

EDITAL

Processo. 2015006339 (023/2015)

Convite n. 002/2015

Tipo: Menor Preço

Objeto: Contratação de empresa para fornecimento de solução de monitoramento online de atendimento.

1. Preâmbulo

A **FESURV – UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**, pessoa jurídica de direito público interno, com natureza jurídica de fundação pública municipal, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação instituída pela Portaria/Reitoria n. 16/2015, nos termos das disposições contidas na Lei n. 8.666/93, Lei Complementar n. 123/2006, e demais normas correlatas, torna público que fará realizar licitação na modalidade **CARTA-CONVITE**, em sessão pública, visando a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de monitoramento online de atendimento, conforme condições, especificações e descrições contidas neste Edital e seus Anexos.

A sessão pública referente a este certame será realizada no local, endereço, dia e horário abaixo especificados:

LOCAL: FESURV – Universidade de Rio Verde
Avenida José Walter, Qd. 44, Lt. 05, n. 777, Setor Morada do Sol, nesta cidade.
Data: 26 de março de 2015
Horário: 14h00

2. DO OBJETO:

2.1. O objeto da presente Carta-Convite consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema de monitoramento online de atendimento, incluindo hardware, software, parametrização e customização de software, bem como

instalação e treinamento para a FESURV – Universidade de Rio Verde, conforme especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência.

2.2. Integram este Edital todos os seus anexos, a saber:

- a) Anexo I – Termo de Referência;
- b) Anexo II – Minuta de Contrato;
- c) Anexo III – Modelo de declaração de não emprego de mão-de-obra de menor;
- d) Anexo IV – Modelo de declaração de enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;
- e) Anexo V – Modelo de proposta de preços;

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

3.1. Somente poderão participar desta licitação as pessoas jurídicas interessadas do ramo de atividade do objeto de licitação que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste edital e seus anexos, arcando os licitantes com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação das propostas.

3.2. Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação:

3.2.1. empresa e/ou empresário, no que couber, que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão ou incorporação;

3.2.2. sociedade estrangeira que não funcione no país;

3.2.3. empresa e/ou empresário com o direito de contratar com a Administração Pública suspenso ou por estar declarada inidônea;

3.2.4. empresa e/ou empresário que esteja cumprindo penalidade que impeça de participar de licitação junto à Administração Pública;

3.2.5. consórcio de empresa, qualquer que seja sua constituição;

3.2.6. sociedade que possua participação direta ou indireta de sócio, dirigente, diretor ou responsável ou seu proprietário tenha vínculo empregatício com a FESURV;

3.2.7. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum

3.3. A participação neste certame importa total, irrestrita e irrevogável submissão dos proponentes às condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

3.4. Para garantir a integridade da documentação e proposta, recomenda-se sejam apresentados em folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante, carimbo de CNPJ e rubricadas pelo representante legal.

3.5. Não serão aceitos documentos apresentados em papel térmico para fac-símile.

DA SESSÃO PÚBLICA:

4. DO PROCEDIMENTO:

4.1. No dia, horário e local estipulados no preâmbulo deste edital será realizada em sessão pública para apuração da proposta mais vantajosa para a Administração.

4.1.1. Não será admitida a participação de licitante retardatária, ou seja, daquela empresa cujo representante se apresentar depois de declarada a instauração da sessão, a não ser como ouvinte.

4.2. Declarada instaurada a sessão, o representante legal do licitante deverá entregar à Presidente da CPL 02 (dois) envelopes lacrados, indevassáveis e rubricados no fecho, contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, os seguintes dizeres:

FESURV – Universidade de Rio Verde
Convite n. ____/____
**Envelope n. 01 – Documentos de
Habilitação**
Razão Social da Empresa
CNPJ N°

FESURV – Universidade de Rio Verde
Convite n. ____/____
Envelope n. 02 – Proposta de Preços
Razão Social da Empresa
CNPJ N°

4.2.1 Não será permitida a entrega de apenas 01 (um) envelope.

4.2.2. Considera-se representante legal qualquer pessoa credenciada pelo licitante, mediante contrato, procuração ou documento equivalente, para falar em seu nome durante a reunião de abertura dos envelopes, seja referente à documentação ou às propostas.

4.2.2.1. Entende-se por documentos de credenciamento:

a) Contrato social/Estatuto, na hipótese de o credenciado se tratar de sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente, será suficiente a apresentação, conforme o caso, de cópia do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, acompanhado da cópia da respectiva cédula de identidade.

b) Instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida que informe a legitimidade do outorgante para a representação, ou seja, que atribua poderes específicos para recorrer, desistir do prazo recursal, firmar proposta e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame.

4.2.2.2. Juntamente com a procuração, o outorgado deverá, **obrigatoriamente**, apresentar cópia do Estatuto, Contrato Social ou Ato Constitutivo,

acompanhados da última alteração ou com a respectiva eleição dos administradores, conforme o caso, a fim de comprovar os poderes do outorgante subscritor.

4.2.2.3. Sendo constatado que o sócio que compareceu à sessão não possui poderes para praticar atos isoladamente em nome da empresa, será exigida a apresentação de documentos na forma da alínea “b” do subitem 4.2.2.1.

