendente.
- Quantidade de senhas não emitidas.
- Recursos que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada fila ou grupos de filas de atendimento.
- Possibilitar pesquisa por dia.
- Recurso que possibilite ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).

e) Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real de Cidades, Regionais e Unidades consolidado, acessível através de browser ou de smartphones que utilizem o sistema operacional Android ou IOS, capaz de exibir no mínimo as seguintes informações:

- TMA atual.
- TME atual.

- Tempo de espera da senha mais antiga na fila.
- Quantidade de atendimentos realizados.
- Quantidade de guichês logados.
- Quantidade de guichês suspensos.
- Quantidade de emissores logados.
- Quantidade de avaliações recebidas.
- Quantidade de recusas.
- Quantidade de atendimentos por prioridade.
- Quantidade de atendimentos por categoria.
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado.
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado.
- Nível de satisfação de acordo com as pesquisas de satisfação.
- Estratificação do tempo médio de atendimento e de espera por serviço.
- Estratificação das avaliações dos clientes por atendente.
- Cada um dos recursos solicitados neste módulo de supervisão deve ter seu acesso ao usuário configurado no grupo de usuários.

3.2.8. Para o gerenciamento corporativo o Sesc em Minas irá disponibilizar e manter infraestrutura necessária para pleno funcionamento da solução.

3.2.9. O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público organizando todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos computadores dos atendentes.

3.2.10. O sistema deverá permitir a chamada das senhas pelos computadores dos atendentes, elas deverão ser exibidas ao público através de televisores com tela de LED e SMART TV, além de emitir sinais sonoros de aviso e chamar as senhas por meio de voz.

3.2.11. O sistema deverá permitir o cadastro de usuários e perfis de acesso. O administrador poderá criar quantos perfis achar necessário, estabelecer uma hierarquia entre eles e definir quais tarefas cada perfil é capaz de realizar. Todos os usuários deverão ser validados antes de poder acessar qualquer função do sistema.

3.2.12. O sistema deverá permitir a visualização do estado atual, a quantidade de pessoas em espera, senhas em atendimento, tempos médios de espera, deslocamento e de atendimento de cada fila, usuários logados no sistema, monitoramento de alarmes diversos como demora excessiva na espera e nos atendimentos, inatividade de usuário, número máximo de clientes por unidade ou por fila, etc.

3.3. AGENDAMENTO ON-LINE

3.3.1. PLATAFORMA DE AGENDAMENTO

3.3.1.1. O sistema deverá disponibilizar para o cliente realizar um agendamento as seguintes ações: selecionar uma unidade, serviço, data e hora em um calendário. Também deverá permitir realizar o reagendamento e cancelar um agendamento. O sistema deverá disponibilizar a de visualização dos dados detalhados do agendamento/reagendamento/cancelamento.

3.3.1.2. O sistema deverá enviar e-mail referente aos agendamentos, e/ou cancelamentos.

3.3.1.3. O sistema deverá disponibilizar a visualização do histórico de solicitações.

3.3.2. ADMINISTRAÇÃO

3.3.2.1. Permitir o cadastro das unidades de atendimento;

3.3.2.2. Permitir o cadastro dos serviços oferecidos;

3.3.2.3. Definição das datas e horários que serão disponibilizados para agendamento;

3.3.2.4. Definição da quantidade de senhas que podem ser agendadas para cada intervalo;

3.3.3. PLATAFORMA DO CLIENTE

3.3.3.1. Deve ser acessível pela internet, onde o usuário possa realizar seu agendamento;

3.3.3.2. Deve permitir a coleta de informações cadastrais, digitadas pelo usuário, como pré-requisito para a realização de um agendamento. As seguintes informações deverão ser coletadas:

- Nome;
- Login de acesso com usuário e senha;
- Documento Principal (CPF ou CNPJ);
- Documento complementar;
- Nome do requerente;
- Data de nascimento;
- E-mail;
- Telefone celular;

3.3.3.3. As senhas do agendamento online e as senhas distribuídas presencialmente nas Unidades poderão ser atendidas simultaneamente. As senhas do agendamento online devem entrar na fila de espera 10 minutos antes do horário agendado, sem a necessidade de validações, tendo prioridade no atendimento a partir de então.

3.3.3.4. Possibilidade de alterar os dados cadastrados que ocorrerá mediante atendimento;

3.3.3.5. Envio de e-mail para confirmação de cadastro no sistema de agendamento;

3.3.3.6. Relatório/Visualização, com as principais informações do agendamento e do cliente de uma determinada data;

3.3.3.7. Relatório/Visualização com informações consolidadas sobre os agendamentos de uma Unidade/Serviço de um determinado período;

3.3.3.8. Relatório/Visualização dos agendamentos que foram ou não atendidos.

3.4. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

3.4.1. A solução deve contemplar um mecanismo de avaliação de satisfação do cliente.

3.4.2. Deve ser possível, através de administração centralizada, cadastrar as perguntas que devem ser exibidas nos mecanismos de coleta de satisfação;

