



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

Órgão: **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA**

Setor requisitante (Unidade/Setor/Departamento): **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, MULHER, TRABALHO E PROMOÇÃO À CIDADANIA, SECRETARIA DE FINANÇAS, PLANEJAMENTO GESTÃO DE PESSOAS, SECRETARIA SAÚDE.**

Responsável pela Demanda: **Ednilda Câmara**

Responsável pela Demanda: **Josemir Teotonio de Melo**

Responsável pela Demanda: **Otaviano Eduardo Souza da Silva**

E-mail:

desenvolvimentosocial@slm.pe.gov.br

br_financas@slm.pe.gov.br,

saude@slm.pe.gov.br,

Telefone: **(81) 3299-0303**

Telefone: **(81) 92002-8331**

Telefone: **(81) 3299-0302**

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para locação de equipamentos e prestação de serviços de implantação e manutenção de equipamentos e sistema de gestão de filas e atendimento, abrangendo configuração, treinamento operacional, fornecimento de equipamentos, softwares e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado na Rede Municipal de Saúde, Desenvolvimento Social e Finanças do Município de São Lourenço da Mata/PE

1.2. Proporcionar ao cidadão uma solução de agilidade e dinamismo do serviço público prestado pela Prefeitura, uma vês que torna pública e visível o número de atendimentos realizados diariamente pela Rede Municipal de Saúde do Município de São Lourenço da Mata.

1.3. Destaca-se ainda que com essa implantação a Prefeitura facilite o dia a dia de seus usuários que tanto clamam pela melhoria na prestação dos serviços públicos municipais, além, é claro de aperfeiçoar os processos de operacionalização, bem como garantir e facilitar a gestão do atendimento do cidadão.

1.4. 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.

2. OBSERVAÇÕES GERAIS

2.1. Prazo para pagamento

2.1.1. O pagamento será realizado **no prazo máximo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, como devido atesto do Gestor responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado

2.1.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.



2.1.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

3. PRAZO DE ENTREGA

3.1 A secretaria solicitará a prestação de serviço até 05 (cinco) dias após a formalização da OF..

3.2 Conforme solicitação, nos horários previamente estabelecidos pelo setor competente da Secretaria.

A Secretaria contratante formalizará a solicitação do fornecimento do objeto à Contratada por e-mail oficial informado no ato da assinatura do contrato, fazendo constar na solicitação: o quantitativo e os respectivos locais de entrega.

3.3 Unidade e servidor responsável para esclarecimentos

Fiscal do Contrato: Taciana Fernanda de França Silva nº 478132

Gestor de Contrato: Márcio Felix da Silva - Matrícula nº 976924

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO | UND | QUANT | V.Médio | V.Mensal | V. 5 Meses |
|---------------------------------|--|-----|-------|---------|----------|------------|
| 1 | Locação de equipamentos e prestação de serviços de implantação e manutenção de equipamentos e sistema de Gestão de Filas e Atendimento , abrangendo configuração, treinamento operacional, fornecimento de equipamentos, softwares e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado na Rede Municipal de Saúde, Finanças e Desenvolvimento social. | UND | 8 | | | |
| Valor Total Estimado R\$ | | | | | | |

4.1. RELAÇÃO DE SERVIÇOS

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

4.1.2. Prestação do serviço de locação e manutenção pelo período de 12 meses;

4.1.3. Treinamento dos funcionários;

4.1.4. Suporte Técnico.

4.2. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE ATENDIMENTO



4.2.1. DOS ASPECTOS GERAIS

4.2.1.1. O sistema Gerenciador de Atendimento deverá ser orientado a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gerência de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;

4.2.1.2. O sistema deverá permitir a instalação e configuração em sistema servidor único para cada unidade, permitindo que todos os usuários o acessem e executem suas tarefas de qualquer computador por meio do navegador (Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.) desde que tenha conexão com o computador servidor;