4.2.3. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa, sob pena de exclusão sumária de todas as representadas.

4.2.4. Os documentos supracitados poderão ser apresentados em cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do documento original para autenticação pela Comissão Permanente de Licitação, os quais serão retidos pela Presidente para oportuna juntada aos autos do processo administrativo.

4.5. Os documentos relativos ao credenciamento deverão ser apresentados fora dos envelopes “01 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO” e “02 – PROPOSTA”.

4.5.1. A falta de credenciamento não será motivo para desclassificação ou inabilitação do licitante. Neste caso, o representante poderá permanecer na sessão como ouvinte, mas ficará impedido de praticar atos em nome da licitante.

4.6. A licitante que desejar encaminhar seus envelopes via postal deverá encaminhá-los por AR diretamente ao departamento de licitações, no endereço constante no preâmbulo, caso contrário a Comissão de Licitação não se responsabilizará pelo seu recebimento.

4.6.1. Será desclassificada a licitante que não encaminhar os documentos de credenciamento, habilitação e proposta em envelopes distintos.

4.6.2. A licitante que encaminhar sua documentação por via postal e não se fizer representar durante a sessão de julgamento ficará impossibilitada de praticar os atos relacionados na parte final do item 4.3.1.2 deste Edital.

4.7. Uma vez instaurada a sessão e iniciada a abertura dos envelopes, não serão permitidas quaisquer retificações que possam influir no resultado final desta Carta-Convite, ressalvado o disposto nas cláusulas 7.4 e 8.2 deste Edital.

4.8. Os envelopes **Documentação** serão abertos pela Presidente da CPL, na presença dos interessados, que fará a conferência e dará vista dos documentos apresentados, os quais deverão ser rubricados pelos representantes legais dos licitantes presentes.

4.8.1. Abertos os envelopes Documentação, a Comissão Permanente de Licitação, a seu juízo exclusivo, apreciará os documentos de cada licitante e, na mesma reunião, divulgar os nomes dos habilitados e inabilitados.

4.8.2. Os envelopes dos licitantes inabilitados serão devolvidos a elas devidamente lacrados.

4.9. O licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou os apresentar em desacordo com o estabelecido nesta Carta-Convite ou com irregularidades, será inabilitada sem admissão de complementação posterior, salvo na hipótese de restrição fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme item 6.7 deste Edital.

4.9.1. A inabilitação do licitante importa preclusão do seu direito de participar das fases subsequentes.

5.0. Não sendo necessária a suspensão da reunião para análise de documentação ou realização de diligências ou consultas, a Comissão Permanente de Licitação decidirá sobre a habilitação de cada licitante.

5.0.1. Se, eventualmente, surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato pela Comissão Permanente de Licitação e conduzam à interrupção dos trabalhos, serão elas consignadas em ata e a conclusão da habilitação dar-se-á mediante publicação de aviso na página web da FESURV – Universidade de Rio Verde, no endereço <http://www.fesurv.br/licitacoes.php>, ou diretamente aos licitantes em sessão convocada previamente.

5.1. Ocorrendo o desdobramento da sessão de habilitação, nova data e horário serão estabelecidos pela Comissão Permanente de Licitação para abertura dos envelopes **Proposta**.

5.1.1. Os licitantes serão convocados a comparecerem à sessão mediante publicação na página da FESURV – Universidade de Rio Verde, no endereço, <http://www.fesurv.br/licitacoes.php>, ou diretamente aos licitantes, por intermédio de ofício, sendo de responsabilidade do licitante o acompanhamento das atualizações dos arquivos no endereço eletrônico.

5.1.2. Os envelopes Proposta ficarão sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação, devidamente lacrados e rubricados no fecho pelos seus membros e pelos representantes legais dos licitantes presentes.

5.2. Após a abertura dos envelopes Documentação, as propostas dos licitantes habilitados serão abertas, na ocorrência das seguintes situações:

5.2.1. se houver renúncia registrada em ata, ou formalizada por escrito de todos os licitantes, ao direito de interposição de recurso; ou

5.2.2. se transcorrido o prazo regulamentar sem que tenha havido interposição de recurso; ou

5.2.3. se dado conhecimento do deferimento ou indeferimento do recurso interposto.

5.3. Se, em razão do exame da documentação e da conformidade das propostas apresentadas com os requisitos do Ato Convocatório, não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes Documentação e Proposta em uma única sessão, os envelopes não abertos, já rubricados no fecho, ficarão em poder da Comissão Permanente de Licitação até a data e horário marcados para prosseguimento dos trabalhos.

5.4. A abertura dos envelopes Documentação e Proposta será realizada em sessão pública, da qual se lavrará ata circunstanciada, assinada pelos membros da Comissão Permanente de Licitação e pelos representantes legais dos licitantes presentes.

5.4.1. Todos os documentos e igualmente as propostas serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação e pelos representantes legais dos licitantes presentes à sessão.

5.5. Faculta-se à Comissão Permanente de Licitação ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Convite, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informação que deveriam constar originariamente da documentação e das propostas.

