

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo n.º E-04/_____/2011

Contratação de empresa especializada em equipamentos de organização e gerenciamento de filas para o atendimento especializado da Central de Atendimento Presencial ao Contribuinte da Secretaria de Estado de Fazenda.

1. OBJETO:

Aquisição de equipamentos de organização e gerenciamento de filas para o atendimento especializado da Central de Atendimento Presencial ao Contribuinte da Secretaria de Estado de Fazenda.

2. JUSTIFICATIVA:

Em sua nova sede a Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, contará com um espaço especialmente projetado para o atendimento especializado da Central de Atendimento Presencial ao Contribuinte e, para isso faz-se necessária a aquisição de equipamentos de organização e gerenciamento de filas.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:**3.1 Recursos da solução**

- 3.1.1 Controlar o atendimento de no mínimo 05 filas de forma simultânea;
- 3.1.2 Programar prioridades no atendimento de filas específicas, direcionando os atendentes disponíveis, quando da existência de clientes em espera nessas filas;
- 3.1.3. Chamar no painel somente as senhas já impressas, evitando assim que a senha do painel seja chamada sem que haja clientes aguardando;
- 3.1.4 Acompanhar o tempo de espera e o número de clientes aguardando com geração de alarmes;
- 3.1.5 Emitir relatórios estatísticos e gráficos sobre o atendimento, contendo:
 - 3.1.5.1 Tempo médio de atendimento;
 - 3.1.5.2 Tipos de atendimento;
 - 3.1.5.3 Tempo de espera na fila;
 - 3.1.5.4 Tempo de atendimento por atendente;

TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.1.7 Fazer a gestão dos atendimentos gerando informações para que seja possível a tomada de decisão quanto ao dimensionamento do conjunto de atendentes conforme a categoria do atendimento;
- 3.1.8 Recursos para atendente;
- 3.1.8.1 Acionar o painel de chamadas a partir de software em seu microcomputador;
- 3.1.8.2 Repetir a chamada em caso de demora na apresentação do cliente;
- 3.1.8.3 Permitir o cancelamento no caso de desistência;
- 3.1.8.4 Permitir o registro de término do chamado, informando a conclusão do atendimento;
- 3.1.8.5 Permitir o redirecionamento de senhas;
- 3.1.9 Caso a solução utilize servidores, os mesmo deverão ser Linux 5 RedHat ou superior ou Windows Server 2008 e os clientes (software dos atendentes) deverão ser Windows 7 32bits ou 64 bits;
- 3.1.10 A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças de software necessárias para o funcionamento da solução, considerando que a solução irá possuir 16 postos de atendimento e no mínimo 03 postos de gerência;
- 3.1.11 Os microcomputadores dos atendentes e o servidor (caso necessário) serão fornecidos pela Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro;
- 3.1.12 A solução deverá ser instalada em computadores x86 Intel.
- 3.2 Equipamentos da solução**
- 3.2.4 Impressora de senhas abastecida com bobina de papel térmico;
- 3.2.4.1 Deverão ser fornecidas 02(duas) impressoras, com as seguintes funcionalidades:
- 3.2.4.1.1 Segmentar o atendimento distribuindo senhas conforme o serviço solicitado pelo cliente;
- 3.2.4.1.2 Imprimir o nome da fila ou o serviço selecionado pelo cliente;
- 3.2.4.1.3 Imprimir data e hora da emissão da senha;
- 3.2.4.1.4 Imprimir o nome da Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro com mensagens institucionais ou de orientação, personalizando o ticket;



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.2.4.1.5 Permitir a emissão de senha pelo sistema de auto-serviço;
- 3.2.4.1.6 Suportar a priorização de senhas para atendimento prioritário de idosos, gestantes e deficientes de acordo com a legislação vigente;
- 3.2.4.1.7 Comprovar o tempo de espera para o caso de reclamação de clientes;
- 3.2.4.1.8 Permitir que o cliente selecione na impressora qual serviço necessita de atendimento;
- 3.2.4.1.9 Indicador de falta de papel;
- 3.2.4.1.10 Secção automática de papel com guilhotina de corte parcial;
- 3.2.4.1.11 Fornecimento de papel na parte frontal;
- 3.2.4.1.12 Largura de área imprimível de no mínimo 2,5 polegadas;
- 3.2.4.1.13 Diâmetro do núcleo do cilindro de no mínimo 2,5 polegadas;
- 3.2.4.1.14 Possuir no mínimo 05 (cinco) teclas para escolha do atendimento, com espaço suficiente ao lado das teclas para se colocar o nome do serviço;
- 3.2.4.1.15 O equipamento deve ser preparado para grandes volumes de utilização;
- 3.2.4.1.16 Operar em conjunto com software de relatórios;
- 3.2.4.2 Deverão ser fornecidos 20 (vinte) rolos de papel para cada impressora.
- 3.2.5 Painel indicador de senha e guichê:
 - 3.2.5.1 Tela colorida de LCD com no mínimo 42 polegadas (monitor);
 - 3.2.5.2 Deve ser exibida na tela uma lista com as últimas 03 (três) senhas e guichês chamados e em destaque os últimos senha e guichê chamados;
 - 3.2.5.3 Deve ser integrado ao software de gerência da solução;
 - 3.2.5.4 Deve possibilitar alternar a tela de chamadas com programação de: TV, DVD ou outros dispositivos com interface RGB, HDMI e S-vídeo;
 - 3.2.5.5 Deve emitir aviso sonoro no momento de uma nova chamada;
 - 3.2.5.6 No momento de uma nova chamada, se a tela estiver apresentando outra programação, a mesma deve ser interrompida para informar a nova chamada;
 - 3.2.5.7 O tempo de alternância entre a programação e a chamada de fila deve ser programável.