4.2.1.3. Deverá suportar os principais SGBDs do mercado (Mysql, Postgree, Sqlserver, Oracle, Access, etc.);

4.2.1.4. Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;

4.2.1.5. Todo sistema, incluindo seus módulos e funcionalidades deverão ser ilimitados, sem qualquer restrição de uso relacionada;

4.2.1.6. O sistema deverá ser compatível com equipamentos do tipo: Painéis Eletrônicos, Televisor/Monitor (LCD ou LED), dispensadores de senhas e impressoras;

4.2.1.7. Deve utilizar preferencialmente bibliotecas e recursos independentes do sistema operacional da máquina servidora;

4.2.2. DAS FUNCIONALIDADES

4.2.2.1. Capacidade para emitir tíquetes de senhas individuais diferenciadas por filas;

4.2.2.2. Proporcionar encaminhamentos de uma senha para uma nova fila;

4.2.2.3. 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;

4.2.2.4. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos terminais dos recepcionistas;

4.2.2.5. Permitir modificar o andamento do atendimento, de acordo com as configurações de filtros dos guichês, seja por ociosidade ou por demanda;

4.2.2.6. O acesso ao sistema deverá ser feito através de login e senha do usuário;

4.2.2.7. Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída da instituição. A rastreabilidade será inerente ao usuário e não a senha por ele utilizada;

4.2.2.8. Os pontos de atendimento deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade.

4.2.3. DAS CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

4.2.3.1. Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;

4.2.3.2. A solução ofertada deverá, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

- a) Cadastro do atendente e do perfil do atendente;
- b) Cadastro do perfil de terminal emissor;
- c) Cadastro do perfil de supervisor;
- d) Cadastro de prioridades e de categorias;



- e) Cadastro e configuração de filas;
- f) Cadastro de Ponto de Atendimento.

4.2.3.3. Apresentar o mínimo de 04 (quatro) perfis básicos para usuários:

- a) Super Administrador: com acesso a todos recursos operacionais e configurações do sistema;
- b) Administrador Adicional: com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas;
- c) Atendente: realizar as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de filas e pontos de atendimento;
- d) Triagem: realizar as atividades de triagem, caracterizadas de acordo com as configurações.

4.2.4. DA EMISSÃO DE SENHAS

- 4.2.4.1. Deverá utilizar mini-impressora térmica, silenciosa, gráfica, de alto desempenho, dotada de guilhotina para corte automático do papel para bobinas de papel;
- 4.2.4.2. Deverá imprimir senhas com intervalo máximo de 5 segundos;
- 4.2.4.3. O Fornecedor deverá adotar uma prática de controle de estoque mínimo das bobinas de papel, de forma a garantir a reposição imediata;
- 4.2.4.4. Os tíquetes de senha impressos deverão apresentar o nome da fila solicitada, a data e a hora da emissão da senha e uma mensagem institucional com no mínimo 50 caracteres;
- 4.2.4.5. O sistema deverá permitir operação com um ou mais emissores de senhas para múltiplas filas, ou um emissor específico para cada fila configurada.

4.2.5. DAS FILAS

- 4.2.5.1. O sistema deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento;
- 4.2.5.2. A cada fila deverá ser atribuído um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador da fila;
- 4.2.5.3. O identificador da fila deverá permitir a utilização de até 01 caractere, diferenciando letras maiúsculas e minúsculas e possibilitando caracteres especiais;
- 4.2.5.4. Caso seja alcançado o número final do intervalo de senhas programado, o sistema deverá reiniciar a emissão de senhas ou finalizá-la até o dia seguinte, conforme configurado;
- 4.2.5.5. Permitir a configuração de lembrete para o atendente, questionando se deve haver encaminhamento para fila quando o atendimento for encerrado;
- 4.2.5.6. Permitir que o administrador defina pelo reinício ou continuidade da sequência numérica de senhas emitidas ao término do dia;
- 4.2.5.7. Possibilitar configuração para exclusão automática das senhas remanescentes ao término do dia;
- 4.2.5.8. Permitir a configuração dos parâmetros de tempo mínimo de atendimento, tempo máximo de espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de monitoramento, relatórios e termômetro de tempo de espera;
- 4.2.5.9. Permitir configurar a quantidade de vias que devem ser emitidas na solicitação de tíquetes de senha para a respectiva fila.