5.6. Os envelopes contendo as propostas dos licitantes inabilitados que, por ventura, não estiverem presentes na sessão ou, quando a sessão houver sido suspensa e a decisão publicada no endereço eletrônico, permanecerão à disposição para retirada pelo período de 10 (dez) dias úteis, contados do encerramento da licitação.

5.6.1. Entende-se por encerramento da licitação o transcurso do prazo regulamentar para interposição de recurso contra o resultado do certame ou, se for o caso, quando denegados os recursos interpostos.

5.6.2. Ultrapassado este período, os envelopes serão destruídos pela Comissão Permanente de Licitação.

6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.1. O envelope n. 01, devidamente lacrado e rubricado no fecho, identificado conforme item 4.2 deste Edital, deverá conter a documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação técnica, à regularidade fiscal e ao cumprimento do disposto no artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal, em conformidade com as previsões a seguir.

6.2. A documentação relativa à **habilitação jurídica** consiste em:

- a) Para empresa individual: registro comercial;
- b) Para sociedade comercial: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, e as alterações subsequentes, devidamente registrados na Junta Comercial competente;
- c) Para sociedade por ações: inscrição do ato constitutivo e alterações subsequentes, que deverão vir acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores em exercício;
- d) Para sociedade civil: inscrição do ato constitutivo e alterações subsequentes no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- e) Para empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no Brasil: decreto de autorização e ato de registro ou autorização de funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.2.1. Todos os documentos mencionados nas alíneas do item 6.2 deverão ser apresentados em cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original para autenticação pela Comissão Permanente de Licitação.

6.3. A documentação relativa à **regularidade fiscal** consiste em:

- a) Prova da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Contribuições Previdenciárias – Certidão Negativa de Regularidade Fiscal RFB/PGFN;
- c) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Fazenda Municipal do domicílio da licitante;
- d) Certificado de regularidade de situação para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal. Caso o licitante pessoa física não seja empregador, deverá, em substituição, declarar tal fato.
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), na forma da Lei n. 12.440/2011.

6.3.1. Em nenhuma hipótese serão aceitos documentos com prazo de validade vencido, salvo nas condições do item 6.6 deste Edital.

6.3.2. A Comissão Permanente de Licitação poderá verificar junto às respectivas páginas eletrônicas a conformidade e veracidade dos documentos extraídos via internet.

6.4. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

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

6.5. Os licitantes que desejarem se submeter ao regime especial da Lei Complementar 123/2006, além dos documentos de comprovação, caso solicitados, deverão apresentar, junto aos documentos de credenciamento, **Declaração** sob as penas do artigo 299 do Código Penal, subscrita por quem detenha poderes de representação, de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, bem assim que não se encontra dentre as vedações impostas por força do art. 3º, § 4º da referida Lei, conforme Anexo IV deste Edital.

6.5.1. A não comprovação exigida neste item indicará que o licitante optou por não utilizar dos benefícios da Lei Complementar n. 123/06.

6.6. A microempresa ou empresa de pequeno porte, por ocasião da participação no certame, deverá apresentar toda a documentação exigida, inclusive, para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.6.1. No caso de existência de restrição fiscal, será concedido à microempresa ou empresa de pequeno porte o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, contados a partir do momento em que for declarada vencedora do certame, para regularização da pendência e a consequente obtenção das certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

6.6.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior importa na decadência do direito à contratação, sob as penas do art. 81 da Lei n. 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, obedecendo a ordem de classificação, para assumir o contrato, ou revogar a licitação.

6.7. O Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Prefeitura Municipal de Rio Verde/GO, desde que dentro do prazo de validade, substitui a apresentação dos documentos exigidos nas alíneas “b, c”, “d”, e “e” do item 6.3.

6.7.1. Caberá à vencedora do certame providenciar o CRC junto à Prefeitura do Município de Rio Verde tão logo ocorra homologação do processo para que o cadastro esteja apto a produzir efeitos quando da convocação para assinatura do contrato. Sendo constatado que o retardamento na assinatura do instrumento contratual ou do início de sua execução possui como motivação a ausência do registro, serão aplicadas, no que couber, as penalidades do item 16 deste edital, sem prejuízo de eventual responsabilização por perdas e danos.

6.8. Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, ou por processo de cópia autenticada por cartório ou mediante cotejo das cópias com os originais pela Comissão Permanente de Licitação.

6.8.1. Somente serão aceitas cópias legíveis.

6.8.2. Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas.

6.8.3. A Comissão Permanente de Licitação se reserva o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

6.9. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, restando expressamente vedado mesclar documentos de estabelecimentos diversos, exceto prova de regularidade para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), enquanto houver recolhimento centralizado desses tributos.

6.10. Não será aceito protocolo de entrega ou de solicitação de documento em substituição ao documento exigido no presente Edital e seus Anexos.

6.11. O subscritor que assinar as declarações e atestados deverá estar credenciado para este fim, devendo, caso a Comissão Permanente de Licitação venha a exigir, apresentar o documento que comprove o credenciamento nos moldes do item 4.2.2 deste Edital.

7. DA PROPOSTA COMERCIAL:

7.1 Ultrapassada a fase de habilitação, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.

7.1.1. Abertos os envelopes Proposta, não caberá desclassificar as propostas por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

7.2. A Presidente da Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura dos envelopes de propostas comerciais, as quais serão rubricadas e analisadas.