3.4.3. Deve ser possível definir perguntas diferentes para cada Unidade e para cada serviço;

3.4.4. Este mecanismo deve possuir no mínimo 04 opções onde o cliente possa selecionar seu nível de satisfação de acordo com a pergunta apresentada;

3.4.5. As avaliações podem ser direcionadas a um público-alvo específico através da definição de no mínimo os itens abaixo, simultaneamente ou não:

- Serviço
- Unidade

3.4.6. Relatórios:

3.4.6.1. Análise de satisfação dos clientes com o atendimento prestado em um período configurável. Deve conter no mínimo as seguintes informações: Atendente; Unidade; Serviço; Atividade; Prioridade; Categoria e Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

3.5. AUTO SERVIÇO DE SENHAS (TOTE)

3.5.1. A solução proposta deve incluir um terminal de autoatendimento com tela de toque (Touchscreen) e software para emissão das senhas.

3.5.2. Totalmente confeccionado em chapa metálica (não serão aceitos produtos em madeira, mdf ou qualquer outro material);

3.5.3. Acabamento em pintura eletrostática a pó anticorrosiva ou aço inoxidável;

3.5.4. O gabinete metálico deve envolver os monitores de modo a não permitir o acesso aos seus botões de ajuste ou liga/desliga;

3.5.5. Estrutura estável com pés de nylon que não arranham o piso e permitam o nivelamento em pisos irregulares, assim como a lavagem do piso.

3.5.6. Gabinetes com chaves e acessos independentes para abastecimento do papel da impressora e o outro para o acesso ao conjunto eletrônico do microcomputador;

3.5.7. Microcomputador interno montado em sub-chassis que permita rápida substituição em caso de manutenção;

3.5.8. Ventilação forçada nos gabinetes do microcomputador e da impressora;

3.5.9. Ausência de parafusos frontais;

3.5.10. Permitir o travamento no piso para evitar quedas. Não serão aceitas soluções com parafusos aparentes na base do terminal;

3.5.11. Deverá dispor de monitor com tela de toque de no mínimo 15 polegadas touchscreen. Não serão aceitas soluções tipo película de toque sobreposta a monitores LED ou SMART TV;

3.5.12. Deverá acomodar microcomputador completo, possibilitando o uso do dispensador de senhas;

3.5.13. Mini impressora térmica, silenciosa, gráfica, de alto desempenho, dotada de guilhotina para corte automático do papel para bobinas de papel;

3.5.14. A impressora deverá possuir sistema de liberação do ticket de senha somente após ocorrer a impressão completa. Não serão aceitas impressoras que operam por gravidade (queda livre do ticket);

3.5.15. Capacidade para acomodar bobinas de papel de no mínimo 150 metros de comprimento para reduzir a necessidade de reabastecimento contínuo;

3.5.16. O fornecedor deverá adotar uma prática de controle de estoque mínimo das bobinas de papel, de forma a garantir a reposição imediata no terminal;

3.5.17. Deverá imprimir senhas com intervalo máximo de 5 segundos;

3.5.18. Os tickets de senha impressos deverão apresentar o nome da fila solicitada, a data e hora da emissão da senha e uma mensagem institucional com no mínimo 50 caracteres;

3.5.19. O terminal deve exibir em sua tela pictogramas para seleção dos serviços ou filas que, quando acionados pelos usuários, provoquem a emissão de senhas. A tela deve ser totalmente configurável quanto a cores e fontes;

3.5.19.1. Deve ser possível configurar no mínimo 5 pictogramas de acordo com os serviços disponíveis, podendo ou não configurar sub-serviços ou prioridades de atendimento;

3.5.20. O conteúdo dos pictogramas deve ser configurável, ou seja, a aplicação deve suportar a carga de uma imagem nos formatos bmp ou jpg;

3.6. SISTEMA DE CHAMADA DE SENHAS

3.6.1. Realizar chamadas de senhas já emitidas pelo terminal de autoatendimento e as agendadas pela internet;

3.6.2. O sistema deverá permitir a exibição de senhas em televisores;

3.6.3. O sistema deverá emitir sinal sonoro:

3.6.3.1. A cada senha apresentada;

3.6.3.2. Somente através do áudio dos televisores quando utilizados;

3.6.4. O sistema deverá realizar a chamada das senhas por sinal de voz (nome do cliente e/ou número da senha e/ou número do guichê), gerada de forma automática e direta pelo computador.

3.6.4.1. O sistema de som deverá possuir potência suficiente para perfeita audição em todo o ambiente de espera.

3.6.5. Deverá contemplar a exibição de diversas informações sobre o atendimento em telas de televisão, a saber:

3.6.5.1. Informação da senha e/ou do nome do cliente chamado e guichê para o qual o usuário deverá se dirigir;

3.6.5.2. Identificação alfanumérica da fila ou serviço para a senha chamada, permitindo a segmentação do atendimento em diversas filas e serviços;

3.6.5.3. Informativo eletrônico tipo “passa palavras” para textos diversos e livremente editados.

a) Não serão aceitas soluções do tipo apresentação em PowerPoint.