4.2.6. DOS ATENDENTES E CHAMADA DE SENHAS

- 4.2.6.1. O acesso dos atendentes ao sistema deverá ser feito via browser através de um computador, ligados à rede de computadores onde está conectado o servidor;



4.2.6.2. Deverá apresentar os seguintes recursos para os atendentes e pontos de atendimento:

- a)** Acesso ao Ponto de Atendimento
 - Login e senha dos atendentes cadastrados;
 - Desconexão do atendente e ponto de atendimento por ociosidade.
- b)** Seleção de Filas
 - Selecionar filas de atendimento, nessa opção o atendente deverá possuir autonomia para escolha da fila a ser chamada.
- c)** Seletor de Ponto de Atendimento
 - Permitir que um único atendente trabalhe como central de distribuição de chamadas, indicando diferentes pontos de atendimento para as senhas que são chamadas.
- d)** Chamadas de senhas
 - Chamar próxima senha;
 - Re-chamar senha;
 - Início e finalização do atendimento.
- e)** Cancelar Atendimento
 - Permitir ao atendente cancelar um tíquete através de comando específico, quando o portador do mesmo não comparecer ao ponto de atendimento.
- f)** Redirecionamento de senhas
 - O sistema deverá dispor de recurso para redirecionar a senha para atendimento complementar em outra fila, através de comando específico.
- g)** Visualização do número de pessoas em espera
 - Recurso que permita visualizar o número de pessoas em espera em cada fila relacionada ao atendimento.
- h)** Visualização do tempo médio de espera em cada fila
 - Recurso que permita visualizar o tempo médio de espera da fila, através de um identificador intuitivo na interface de chamada do atendente.

4.2.7. DA APRESENTAÇÃO DO PAINEL

3.2.7.1 Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao cidadão. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede integrada ao monitor LED/LCD, apresentando em tela as seguintes informações:

- a)** Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando assim configurado);
- b)** Identificação da fila;
- c)** Identificação do guichê ao qual o usuário deverá se dirigir;
- d)** Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:



- Apresentação de vídeos definidos por programação de playlist;
- Exibição da data/hora;
- Exibição de notícias em tempo real, capturadas da internet através de RSS (Really Simple Syndication).

4.2.7.1. O sistema deverá emitir sinal sonoro:

- a) A cada senha apresentada;
- b) Somente através do áudio dos televisores quando utilizados;

4.2.7.2. O sistema deverá realizar a chamada das senhas por sinal de voz contemplando pelo menos o número da senha e/ou número do guichê.

4.2.8. DO MONITORAMENTO

4.2.8.1. O sistema deverá oferecer recursos de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- a) Seleção de fila ou ponto de atendimento a monitorar;
- b) Total de usuários nas filas;
- c) Total de usuários sendo atendidos no momento;
- d) Total de atendentes conectados;
- e) Tempo médio de espera referente à última hora;
- f) Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
- g) Exibição do monitoramento em tela cheia, com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

4.2.9. DA ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA

4.2.9.1. A administração deverá oferecer pelo menos os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

- a) Data e hora do sistema;
- b) Cadastrar e configurar usuários do sistema;
- c) Cadastrar e configurar filas e grupo de filas;
- d) Cadastrar e configurar pontos de atendimento;
- e) Cadastrar e configurar serviços;
- f) Cadastrar e configurar emissores de senha;
- g) Cadastrar e configurar painéis e TVs de apresentação de senhas;
- h) Emitir comunicados aos atendentes;
- i) Monitoramento de filas em tempo real;
- j) Gerenciamento de senhas em tempo real;
- k) Dispositivos conectados ao sistema;
- l) Auditoria das atividades dos usuários;
- m) Usuários conectados;
- n) Relatórios gerenciais;



o) Manutenção do sistema.