7.3. A proposta deverá ser **obrigatoriamente** entregue em via original, impressa em papel timbrado da empresa ou com alguma insígnia que a identifique e deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) no idioma português do Brasil;
- b) ser apresentada sem alternativas, condições, emendas, rasuras, entrelinhas ou borrões, em tantas laudas quanto necessárias, todas numeradas e rubricadas, sendo a última folha assinada pela representante legal da empresa com aposição de seu carimbo;
- c) fazer menção ao número deste Convite e conter a razão social da proponente, endereço, número do CNPJ, telefone, fax, endereço eletrônico, bem como o Banco, número da agência bancária e os respectivos códigos e o número da conta corrente para efeito de emissão da nota de empenho e posterior pagamento;
- d) ser preenchida nos moldes do Anexo V ou, caso formulada em outro formato, conter a descrição completa do item cotado, não se admitindo expressões vagas ou imprecisas, de maneira a não ensejar dúvidas por ocasião da análise e do julgamento e para demonstrar que atende corretamente às especificações constantes do Anexo I deste Edital;
- e) conter preço unitário e total, em moeda nacional, até duas casas decimais após a vírgula, em algarismos e por extenso, prevalecendo, em caso de divergência entre os valores, a indicação por extenso;
- f) conter prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da sua entrega;
- g) condições, se houver;
- h) conter declaração expressa:
 - I – de que o preço proposto é definitivo e nele estão inclusos todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, fretes, seguros, etc., que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado;

7.4. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo, especificações da oferta ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, tampouco serão admitidas alegações de enganos, erros ou distrações na elaboração das propostas de preços, como justificativas para quaisquer acréscimos, indenizações ou ressarcimentos de qualquer natureza.

7.4.1. Serão corrigidos automaticamente pela Comissão Permanente de Licitação quaisquer erros aritméticos e o preço global da proposta, se faltar.

7.4.2. A falta de data e/ou rubrica da proposta poderá ser suprida pelo representante do licitante com poderes para esse fim e presente à reunião de abertura dos envelopes Proposta.

7.4.3. A falta do CNPJ e/ou endereço completo poderá, também, ser preenchida pelos dados constantes dos documentos apresentado dentro do Envelope n. 01 – Documentação.

7.5. Serão desclassificadas as propostas:

a) que não atenderem às exigências do edital, seus anexos ou da legislação aplicável;

b) omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

c) que impuserem condições ou contiverem ressalvas em relação às condições estabelecidas neste edital;

d) que apresentarem preços excessivos quando comparados aos preços de mercado;

e) que apresentarem preços globais ou unitários, simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que faça referência às propostas das concorrentes.

7.6. A cotação apresentada e levada em conta para a formulação da proposta comercial, para efeito de julgamento, será de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

7.7. Cada licitante deverá apresentar apenas uma proposta, não sendo admitida proposta alternativa.

7.8. Caso o prazo de que trata o subitem 7.3, letra “f”, não esteja expressamente indicado na proposta, o mesmo será considerado como aceito para efeito de julgamento.

7.8.1. Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, e persista o interesse da FESURV – Universidade de Rio Verde, esta poderá solicitar prorrogação da validade por igual prazo.

7.9. Não serão considerados quaisquer oferta de vantagem, descontos, ou proposições não previstas neste edital.

7.10. A proposta deverá, obrigatoriamente, ser elaborada com **conteúdo** idêntico àquele sugerido no Anexo V deste Edital.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

8.1. Após analisar a conformidade das propostas com o estabelecido neste ato convocatório, será declarada como mais vantajosa para a Administração a oferta de menor preço global.

8.2. Se o menor preço alcançado foi ofertado por microempresa ou empresa de pequeno porte, assim anteriormente qualificada, prossegue-se normalmente a sessão. Em caso negativo, verificará se há microempresa ou empresa de pequeno porte em condição de empate ficto (até 10% - dez por cento – superior a menor oferta), conforme disposto no Artigo 44, §1º da Lei Complementar n. 123./2006, aplicando o disposto no artigo 45 do mesmo diploma legal, procedendo da forma seguinte:

8.2.1. Havendo empate ficto, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada de menor preço, ocasião em que a Presidente da Comissão Permanente de Licitação concederá prazo máximo de 10 (dez) minutos para tal ato, sob pena de preclusão. E, havendo a nova oferta em valor inferior e atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado o objeto em seu favor;

8.2.2. Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma do subitem anterior, a Presidente da Comissão Permanente de Licitação convocará os licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita, seguindo a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.2.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 8.2, será realizado sorteio que definirá a ordem de convocação para o encaminhamento da oferta final de desempate.

8.3. Não havendo contratação nos moldes do item anterior, prossegue-se o certame com os demais licitantes.

8.4. Compete à Comissão Permanente de Licitação, além do recebimento e exame das propostas, o julgamento acerca da observância das condições estabelecidas neste instrumento, bem ainda, em seus anexos, e a decisão quanto às dúvidas ou omissões deste Edital.