3.6.6. O informativo eletrônico deverá exibir as informações com velocidade programável e com efeitos visuais. Os efeitos mínimos exigidos são:

3.6.6.1. Rolagens do texto para esquerda, para cima ou para baixo;

3.6.6.2. Pausa, pisca e instantâneo;

3.6.7. Através deste informativo poderão ser divulgadas informações relacionadas ao atendimento, tais como:

3.6.7.1. Informações diversas;

3.6.7.2. Status do atendimento nas diversas filas (últimas senhas chamadas).

3.6.8. A solução deverá permitir a edição dos textos do informativo eletrônico com simulação prévia dos efeitos visuais dos textos que serão exibidos, assim como salvar os textos editados.

3.7. CHAMADA DOS ATENDENTES

3.7.1. A aplicação deverá obrigatoriamente ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux, permitindo total portabilidade sem necessidade de recopilação.

3.7.2. Os atendentes disponíveis realizarão o chamado do próximo cliente exclusivamente através do seu terminal de computador, não sendo aceitos dispositivos externos para desempenhar esta função (teclados externos ou botões).

3.7.3. Deverá se comunicar com o microcomputador que controla o sistema de senhas através de “sockets”, permitindo assim sua utilização através de Applets e incorporação do software de chamada às telas em ambiente WEB dos terminais dos atendentes.

3.7.4. O aplicativo de chamada deverá permitir ao atendente o registro do final do atendimento e a classificação dos serviços prestados.

3.7.5. Os aplicativos de chamada deverão permitir o registro de desistências.

3.7.6. Os aplicativos de chamada deverão exibir o número de clientes em espera em cada uma das filas, assim como o tempo médio de espera nas mesmas.

3.7.7. É obrigatório que os aplicativos de chamada dos terminais permitam aos atendentes visualizar o número da senha a ser atendida.

3.8. RELATÓRIOS

3.8.1. O sistema deverá permitir a emissão de relatórios a partir de outros microcomputadores ligados em rede aos microcomputadores que controlam o sistema.

3.8.2. Todos os relatórios deverão permitir a livre seleção de período desejado, detalhando além da data inicial e final, a faixa de horário a ser exibida (hora inicial e hora final dos dados apurados naquele período).

3.8.3. A emissão de relatórios deverá ser concorrente ao funcionamento do sistema de chamadas, ou seja, não será aceita solução que necessite de interromper o atendimento para emissão dos relatórios.

3.8.4. O sistema deverá permitir aos gestores a supervisão do sistema de senhas, visualizando em tempo real o número de pessoas em espera em cada fila, assim como a situação dos alarmes e os respectivos tempos de espera.

3.8.5. Todos os dados apresentados em gráficos deverão estar disponíveis em tabelas.

3.9. FLUXO DO ATENDIMENTO E PRODUTOS APLICADOS

3.10. TERMINAL DE AUTOSSERVIÇO DE SENHAS

3.10.1. O usuário encontra um terminal de autosserviço de senhas na entrada da Unidade de Serviços do Sesc em Minas, com tela de toque “touchscreen”.

3.11. TELEVISORES NA ESPERA DA RECEPÇÃO

3.11.1. De posse da senha de espera emitida pelo terminal, o usuário espera pela chamada da sua senha, que será realizada por televisores instalados na recepção principal. Estes televisores exibem, a senha a ser atendida e nome do cliente, informações de texto livremente editadas pelo Sesc em Minas e as últimas senhas chamadas em cada uma das filas de espera.

3.12. SOFTWARES DO SISTEMA

3.12.1. Os softwares do sistema poderão vir configurados de fábrica ou instalados na recepção e permitem a emissão de senhas para várias filas distintas no terminal de autosserviço de senhas. Também gerenciam as suas chamadas e realizam todo o controle estatístico do atendimento, disponibilizando inclusive alarmes para sinalizar o excesso de tempo de espera ou de pessoas aguardando.

3.12.2. Através dos seus terminais de computador, os atendentes podem selecionar qual a fila de espera que desejam chamar. Para tanto, visualizam em seus computadores a quantidade de usuários aguardando em cada uma das filas, bem como o tempo de espera transcorrido nas mesmas.

3.13. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

3.13.1. Para cada unidade descrita no item 4.1, deverá ser fornecido um conjunto completo que permita todas as ações descritas nos itens acima, e deve possuir os seguintes componentes com as devidas características e quantidades:

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
<p>1. Terminal de Autoatendimento para Distribuição de Senhas que Comporte:</p> <p>- Microcomputador completo, que possua quatro ou mais núcleos com frequência mínima de 2.5Ghz e memória cache de no mínimo 4MB.</p> <p>Deverá suportar 2 (dois) Gb de memória por slot DIMM. Expansibilidade de memória RAM mínima de 8GB; Mínimo de 8(oito) portas USB, sendo 02(duas) frontais e 06(seis) na parte traseira do gabinete. Não será aceito adaptador ou duplicador de portas USB.</p> <p>Deverá suportar a tecnologia Dual Channel. Deverá possuir interface SATA não inferior a 3,0 Gb/s; Deverá possuir interface de rede integrada com barramento 10/100/1000 mbps. Suportar tecnologia PXE, e ter tecnologia que permita administrar, ligar o equipamento e solucionar problemas remotamente, além de proteger o sistema através de segurança virtual. Deverá possuir no mínimo 1(um) Slot PCI, 1(um) slot PCI-E 16X; 1 (uma) porta VGA; 1(uma) porta paralela; 1(uma) porta serial.</p> <p>Unidade Leitora e Gravadora de CD/DVD: 01 (uma) unidade de gravadora interna de CD e DVD, que permita gravação em dupla camada.</p> <p>Placa de Vídeo: Controladora gráfica com barramento PCI Express x 16 compatível com DIRECT X10; com no mínimo 1Gb de memória dedicada ou com compartilhamento dinâmico; possuir, no mínimo, 1 (uma) porta de sinal de vídeo digital (HDMI). Não serão aceitos adaptadores externos.</p> <p>Placa de Áudio Controladora de áudio Integrada de alta definição.</p> <p>Memória mínima de 04 (quatro) GB de memória RAM.</p> <p>Disco Rígido: 01 (um) disco padrão SSD, com capacidade mínima de 120GB com taxa de transferência não inferior a 400MB/s.</p>	01

Tela de toque: touchscreen de no mínimo 15"

Régua de tomadas para alimentação dos equipamentos embarcados.

Detalhes Construtivos do Terminal:

- Confeccionado em chapa metálica (não serão aceitos produtos em madeira ou mdf);
- Acabamento em pintura eletrostática a pó anticorrosiva na cor preta;
- O gabinete deve envolver completamente os monitores de modo a não permitir o acesso aos seus botões de ajuste ou liga/desliga;
- Chapa frontal decorativa para aplicação de adesivos ou integração com materiais de acabamento ou cores do ambiente;
- Estrutura estável com pés de nylon que não arranham o piso e permitem o nivelamento em pisos irregulares, assim como a lavagem do piso;
- Gabinetes com chaves e acessos independentes para abastecimento do papel da impressora e o outro para o acesso ao conjunto eletrônico do microcomputador;
- Microcomputador interno montado em sub-chassis que permita rápida substituição em caso de manutenção;
- Ventilação forçada nos gabinetes do microcomputador e da impressora;
- Ausência de parafusos frontais;
- Possui pino de trava para inserção em furo a ser realizado no piso, com vistas a evitar o deslocamento ou tombamento do terminal;
- Dimensões aproximadas: 130cm e 150cm de altura x 45cm largura x 36cm profundidade;
- Peso aproximado (sem embalagem): 35 Kg.

2. Impressora Térmica com Corte Automático de Papel. Acompanha Bobinas de Papel Térmico méd. com no mínimo 56mm, com capacidade para 15.000 senhas/mês.	01
3. Cabo VGA ou HDMI sem Perda de Sinal e Cabos de Áudio	01
4. Televisor - de no mínimo 42 polegadas que utilize a tecnologia LED	01
5. Equipamentos de pesquisa de opinião – deverão ser entregues em conformidade com o número de guichês de cada unidade descritos no item 4.1 e com as especificações:	*conforme o número de guichês
Tablet Opinômetro digital	
1) Aparelho tipo Tablet	
2) Tela Touch screen de 8.7" polegadas ou superior com resolução FHD TFT	
3) Processador 2GHz Tipo de Processador: Octa Core ou superior	
4) Conexão Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac	
5) Memória RAM 3GB ou superior	
6) Sistema Operacional Android, versão 11.0 ou superior.	
7) Memória Interna mínima de 32GB com capacidade de expansão utilizando Micro SD	
8) Bateria de Li-Ion com o mínimo de 5100 (mAh)	
9) Cabo USB, carregador bi volt, manual.	
10) Teclado virtual Qwerty para registro da avaliação do Cliente	
11) Bluetooth 5.0	
12) Funcionalidade com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação	
13) Tecnologia baseada em plug and play	
14) Alarme sonoro	
15) Suporte de sustentação em mesa	
16) Beep Indicador de avaliação registrada	

13.14.2 Os equipamentos deverão ser entregues em perfeito estado de funcionamento e condições de uso.

4. LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A entrega e instalação do Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Atendimento será realizada pela Contratada acompanhada de um técnico da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas nos seguintes endereços:

Item	Unidade	Endereço	Quantidade de Guichês
1	Sesc Almenara – Saúde	Rua Doutor Sabino da Silva, 142 - Tereza Cristina Almenara/MG	01
	Sesc Almenara – Central de Relacionamento	Rua Doutor Sabino da Silva, 142 - Tereza Cristina Almenara/MG	04
2	Sesc Araxá	Rua Dr. Edmar Cunha, 150 - Santa Terezinha Araxá/MG	04
3	Sesc Carlos Prates	Rua Teófilo Otoni, 433 - Carlos Prates Belo Horizonte/MG	04
4	Sesc Tupinambás – Central de Relacionamento	Av. Olegário Maciel, 197 - Centro Belo Horizonte/MG	10
	Sesc Tupinambás – Serviços	Rua Tupinambás, 956 - Centro Belo Horizonte / MG	10
	Sesc Tupinambás – Saúde	Rua Tupinambás, 956 - Centro Belo Horizonte / MG	02
5	Sesc Centro de Excelência em Saúde	Rua Viana do Castelo, 645 - São Francisco Belo Horizonte/MG	09
6	Sesc Contagem	Rua Padre José Maria de Man, 805 - Novo Riacho Contagem/MG	03
7	Sesc Floresta	Rua Pouso Alegre, 1.647 - Floresta Belo Horizonte/MG	05
8	Sesc Governador Valadares	Avenida Veneza, 877, Grã-Duquesa Governador Valadares/MG	04
9	Sesc Juiz de Fora	Av. Barão do Rio Branco, 3.090, Centro Juiz de Fora/MG	04
10	Sesc Lavras	Rua Misseno de Pádua, 831 - Centro Lavras/MG	04
11	Sesc Montes Claros – Central de Relacionamento	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 1124, Centro Montes Claros/MG	04
	Sesc Montes Claros - Saúde	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 1124, Centro Montes Claros/MG	01
12	Sesc Paracatu	Rua Euridamas Avelino Barros, 347 - Lavrado Paracatu/MG	03
13	Sesc Serviços – Patos de Minas	Rua Major Gote, 1.411 - Centro Patos de Minas/MG	04
14	Sesc Pouso Alegre	Avenida Vicente Simões, 152 - Centro Pouso Alegre/MG	04
15	Sesc Poços de Caldas	Rua Paraná, 229 - Centro Poços de Caldas/MG	04
16	Sesc Santa Luzia	Rua Ana Batista da Cruz, 3505 - Belo Vale Santa Luzia/MG	04
17	Sesc Santa Quitéria	Rua Santa Quitéria, 566 - Carlos Prates Belo Horizonte/MG	03
18	Sesc Sete Lagoas – Central de Relacionamento	Rua Ana Batista da Cruz, 3505 - Belo Vale Santa Luzia/MG	03
	Sesc Sete Lagoas - Saúde	Rua Ana Batista da Cruz, 3505 - Belo Vale Santa Luzia/MG	01

Item	Unidade	Endereço	Quantidade de Guichês
19	Sesc Uberaba	Rua Ricardo Misson, 411 - Fabrício Uberaba/MG	05
20	Sesc Uberlândia – Central de Relacionamento	Rua Benjamim Constant, 844 - Aparecida Uberlândia/MG	04
	Sesc Uberlândia – Saúde	Rua Benjamim Constant, 844 - Aparecida Uberlândia/MG	01
21	Sesc Venda Nova	Rua Maria Borboleta, s/n - Novo Letícia Belo Horizonte/MG	14

5. DA IMPLANTAÇÃO

5.1.1. A implantação será recebida pelo responsável técnico da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação nas Unidades do Sesc em Minas descritas no item 4.1.

5.1.2. Ainda que recebido, subsistirá, na forma de Lei, a responsabilidade da contratada pela qualidade, segurança e eficiência do objeto da presente contratação;

5.1.3. Estando o objeto da contratação em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência, o mesmo será recusado, cabendo à contratada corrigi-lo, no prazo máximo de 03 (três) dias corridos contados da data do recebimento da formalização de desvio ou notificação expedida pelo Sesc em Minas, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas no contrato.

5.1.4. O recebimento do objeto contratado (equipamentos e instalação) pela licitante vencedora dar-se-á definitivamente, após a vistoria das instalações e análise qualitativa e quantitativa por um representante da área técnica do Sesc em Minas, devendo ocorrer em até 05 dias úteis após a implantação.

6. TREINAMENTO

6.1. A Contratada deverá ministrar treinamento e instrução para a equipe escolhida e apresentada pelo Sesc em Minas.

6.2. A finalidade de tal treinamento é capacitar os colaboradores do Sesc em Minas à correta utilização do sistema e equipamentos para o perfil de atendentes e gestores, informando-os sobre as funcionalidades, boas e más práticas, de modo, inclusive, a permitir que possam orientar adequadamente outros colaboradores.

6.2.1. Os treinamentos dos perfis de usuários e gestores deverão ser realizados em dois módulos distintos.

6.3. O treinamento será realizado nas respectivas Unidades listadas no item 4.1, imediatamente após o término da instalação dos equipamentos nas Unidades, de segunda a sexta-feira, das 08h:00 às 18h:00.

6.4. A carga horária do treinamento deverá ser definida pela Contratada, de forma que a mesma assegure que serão transmitidas todas as informações necessárias para utilização do sistema e dos equipamentos de forma a garantir a correta, segura e adequada utilização.

6.5. A Contratada deverá disponibilizar profissional devidamente apto para a função de treinador, com pleno domínio do funcionamento do sistema e equipamentos, e se houver necessidade ou solicitação do Sesc em Minas, providenciar a substituição do profissional designado;

6.6. Além do treinamento realizado no momento da instalação para os colaboradores, a Contratada deverá realizar um treinamento anual para o corpo técnico da Gerência Comercial, considerando os dois perfis para aproximadamente 10 colaboradores, na sede do Sesc em Minas ou em outra unidade na região metropolitana na data e horário definido pelo Contratante. Caso não seja possível a realização do treinamento no formato presencial, esse poderá ser realizado remotamente.