4.2.10. DOS RELATÓRIOS

4.2.10.1. O Sistema deverá disponibilizar pelo menos os seguintes relatórios gerenciais, considerando dados tabulados e gráficos:

Gráficos

a) Relatório do dia corrente (por unidade):

- Senha emitida;
- Chamado pela mesa;
- Atendimento iniciado;
- Atendimento encerrado;
- Não compareceu;
- Senha cancelada;
- Erro triagem;
- Atendimento encerrado e codificado.

b) Atendimento por status (todas as unidades e por unidade) com seleção de data:

- Senha emitida;
- Chamado pela mesa;
- Atendimento iniciado;
- Atendimento encerrado;
- Não compareceu;
- Senha cancelada;
- Erro triagem;
- Atendimento encerrado e codificado.

c) atendimentos por serviços (todas ou por unidade) com seleção de data, total de atendimentos realizados em seus determinados serviços.

d) Tempo médio do atendimento (todas ou por unidade) com seleção de data:

- Tempo de espera;
- Tempo de deslocamento; • Tempo de atendimento;
- Tempo total.

Relatórios

a) Atendimentos concluídos (por unidade ou todas) com seleção de data:

- Número da senha;
- Data;
- Hora da chamada;
- Hora início do atendimento;
- Hora final do atendimento;



- Duração do atendimento;
- Permanência;
- Serviço triado;
- Nome do atendente e Serviço realizado.

b) Atendimentos em todos os status (por unidade ou todas as unidades):

- Número da senha;
- Nome do cliente;
- Data;
- Hora da chamada;
- Hora início do atendimento;
- Hora final do atendimento;
- Status do atendimento e Nome do atendente.

c) Cargos, trazendo os nomes dos cargos e os módulos que o mesmo tem acesso.

d) Lotações (por unidade ou todas as unidades):

- Nome de usuário;
- Nome do usuário;
- Cargo;
- Grupo;
- Lista de serviços (acessados pelos usuários) e Status.

e) Serviços Codificados (por unidade ou todos as unidades) com seleção de datas:

- Nome do serviço;
- Total de atendimentos.

f) Serviços Disponíveis - Global: Nome do serviço e status.

- Serviços Disponíveis - Unidade (por unidade ou todas as unidades);
- Sigla e nome do serviço.

g) Tempos médios por Atendente com seleção de data:

- Nome do Usuário;
- Quantidade de atendimentos;
- TME - Tempo Médio de Espera;
- TMD - Tempo Médio de Deslocamento; • TMA - Tempo Médio de Atendimento e o Tempo total.