8.5. A Comissão Permanente de Licitação poderá solicitar parecer técnico elaborado por profissionais pertencentes ao quadro da instituição ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, a fim de orientar sua decisão.

8.6. Constatado o atendimento das exigências do edital na elaboração da proposta, o licitante com menor preço será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação.

8.15. Todos os documentos constantes do processo ficarão à disposição dos presentes para livre verificação e posterior rubrica.

8.16. Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, a Comissão Permanente de Licitação poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação e/ou de outras propostas escoimadas das causas da inabilitação ou desclassificação.

8.17. Da sessão, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelos membros da Comissão Permanente de Licitação e demais licitantes.

9. DOS RECURSOS:

9.1. Observado o disposto no §6º do art. 109 da Lei n. 8.666/93, o licitante poderá apresentar recurso à Presidente da Comissão Permanente de Licitação, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da intimação do ato ou lavratura da ata, nos casos de habilitação ou inabilitação de licitante, julgamento das propostas, anulação ou revogação deste Convite.

9.2. Interposto o recurso, comunicar-se-á aos demais licitantes para, querendo, impugná-lo no prazo de 02 (dois) dias úteis.

9.2.1. Findo esse período, impugnado ou não o recurso, a Comissão Permanente de Licitação poderá, no prazo de 02 (dois) dias úteis, reconsiderar sua decisão ou encaminhar os autos do processo ao Reitor da FESURV, que decidirá no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

9.2.1.1. Constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade homologará o processo licitatório.

9.2.1.2. O acolhimento do recurso importará tão somente na invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.2.1.3. A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados através de comunicação via carta, fax ou e-mail.

9.2.2. Para efeito do disposto no §5º do art. 109, da Lei n. 8.666/93, os autos permanecerão franqueados para vista dos interessados na repartição, não podendo o interessado retirá-los, salvo acompanhado por servidor da Instituição para fotocópia.

9.2.3. Os eventuais recursos e as contrarrazões deverão ser apresentados por escritos e protocolizados pessoalmente ou encaminhados por AR ao departamento de licitações no endereço exarado no preâmbulo.

9.3. O licitante poderá também apresentar as razões do recurso no ato da sessão, as quais serão reduzidas a termo na respectiva ata, ficando todos os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da lavratura da ata, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

10.1. Atendidas todas as condições desta Carta-Convite, o objeto será adjudicado ao licitante vencedor, encaminhando o processo para homologação pelo Magnífico Reitor da FESURV – Universidade de Rio Verde.

10.2. Julgados os recursos, será adjudicado o objeto à licitante vencedora e homologado o certame.

11. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO:

11.1. Qualquer cidadão poderá impugnar, por escrito, os termos deste Edital por irregularidade na aplicação da Lei n. 8.666/93 e suas alterações, em até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para recebimento e abertura dos envelopes Documentação e Proposta.

11.1.1. Eventuais impugnações serão processadas de acordo com o disposto no artigo 41 e parágrafos da Lei n. 8.666/93, devendo a petição fundamentada e instruída com os documentos necessários ser protocolizada junto ao departamento de licitações, no endereço constante do preâmbulo.

11.2. Decairá do direito de impugnar os termos deste ato convocatório perante a Administração da FESURV o licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder a data marcada para a sessão de recebimento e abertura dos envelopes Documento e Proposta, apontando arrazoadamente as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese que não terá efeito de recurso.

11.3. A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar da sessão de abertura dos envelopes Documentação e Proposta.

12. CONTRATAÇÃO E PROCESSAMENTO:

12.1. Homologado o resultado desta Carta-Convite, a FESURV – Universidade de Rio Verde, convocará a adjudicatária para assinar o contrato no prazo de 03 (três) dias úteis, sob pena de decadência do direito à contratação, na forma do artigo 64, sem prejuízo da aplicação das cominações do artigo 81º, ambos da Lei n. 8.666/1993.

12.2. Quando a adjudicatária não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos, faculta-se à Administração a convocação das demais licitantes, na ordem de classificação, observadas, ainda, as disposições da LC n. 123/2006, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições ofertadas.

12.3. Não haverá reajuste de preços durante a vigência contratual.

13. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DA LICITAÇÃO:

13.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados em consonância ao Termo de Referência - Anexo I.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

14.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão à conta do recurso constante da dotação orçamentária n. 05.0525.12.126.4000.2711.339039, aprovado no orçamento para o exercício de 2015.

15. DA VIGÊNCIA:

15.1. A vigência contratual iniciará na data da assinatura até 31 de dezembro de 2015, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo da parte Contratante, nos termos da Lei n. 8.666/93.

16. DAS PENALIDADES:

16.1. O licitante vencedor que descumprir quaisquer das cláusulas ou condições do presente edital ficará sujeito às penalidades previstas na Lei n. 8.666/93.

16.2. Ficará impedido de licitar e contratar com a FESURV – Universidade de Rio Verde, pelo prazo previsto, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, a pessoa física ou jurídica que praticar qualquer dos atos contemplados no Capítulo IV da Lei 8.666/93/, assim disposto:

16.2.1. Deixar de assinar o contrato quando convocado para fazê-lo, sem justo motivo: impedimento de contratar com a Administração por 02 (dois) anos;

16.2.2.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se o mesmo, separada ou cumulativamente, às seguintes penalidades:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida;

b) Pagamento da diferença de preço, decorrente de nova licitação para o mesmo fim, se esta se tornar necessária.