6.7. A proposta comercial já deverá contemplar todos os custos de capacitação dos colaboradores designados em cada Unidade, incluindo, mas não se limitando a: transporte e alimentação de treinador (es), material didático, equipamentos necessários para apresentação, não havendo nada a ser cobrado adicionalmente do Sesc em Minas.

7. SUPORTE TÉCNICO

7.1.1. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus para o Sesc em Minas, mesmo quando forem necessárias a atualização, o traslado e a estada de técnicos da Contratada ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do contrato;

7.1.2. O Sesc em Minas fará a “Abertura de Chamados Técnicos” por telefone, e-mail ou sítio da Web, de domingo a domingo, mesmo que seja necessário o atendimento técnico com equipes de plantão;

7.1.3. Para operacionalização do disposto anteriormente, a Contratada deverá disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico, bem como área em sítio da Web próprio ou do fabricante voltados para a abertura dos chamados técnicos;

7.1.4. Os chamados relacionados às demandas de Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa Contratada serão demandados pela Gerência Comercial do Sesc em Minas;

7.1.5. Cada registro deverá gerar número de atendimento e conter no mínimo registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, e prioridade de atendimento, conforme a seguinte escala:

- **Baixa:** Incidentes que causem pouco impacto na execução das tarefas como: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout.
- **Média:** Incidente em funções não essenciais ou de menor importância, mas que impeça ou restrinja a utilização de alguma funcionalidade.
- **Alta:** Incidente ou restrições severas em funcionalidades importantes, sendo necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo.
- **Urgente:** Incidente em funcionalidades essenciais do sistema causando grande impacto nas operações dos usuários, não havendo paliativo disponível.

7.1.6. A resolução destes chamados, por parte da empresa contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos de nível de serviço, registrados em contrato. Após registro, a Gerência Comercial irá controlar os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

Prioridade do chamado	Prazo para início do atendimento * (Indicador 1)	Prazo para conclusão do atendimento * (Indicador 2)
Baixa	24 horas	72 horas
Média	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	6 horas
Urgente	1 hora	3 horas

* Horas corridas a partir da abertura do chamado

7.1.7. 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.

Indicador 1 – Índices de solicitações atendidas no prazo especificado (M1)	
Finalidade	Avaliar o desempenho do contratado quanto às solicitações atendidas
Meta	90% das solicitações devem ser atendidas
Medição	Emissão das comunicações (E-mail, telefone) – gerenciamento das chamadas de solicitações
Acompanhamento	Controle das comunicações
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório das aferições diárias)
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações atendidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento (M1)	<p>X entre 1 e 0,90 (inclusive), M1 = 1</p> <p>X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M1 = 0,9</p> <p>X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M1 = 0,8</p> <p>X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M1 = 0,7</p> <p>X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M1 = 0,6</p> <p>X abaixo de 0,70, M1 = 0,5</p>
Advertência / Aplicação de não-conformidade	X abaixo de 0,90 (inclusive)

Sanções	Se X abaixo de 0,7 por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a contratante poderá rescindir o contrato
---------	---

Indicador 2 – Índices de solicitações resolvidas no prazo especificado (M2)	
Finalidade	Avaliar o desempenho do contratado quanto às solicitações resolvidas
Meta	90% das solicitações devem ser resolvidas
Medição	Emissão das comunicações (E-mail, telefone) – gerenciamento das chamadas de solicitações
Acompanhamento	Controle das comunicações
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório das aferições diárias)
Mecanismo de cálculo	$X = \frac{\text{total de solicitações atendidas no prazo}}{\text{total de solicitações recebidas}}$
Faixas de ajuste de pagamento (M1)	<p>X entre 1 e 0,90 (inclusive), M2 = 1</p> <p>X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M2 = 0,9</p> <p>X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M2 = 0,8</p> <p>X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M2 = 0,7</p> <p>X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M2 = 0,6</p> <p>X abaixo de 0,70, M2 = 0,5</p>
Advertência / Aplicação de não-conformidade	X abaixo de 0,90 (inclusive)
Sanções	Se X abaixo de 0,7 por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a contratante poderá rescindir o contrato

7.1.7. Estes índices serão calculados no último dia útil de cada mês e devem ser enviados ao fornecedor para a emissão da nota fiscal com base nos ajustes calculados.

7.1.8. Na situação em que um chamado for atendido em atraso e resolvido em atraso, somente o Indicador 2 será utilizado para os cálculos do reajuste.

7.1.9. Faculta-se à Contratada substituir temporariamente a peça e/ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva.

7.1.10. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado na peça e componente, a Contratada deverá providenciar a sua substituição em caráter definitivo.

7.1.11. A substituição definitiva será admitida com anuência do Sesc em Minas, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade da peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído.

7.1.12. A assistência técnica será realizada pelo proponente, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para o Sesc em Minas.

7.1.13. No caso em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para oficina ou laboratório da proponente, esta deverá disponibilizar equipamento em substituição ao que está sendo retirado, evitando parada nos serviços do Sesc em Minas. Tal iniciativa e providência correrão por conta da Contratada, sem qualquer ônus para o Sesc em Minas.