4.3. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

4.3.1. Para cada unidade 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:

4.3.2. planilha

| DESCRIÇÃO | QTDE |
|-----------|------|
|-----------|------|



| | |
|--|----------|
| <p>TV de 32 Polegadas Full HD - com suporte de parede.</p> | <p>1</p> |
| <p>Nobreak 1 Kva - Bivolt com regulagem automática, proteção de sobrecarga, sob e subtensões, estabilizador para linhas de dados, condicionamento de energia, função Battery Saver, partida a frio, filtro de linha e com suporte para autonomia expansível. Gerenciamento via rede e via porta serial, alertas sonoros para evidenciar as condições de energia do nobreak e de linha, LEDs indicadores para entendimento do status do equipamento, software para gerenciamento do equipamento. Tipo de Onda entregue: Senoidal. Tomadas padrão 14136, tensão nominal de entrada 115 / 220 V, frequência de entrada 60Hz, tensão nominal de saída 115V.</p> | <p>1</p> |
| <p>Impressora Térmica - Impressão: Método, térmica direta, velocidade 300 mm/s, resolução de 203 x 203 dpi, largura 80 mm. Caracteres por linha: 24, 32, 48, 64 (ESC/BEMA) ou 21, 28, 42, 56 (ESC/POS). Papel: térmico, com largura de 2.28 to 3.25 inches, espessura, 0,056 - 0,107 mm, Diâmetro do rolo 80 mm, tipo de alimentação bobina interna. Corte: automático anti travamento para até 2.000.000 de cortes, e manual com a serrilha metálica. Sensores: Fim de papel, Presença de Papel, Tampa. Interfaces de comunicação: USB + Ethernet, Conjunto de comandos: ESC/BEMA & ESC/POS. Inserção de papel: Drop-in easy-load. Certificações: FCC e ANATEL.</p> | <p>1</p> |
| <p>SERVIDOR: Processador - No mínimo 4 núcleos, 8M de cache, frequência base de 3.0 GHz. Litografia de 14 nm, identificação de até 64GB de RAM (sendo DDR3L/DDR4). Memória RAM - Mínimo 8GB de RAM DDR3 e frequência de 1600MHz. Video - Interface 2.0 x16, CUDA cores 512, Interface da memória 128 - Bit, largura de banda da memória 80GB/s, Memória 4GB. Conexões: 4x Mini DP 1.2, Simultâneas diretas. Resolução de 3840 x 2160 a 60 Hz. APIs gráficas: Shader Model 5.0, OpenGL 4.5 DirectX 12. Placa Mãe - Conexões: 1 x16 Gen3 PCIe, 1 x1 Gen2 PCIe, 3 x16 Gen2 PCIe (x4 sinal), 1 PCI, 6 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Porta Serial, Porta D-SUB. Controlador de armazenamento: onboard 6GB SATA RAID 0 / 1 / 10 / 5. Armazenamento: 4 x 3,5" SATA 7,2K 6GB, máximo de 16 TB. Memória: 4 x 1600 MHz ECC UDIMM. Energia - 280w PSU 85% 80 Plus Bronze. HD - 1TB 3,5" 1TB. Chassis - Torre 4U.</p> | <p>1</p> |
| <p>Desktop Completo - Processador 7ª geração Intel Core i3; Memória RAM: no mínimo. 4GB, DDR4; Armazenamento: HD 500 GB, Monitor: 21.5 Polegadas widescreen; Teclado: Multimídia, preto (em português - Brasil); Mouse: com fio, preto; Estabilizador: características mínimas: 300-Watt Bivolt/115V;</p> | <p>1</p> |
| <p>Instalação elétrica/lógica - Deverá obedecer o padrão de instalação ABNT NBR 5410. Composta de instalação elétrica independente, a partir do nobreak para alimentar o servidor, a impressora, o roteador, a TV e, pelo menos uma estação de trabalho. Deverá ser de condutele rígido externo e tomadas fêmeas com identificação de voltagem. A rede lógica deverá interligar o servidor e rede interna (se houver) e/ou as estações de trabalho, através de um roteador independente. Deverá ser de condutele rígido externo com conectores de parede fêmea.</p> | <p>1</p> |
| <p>4.3.3. Os equipamentos deverão ser novos, não reconicionados, de primeiro uso, e serem entregues em perfeito estado de funcionamento;</p> | |
| <p>5. DA IMPLANTAÇÃO</p> | |
| <p>5.1. A implantação será recebida pelo responsável técnico da Gerência de Tecnologia da Informação nas Unidades da Prefeitura de São Lourenço da Mata, descritas no item 4.1</p> | |
| <p>5.2. Ainda que recebido, substituirá, na forma de Lei, a responsabilidade da contratada pela qualidade, Segurança e eficiência do objeto da presente contratação;</p> | |



- 5.3. Estando o objeto da contratação em desacordo como 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 pela Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas no contrato.
- 5.4. O recebimento do objeto contratado (equipamento 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 da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, devendo ocorrer em até 05 cinco dias úteis após a instalação.