16.3. Salvo ocorrência de caso fortuito ou força maior, devida e formalmente justificados/comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, serão aplicadas, segundo a gravidade, as seguintes penalidades:

a) Advertência;

b) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 87 da Lei n. 8.666/93, na hipótese de recusa injustificada pela licitante vencedora em aceitar ou receber as ordens de fornecimento, bem como pelo descumprimento total ou parcial de qualquer obrigação pactuada;

c) Multa moratória de 0,5% (meio por cento por cento) do valor da nota de empenho, por qualquer ocorrência que a Contratada der causa e acarretar em atraso na no início da execução dos serviços, até o limite máximo de 10 (dez) dias;

d) Suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição;

f) As demais sanções previstas no Capítulo IV da Lei n. 8.666/93, e demais normas pertinentes.

16.4. As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida defesa prévia.

16.5. Independente das penalidades acima indicadas, a proponente ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração e decorrentes de sua inadimplência, inclusive no que diz respeito à diferença de preços verificada em nova contratação quando a classificada subsequente não aceitar a contratação nas mesmas condições fixadas pela inadimplente.

16.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será cobrada administrativamente deduzindo-se de eventuais importâncias a receber da Contratante, e não sendo suficiente, sem prejuízo de cobrança judicial.

16.6.1. Previamente à aplicação da multa ou de qualquer outra sanção, poderá a licitante apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data em que for notificada a respeito.

16.7. Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas no item 16 e nos incisos III e IV do artigo 87 da Lei n. 8.666/93, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente na imprensa oficial e/ou diário de grande circulação.

16.7.1. Sem prejuízo no disposto no item 16.7, nos casos de impedimento de licitar e contratar com a FESURV ou de declaração de inidoneidade, a Contratante comunicará o Tribunal de Contas dos Municípios sobre a ocorrência.

17. DA RESCISÃO:

17.1. Após notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, o contrato será rescindido nos casos previstos na Seção V, Capítulo III, da Lei Federal 8.666/93.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS:

18.1. Informações e esclarecimentos acerca do edital ou andamento da licitação poderão ser formuladas em até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário fixados para o recebimento das propostas, podendo ser solicitados por qualquer pessoa, através de petição protocolizada no departamento de licitações ou pelo número (64) 3612-3969, ramal 25, em dias úteis, das 7h00 às 10h30min e das 13h00 às 16h30min.

18.2. A apresentação de proposta implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste Edital, não podendo qualquer licitante invocar desconhecimento dos termos do ato convocatório ou das disposições legais aplicáveis à espécie para furtrar-se ao cumprimento de suas obrigações.

18.3. A FESURV – Universidade de Rio Verde poderá revogar a licitação por razões de interesse público, devendo anulá-la por vício ou ilegalidade, de ofício ou mediante provocação de terceiros, mediante processo escrito e devidamente fundamentado, não cabendo aos licitantes nenhum direito a indenização.

18.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame no dia e horário fixados, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local, salvo comunicação da Comissão Permanente de Licitação em contrário.

18.5. Os casos omissos no presente Edital serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação, na forma da lei.

18.6. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que ao possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Comum Estadual, no Foro da Cidade de Rio Verde/GO, Seção Judiciária de Goiás, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rio Verde-Goiás, 18 de março de 2015.

Isa Akemi Pires Iwata
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto e Motivação:

O presente termo tem por objeto definir a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de monitoramento online de atendimento, incluindo hardware, software, parametrização e customização de software, instalação, treinamento e total garantia de funcionamento.

A contratação pretendida visa dinamizar o sistema de atendimento aos acadêmicos, quando da utilização dos serviços de tesouraria, protocolo e negociação nos respectivos departamentos da Universidade de Rio Verde.

Ademais, a utilização do referido sistema de gestão de atendimento possibilita atendimento de forma rápida e organizada, visto que os acadêmicos serão direcionados diretamente para o departamento de acordo com o tipo de serviço que necessitam.

Em síntese, a Universidade visa com esta contratação oferecer atendimento digno aos acadêmicos, já que são estes os destinatários de todas as atividades desenvolvidas nesta instituição.