7.1.14. Os serviços técnicos de Manutenção e Reparos serão prestados pela contratada durante a vigência do Contrato, de domingo a domingo.

8. CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1.1. O cronograma de implantação será acordado entre as partes na reunião de kick off que acontecerá após a assinatura do contrato, agendada pela Contratada.

8.1.2. O prazo para a instalação dos itens será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de início definida no cronograma;

8.1.3. No caso de não haver entrega dos equipamentos, ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa, ou haver entrega dos mesmos fora das especificações previstas no Edital e seus anexos, o contrato poderá ser rescindido sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.

9. PAGAMENTO

9.1. Prazo de pagamento: mensalmente, 30 dias após o recebimento da nota fiscal.

9.2. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

10. CUSTOMIZAÇÃO DO SISTEMA

10.1. O Contratado deverá contemplar na prestação de serviços horas para customização do sistema de agendamento, em detrimento de melhorias específicas do Contratante quando for necessário.

11. PROVA DE CONCEITO

11.1. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito.

11.2. O prazo para realização da prova de conceito é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro.

11.3. Durante a Prova de Conceito, será avaliado as seguintes funcionalidades:

11.3.1. Cadastro e Configuração de Perfis

11.3.1.1. Criação de perfil com níveis de permissão para configuração e acessos (o que cada usuário pode ou não efetuar);

11.3.1.2. Inclusão e exclusão de funcionalidades por perfil;

11.3.1.3. Gerenciamento por perfil de usuário: Administrador, Supervisor, Atendente e outros que forem necessários e conforme necessidade do Sesc em Minas;

11.3.1.4. Vincular perfil de usuário à uma ou mais Unidades do Sesc em Minas;

11.3.1.5. Ativar e inativar perfil de acesso criado no sistema automaticamente a partir data configurada;

11.3.1.6. Permitir a criação de perfil administrador para a equipe técnica do Sesc em Minas realizar o acesso na solução e realizar qualquer tipo de configuração disponível no sistema;

11.3.1.7. Manter o registro de todas as ações e interações realizadas e registradas para o atendimento ao cliente, sejam elas de agendamento, atendimento e cancelamento.

11.3.2. Cadastro e Configuração de Agendas

11.3.2.1. Criação e configuração de agendamento, possibilitando a seleção de no mínimo: Unidade, serviço, data, horário, intervalo, senhas por intervalo e vigência da agenda;

11.3.2.2. Cadastro de prioridades e senhas sequenciais para rastreabilidade do atendimento;

11.3.2.3. Permitir a configuração dos pontos de atendimento por tipo de prioridades;

11.3.2.4. Agendamento online por parte do cliente;

11.3.2.5. Agendamento para o cliente por parte da equipe Sesc em Minas, através de uma agenda interna;

11.3.2.6. Envio de e-mail de congratulação contendo no mínimo informações, tais como: código da senha, número de senha, unidade, endereço da unidade, nome do cliente, categoria do cliente no Sesc em Minas, horário de agendamento, data de agendamento, serviço, especialidade agendada e nome do profissional da especialidade, quando se tratar de agendamento na área da saúde, espaço para inclusão de orientações adicionais referente aos serviços.

11.3.3. Atendimento

- 11.3.3.1.** Possibilitar a configuração do atendimento por prioridades;
- 11.3.3.2.** Realizar os atendimentos por ordem sequencial de senhas;
- 11.3.3.3.** Possibilitar a visualização e atendimento por prioridade;
- 11.3.3.4.** Permitir que os pontos de atendimento possam ser suspensos sinalizando o motivo, como por exemplo: Almoço, Pausa para lanche, Processos Administrativos, Ação Externa e outros que forem necessários criar no sistema;
- 11.3.3.5.** Permitir que o ponto de atendimento realize a chamada da senha pelo atendente até o registro final para avaliação do atendimento pelo cliente;
- 11.3.3.6.** Possibilitar a visualização do status dos pontos de atendimento, como por exemplo: ativo, ocioso, suspenso;
- 11.3.3.7.** Permitir validação de senha antes de ser direcionada ou acionada por um ponto de atendimento;
- 11.3.3.8.** Possibilitar o atendimento de uma senha específica, independente da sua posição na fila;
- 11.3.3.9.** Redirecionar uma senha entre pontos de atendimento;
- 11.3.3.10.** Possibilidade para alterar e/ou editar os dados do cliente no momento do atendimento;
- 11.3.3.11.** Opção de chamada, suspender, cancelar senhas e acionar novamente uma senha para atendimento;
- 11.3.3.12.** Permitir a inclusão de observações ou comentários pelos pontos de atendimento em relação a senha;
- 11.3.3.13.** Apresentar à tela do atendente que o pedido de avaliação foi realizado pelo cliente, mostrando tempo para que essa ação aconteça;

11.3.3.14. Visualização de status dos atendimentos: quantidade de senhas atendidas, quantidade de senhas canceladas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, índice de avaliação;

11.3.3.15. Demonstrar o rastreo de todas as etapas de atendimento relacionadas a uma senha, independente do status atual.