6. TREINAMENTO

- 6.1. No momento da Implantação, a contratada deverá ministrar treinamento e instrução para a equipe escolhida e apresentada pela Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata
- 6.2. A finalidade de tal treinamento é habilitar colaboradores da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata 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.
- 6.3. Os treinamentos dos perfis de usuários e gestores deverão ser realizados em dois módulos distintos.
- 6.4. O treinamento será realizado nas respectivas unidades que serão listadas, imediatamente após o término da instalação dos equipamentos nas Unidades, de segunda a sexta-feira, das 08 às 18hs.
- 6.5. 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;
- 6.6. 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 da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, providenciar a substituição do profissional designado;
- 6.7. Além do Treinamento realizado no momento a instalação para os colaboradores, a Contratada deverá realizar um treinamento anual para o corpo técnico da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, considerando os dois perfis para aproximadamente 10 colaboradores, em local, data e horário definido pela CONTRATANTE.

7. SUPORTE TÉCNICO

- 7.1. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus para a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, 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;
- 7.2. A Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata fará a “Abertura de Chamado Técnicos” por telefone, e-mail, ou sítio da web, em horário comercial, 08 (oito) horas por dia 05 (cinco) dias por semana;
- 7.3. Para operacionalização do dispositivo anteriormente, a CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone, endereço de correios eletrônico, bem como a área em sítio da web próprio ou do fabricante, voltados pra a abertura dos chamados técnicos;
- 7.4. Os chamados relacionados às demandas de Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa contratada serão demandados pela Gerência de Tecnologia da Informação;



7.5. 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.

7.6. 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 GTI controlará 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

7.7. O fechamento dos Chamados somente poderá ser realizado mediante anuência da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, 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 e 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) | X entre 1 e 0,90 (inclusive), M1 = 1 X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M1 = 0,9 X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M1 = 0,8 X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M1 = 0,7 X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M1 = 0,6 X abaixo de 0,70, M1 = 0,5 |
| Advertência/Aplicação de não conformidade | X abaixo de 0,90 (inclusive) |
| Sansões | 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 – Índice 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 e 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) | X entre 1 e 0,90 (inclusive), M2 = 1 X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M2 = 0,9 X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M2 = 0,8 X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M2 = 0,7 X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M2 = 0,6 X abaixo de 0,70, M2 = 0,5 |
| 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 |

- 7.8.** 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.
- 7.9.** Na situação onde um chamado for atendido em atraso e resolvido em atraso, somente o Indicador 2 será utilizado para os cálculos do reajuste.
- 7.10.** 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;



- 7.11. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado na peça e componente, a CONTRATADA deverá providenciar a sua substituição em caráter definitivo;
- 7.12. A substituição definitiva será admitida com anuência da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade da peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;
- 7.13. 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 a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata.
- 7.14. 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 da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata. Tal iniciativa e providência correrão por conta da Contratada, sem qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata.
 - 7.15. Os serviços técnicos de Manutenção e Reparos serão prestados pela contratada durante a vigência do Contrato, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

8. CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 8.1. O cronograma de implantação será acordado entre as partes na reunião de kick off que acontecerá após a assinatura do contrato, agendada pela Contratada.
- 8.2. O prazo para a instalação dos itens será de, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de início definida no cronograma;
- 8.3. 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.

Em conformidade com a legislação que rege o tema, encaminhe-se à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.

São Lourenço da Mata, 07 de junho de 2024.

Ednilda Câmara

Secretária de Desenvolvimento Social, Mulher, Trabalho e Promoção à Cidadania

Josemir Teotonio de Melo

Secretaria de Finanças, Planejamento, Gestão e Tecnologia.

Otaviano Eduardo Souza da Silva

Secretaria de aúde