2. Especificações do Objeto, Quantitativo e Estimativa de Valor Máximo para a Contratação:

2.1. O objeto deste termo será contratado conforme valores estimados conforme abaixo demonstrados:

ITEM	UNID	QTDE	DESCRIÇÃO	VLR UNIT	VLR TOTAL
1	UNID	01	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO WEB- CORPORATIVO	R\$ 5.373,33	R\$ 5.373,33
2	UNID	02	SOFTWARE CONFIGURADOR	R\$ 2.100,00	R\$ 4.200,00
3	UNID	8	SOFTWARE PARA CHAMADAS DAS SENHAS (04 AMBIENTE 1/4 AMBIENTE 2	R\$ 360,00	R\$ 2.880,00
4	UNID	8	TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE	R\$ 183,33	R\$ 1.466,64
5	UNID	8	SOFTWARE PARA TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE	R\$ 233,33	R\$ 1.866,64
6	UNID	2	TV 32 POLEGADAS PARA CHAMADAS DAS SENHAS	R\$ 1.545,00	R\$ 3.090,00
7	UNID	2	SOFTWARE PARA EXIBICAO DAS SENHAS NA TV	R\$ 1.800,00	R\$ 3.600,00
8	UNID	2	CPU PARA MONITOR LCD	R\$ 1.016,66	R\$ 2.033,32
9	UNID	2	MODULO PARA EMISSAO DE SENHAS-TOTEM TOUCH SCREEN	R\$ 3.500,00	R\$ 7.000,00
10	UNID	2	SOFTWARE PARA MODULO EMISSOR DE SENHAS	R\$ 3.305,00	R\$ 6.610,00
11	UNID	2	IMPLANTACAO E TREINAMENTOS	R\$ 850,00	R\$ 1.700,00
				TOTAL:	R\$ 39.819,93

2.1.2. A proposta oferecida em valor superior ao preço máximo constante da tabela do item anterior será desclassificada.

2.2. Especificações Técnicas Mínimas:

2.2.1. Especificação Técnica - Memorial Descritivo

A solução deve contemplar as seguintes características mínimas:

- a) Funcionalidades dedicadas aos Acadêmicos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.
- b) Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chats, Atendimentos Presenciais, completo Configurator, tudo acessado exclusivamente por *browser*.
- c) Configuração *on-line* e utilização de todas as modalidades de atendimento em uma ou mais Unidades de Atendimento, independente do volume diário do atendimento.
- d) Adotar hardware simplificado e robusto e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento.
- e) Adotar procedimento de avaliação para que o Acadêmico possa registrar sua opinião.
- f) Considerar critérios de usabilidade para garantir aos Usuários e Acadêmico máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, desempenho e total garantia da qualidade.
- g) Garantir independência e continuidade operacional da Unidade de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso ao Banco de Dados central e módulo gerencial.
- h) A solução deve garantir o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, independente da disponibilidade do ambiente gerencial corporativo. A configuração da Unidade pode ser no ambiente intranet da Unidade ou a partir do ambiente intranet e internet corporativo.
- i) A composição da solução deve adotar arquitetura que contemple a pleno funcionamento da Unidade em modulo único para operação, supervisão e gerenciamento local, no âmbito da Unidade. O gerenciamento corporativo deve compor apenas um módulo, dedicado ao controle e armazenamento de todos os dados operados pelas Unidades, gerar todo o conhecimento corporativo necessário à Gestão do Atendimento, e por último disponibilizar as funcionalidades dedicadas ao Agendamento do Atendimento.
- j) Utilizar Banco de Dados único para o ambiente corporativo, preferencialmente o MySQL.
- k) O modulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados que circulam no ambiente do sistema, incluindo seus diversos setores, gerando todas as

informações necessárias ao completo gerenciamento e otimização do fluxo do Atendimento.

- l) O Usuário deve possuir Perfil de Acesso de acordo com sua área de atuação, em todas as funcionalidades do sistema;
- m) O sistema deverá ser parametrizado disponibilizando a emissão de diversos relatórios estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do Acadêmico, do atendimento, identificação do atendente, Guichê e tipo de Serviço, Atividades, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, algoritmos comparativos por período, além de poder atender novas demandas de apuração conforme descrição das áreas interessadas.
- n) A solução deverá ser padronizada e personalizada para todas as Unidades onde forem adotadas, considerando hardware, software, funcionalidades e procedimentos operacionais. Observar os seguintes equipamentos e características mínimas para receber personalização:
 - a. Terminais de Avaliação
 - b. Terminal Emissor de Senha: Totem com monitor touch screen de 15 polegadas.
 - c. Pannel de Chamada de Senha: Formato e layout da tela, tempo de projeção e áudio configurável para chamada tipo beep e tipo voz, conforme a Prioridade da Senha a ser chamada; Deve possuir interface para projeção de sinal de TV aberta, fechada, além de vídeos, tudo comandado por sequenciador programável.
 - d. A chamada por voz deve ser livre de “sotaque” e estar distante dos efeitos da digitalização.
- o) Todos os módulos de software da solução devem ser acessados única e exclusivamente por um browser padrão de mercado e garantir total portabilidade para as estações de trabalho dos Usuários, em todos os níveis e permissões.
- p) Todas as funcionalidades configuradas e disponibilizadas para os atendentes deverão acompanhar recurso de integração com outros sistemas para uso futuro, adotando um modelo padrão de Webservice. Não será aceito interface por troca de arquivo ou acesso direto a Base de Dados corporativa deste sistema de Gestão do Atendimento.
- q) Os módulos de software podem demandar *plug-ins* para serem executados, no entanto, por motivos de segurança da rede interna da **UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**, qualquer dos módulos da solução ofertada que operar por *plug-ins* não deve:
 - a. Manipular arquivos locais do computador onde o *plug-in* está sendo executado (exceto upload e download, caso seja necessário, operado manualmente por um usuário).
 - b. Abrir qualquer porta de comunicação do computador local para comunicação com ambiente externo (exceto comunicação com o servidor a partir do qual foi carregado, tráfegando especificamente protocolo HTTP).