11.3.4. Relatórios

11.3.4.1. Demonstrar que a solução possui relatório que no mínimo traga a seguintes informações: Unidade, Nome do Atendente, Quantidade Atendimentos por Atendente, Quantidade de Cancelamentos, Quantidade Avaliações, Quantidade de Recusas de Avaliação, Índice de Avaliação, TMA, TME;

11.3.4.2. Demonstrar que a solução apresenta a relação com a listagem e o rastreamento dos pontos de atendimento de cada senha;

11.3.4.3. Permitir extrair e visualizar os agendamentos realizados por data ou por período, possibilitando a geração de arquivo com as informações na extensão XLS;

11.3.4.4. Demonstrar que os relatórios do sistema possuem filtros de seleção para geração dos dados ou informações.

11.4. O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades;

11.5. O Sesc em Minas designará uma equipe para acompanhamento da execução dos testes, verificação do atendimento quanto as funcionalidades, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto.

11.6. Os testes poderão ser realizados remotamente ou na Sede do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG) em horário previamente estabelecido.

11.7. Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da Proponente.

11.8. 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.

11.9. 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.

11.10. Este processo ocorrerá até que uma das proponentes seja aprovada na prova de conceito.

11.11. A proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1. É vedado a subcontratação dos serviços do objeto deste termo de referência.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA

13.1. O Contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, com possibilidade de ser prorrogado nos termos da Resolução do Sesc nº 1252/12.

14. REAJUSTE

14.1. Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. Menor preço global

16. PENALIDADES

16.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta do contrato

17. FISCALIZAÇÃO

17.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato,

através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.

17.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

18. ÁREA GESTORA DO CONTRATO

18.1. Gerência Comercial.

19. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

19.1. Um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado com o respectivo CNPJ e razão social, em nome da proponente, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e/ou compatível em características com o objeto desta contratação.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Unidade / Quantitativo de equipamento	Qtde.	Und. de Medida	R\$ Unitário	R\$ Total
1	Sesc Almenara – Saúde	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
2	Sesc Almenara – Central de Relacionamento	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
3	Sesc Araxá	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
4	Sesc Carlos Prates	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
5	Sesc Tupinambás - Central Relacionamento	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
6	Sesc Tupinambás – Serviços	60	Mês		
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01				
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
	Equipamentos de pesquisa de opinião 10				

Item	Unidade / Quantitativo de equipamento	Qtde.	Und. de Medida	R\$ Unitário	R\$ Total
7	Sesc Tupinambás – Saúde				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
8	Sesc Centro de Excelência em Saúde				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
9	Sesc Contagem				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
10	Sesc Floresta				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
11	Sesc Governador Valadares				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
12	Sesc Juiz de Fora				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
13	Sesc Lavras				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
	Sesc Lavras				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
	Sesc Lavras				
	Equipamentos de pesquisa de opinião 04				

Item	Unidade / Quantitativo de equipamento	Qtde.	Und. de Medida	R\$ Unitário	R\$ Total
14	Sesc Montes Claros – Central de Relacionamento		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	04			
15	Sesc Montes Claros – Saúde		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	01			
16	Sesc Paracatu		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	03			
17	Sesc Serviços – Patos de Minas		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	04			
18	Sesc Pouso Alegre		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	04			
19	Sesc Poços de Caldas		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	04			
20	Sesc Santa Luzia		60	Mês	
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas	01			
	Impressora Térmica	01			
	Cabo VGA ou HDMI	01			
	Televisor	01			
	Equipamentos de pesquisa de opinião	04			

Item	Unidade / Quantitativo de equipamento	Qtde.	Und. de Medida	R\$ Unitário	R\$ Total
21	Sesc Santa Quitéria				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
22	Sesc Sete Lagoas – Central de Relacionamento				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
23	Sesc Sete Lagoas – Saúde				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
24	Sesc Uberaba				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
25	Sesc Uberlândia – Central de Relacionamento				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
26	Sesc Uberlândia – Saúde				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
27	Sesc Venda Nova				
	Terminal de Autoatendimento para Distribuição de				
	Senhas 01	60	Mês		
	Impressora Térmica 01				
	Cabo VGA ou HDMI 01				
	Televisor 01				
VALOR TOTAL DO LOTE				R\$	

Detalhamento dos valores

Descrição	Quant.	Valor mensal Unitário
Terminal de Autoatendimento para Distribuição de Senhas	27	
Impressora Térmica	27	
Cabo VGA ou HDMI	27	
Televisor	27	
Equipamentos de pesquisa de opinião	119	
Treinamento**	21	

****Os endereços de realização dos treinamentos estão dispostos no item 4.1 do Termo de Referência.**

Observações:

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

- 1) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas, diárias, transporte, frete e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente Licitação.
- 2) Esta proposta tem validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, a contar da data da Sessão Pública deste Pregão Eletrônico.
- 3) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.
- 4) Período de vigência do contrato: 60 meses

.....de.....de 20____.

(Assinatura do representante legal da empresa)

(Nome do representante legal da empresa)

OBSERVAÇÃO: Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.