TERMO DE REFERÊNCIA

4. QUANTIDADES E LOCAIS DE INSTALAÇÃO

- 4.1. As quantidades de monitores e locais onde serão instalados os equipamentos estão descritos na planta do Anexo A

5. INSTALAÇÃO

Toda a instalação física e lógica será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá fornecer todo material e mão de obra necessária para o perfeito funcionamento da solução.

Os suportes de fixação para os monitores, pedestais para impressoras e demais componentes para a instalação física são de responsabilidade da CONTRATADA, assim como os serviços necessários para suas instalações.

Durante o período de instalação a CONTRATADA indicará um Gerente de Projeto, que será responsável por toda implementação da solução, sendo o ponto focal de contato para a CONTRATANTE. Esse gerente de projeto deverá ser do quadro de funcionários da CONTRATADA.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- Será de responsabilidade da CONTRATADA a entrega dos equipamentos no local indicado pela SEFAZ;
- A manutenção do objeto deste Termo de Referência será de total responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do contrato;
- A CONTRATADA arcará com todos os custos de transporte dos equipamentos e alimentação de seus técnicos;
- Os materiais/equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser de primeira qualidade, novos e perfeitamente adequados.
- Oferecer um treinamento incluindo todas as funcionalidades da solução ofertada. Esse treinamento será ministrado no próprio ambiente da CONTRATANTE para uma equipe de 10 pessoas.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA SEFAZ:

7.1 Indicar comissão de acompanhamento e fiscalização para atuar, conjuntamente com a **CONTRATADA**, com a finalidade de prestar e receber todas as informações inerentes à operacionalidade necessária ao estrito cumprimento do Contrato.

7.2 Efetuar o pagamento no prazo estipulado no Contrato.

7.3 Dirigir e coordenar a execução junto à **CONTRATADA**, das atividades que se constituem objeto do termo, com vistas à sua fiel execução;



TERMO DE REFERÊNCIA

7.4 Coordenar a execução dos serviços deste termo, com amplos poderes para recusá-los ou sustá-los, desde que não estejam de acordo com os termos estabelecidos ou que venham a ferir os interesses da **SEFAZ**;

7.5 Notificar à **CONTRATADA** por escrito a ocorrência de irregularidades na prestação dos serviços;

7.6 Fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir pertinentes à execução do presente termo;

7.7 Exercer a fiscalização do contrato;

7.8 Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas.

8. DO PRAZO DE ENTREGA E PAGAMENTO:

O prazo para entrega é de 30 dias a contar da publicação do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, sendo o pagamento realizado mediante a apresentação de nota fiscal, em até 30 dias após o aceite da **CONTRATANTE**.

9. DA GARANTIA:

- A garantia da solução será de no mínimo 12 (doze) meses, contados a partir do aceite da **CONTRATANTE**, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante. O licitante deverá descrever, em sua proposta, os termos da garantia adicional oferecida pelo fabricante;
- O atendimento técnico prestado ao equipamento, será em horário comercial, de segunda a sexta-feira, de 08 às 20 horas, on-site, com tempo de resposta de no máximo 4 horas na cidade do Rio de Janeiro;
- Em caso de impossibilidade da manutenção do equipamento que apresentar falha o mesmo deverá ser substituído em até 4 horas, após o diagnóstico.
- A **CONTRATADA** deverá fornecer Garantia sobre reposição de material e mão de obra contra defeitos de fabricação e montagem.
- É obrigação da **CONTRATADA** durante o prazo de vigência do contrato prestar toda assistência e suporte técnico englobando toda solução exigida neste Termo de Referência, a partir da abertura de chamados, através de número telefônico DDG nos casos em que o suporte telefônico esteja situado em outro município e/ou estado, fornecendo neste momento o número, data e hora da abertura do chamado possibilitando indicar seu nível de prioridade.

[assinatura]

TERMO DE REFERÊNCIA

10. DO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 - Dos Critérios da Fiscalização

10.1.1 - O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e na legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

10.1.2 - Toda a execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 03 (três) membros designados pela Diretora do Departamento Geral de Administração e Finanças da **CONTRATANTE**.

10.1.3 - O objeto do Contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as do pagamento, na seguinte forma:

a) Provisoriamente, após parecer circunstanciado da comissão a que se refere o Parágrafo Primeiro, que deverá ser elaborado no prazo de 72 (setenta e duas) horas após a entrega do serviço;

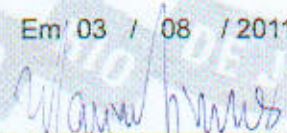
b) Definitivamente, após parecer circunstanciado da comissão a que se refere o Parágrafo Primeiro, após decorrido o prazo de 05 (cinco) dias de observação e vistoria que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

10.1.4 - O representante do **CONTRATANTE**, sob pena de ser responsabilizado administrativamente, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

10.1.5 - A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

10.1.6 - A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do Contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

Em 03 / 08 / 2011


MARINO JOSÉ LEITE SIMÕES
Coordenador COUNI/SUPLAM

TERMO DE REFERÊNCIA

NOTA:
1- TOQUE AS SETAS OPERANDO SEM COLOCAR A MÃO NA MESA.

LEGENDA

	Estação de trabalho da mesa
	Mesa para teleatendimento e atendimento
	Recepção

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
DEPARTAMENTO DE APOIO OPERACIONAL
Rua Presidente Vargas, 370 - Centro
2º andar
DEPARTAMENTO DE APOIO OPERACIONAL
2º PAVIMENTO - ATENDIMENTO GERAL

1:125 07/08/11 02