- r) Para garantir máxima portabilidade das estações de trabalho na rede corporativa da **UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**, e também controle na segurança dos dados trafegados, a solução ofertada não pode necessitar da instalação de JVM (Java Virtual Machine) no computador do Usuário ou de qualquer outro módulo do sistema de Gestão do Atendimento, neste escopo.
- s) As funcionalidades locais de atendimento ao Acadêmico, na Unidade de Atendimento, não podem acessar diretamente o Banco de Dados corporativo deste sistema de Gestão do Atendimento. Todos os recursos operacionais de Atendimento ao Acadêmico, incluindo a emissão da senha da recepção ou triagem, o atendimento no guichê/mesa e os recursos para a supervisão da Unidade devem, necessariamente, utilizar browser.
- t) É indispensável garantir plena independência operacional da solução no âmbito da Unidade e evitar paralização no atendimento por indisponibilidade da Base de Dados corporativa. As comunicações do ambiente operacional na Unidade e o ambiente de gestão corporativa devem acontecer somente para o envio das mensagens operacionais do atendimento e para o recebimento dos agendamentos efetivos para cada Unidade;
- u) A solução deve disponibilizar recuperação automática de falhas de comunicação entre o ambiente da Unidade de Atendimento e o ambiente de gestão corporativa;
- v) A solução deve dispor de módulo de Agendamento próprio e completamente integrado ao sistema de Gestão do Atendimento;
- w) Disponibilizar geração de informações para análise de demanda por Unidade e por Serviço, considerando Senhas emitidas, Senhas totalmente atendidas e Senhas parcialmente atendidas;
- x) O controle do atendimento ao Acadêmico deve considerar os seguintes conceitos fundamentais:
- Serviço e Atividade:
 - Serviço composto por uma ou mais Atividades;
 - Atividade como objeto da execução do Atendente;
 - Senha emitida para Serviço, podendo ser um ou vários;
 - Não emitir Senha para uma Atividade, Categoria ou Prioridade;
 - Alterar a sequencia de execução de Atividade;
 - Incluir Atividades ao Serviço, vinculado à Senha e durante o Atendimento;
 - Incluir novos Serviços à Senha, durante o Atendimento;
 - Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
 - Prioridade:
 - Variável componente da Senha e determinante para identificação dinâmica da ordem de chamada;
 - Alterar a Prioridade durante o Atendimento;
 - Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Prioridade;

- **Categoria:**
 - Variável componente da Senha e classificatória para a vinculação entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
 - Alterar a categoria durante o Atendimento;
 - Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Categoria;
- **Unidade, Seção e Guichê:**
 - Estrutura de Local físico para o atendimento de uma Senha.
- **Atendimento:**
 - Uma Atividade com início e fim de atendimento;

2.2.2. Especificação Técnica – Recursos Mínimos

2.2.2.1. Equipamentos Do Sistema

A solução ofertada deve utilizar todos os equipamentos com recursos nativos de conectividade e processamento para o ambiente ethernet, TCP/IP com todas as suas camadas, exceto o Terminal de Avaliação dedicado ao Acadêmico que deverá utilizar a interface USB da estação de trabalho do Usuário Atendente.

2.2.2.2. Dispositivos de Hardware e Software

A) Módulo Emissor de Senhas;

- Deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário ou Acadêmico total facilidade para navegar e indicar serviço, prioridade, categoria, além de dados complementares.
- Totem touch screen com monitor de 15 polegadas.
- Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o modulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Este módulo deve possuir interface de fácil utilização pelo Acadêmico, viabilizando a emissão da Senha de Atendimento, sem a necessidade do auxílio de pessoa para auxiliar (Posso Ajudar);
- Portas Ethernet RJ-45 10/100Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Com o objetivo de garantir maior estabilidade do sistema, a composição do modulo Emissor de Senhas não utiliza hardware do tipo PC ou qualquer sistema operacional como gerenciador da aplicação. O hardware utilizado possui porta nativa tipo Ethernet e opera de forma independente todo o protocolo IP em suas múltiplas camadas.

- Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP
- Conexões simultâneas.

- Conexões como servidor e/ou cliente.
- Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar / receber.
- Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).

Este módulo é responsável pela geração e emissão das senhas para identificação de cada atendimento ao Acadêmico. Sua configuração modular garante a emissão de senhas individualizadas para cada tipo de serviço prestado, incluindo senhas prioritárias para idosos, gestantes, etc. Todos os comandos deste módulo (imprimir senha, definir prioridades, configurar setores/seções, etc.) são efetuados através de software específico.

Principais características técnicas:

- mecanismo de impressão do tipo matricial térmico, totalmente silencioso;
- corte automático do papel;
- capacidade para imprimir até 40 caracteres por linha;
- utiliza papel comum em bobina de 60mm de largura;
- velocidade de impressão superior a 10 lps;
- impressão de diversos tipos e tamanhos de caracteres;

A programação do Módulo de Emissão de Senhas será realizada pelo gestor do Sistema.

O sistema proposto permite que a senha do cliente seja totalmente configurável, podendo receber variada programação de conteúdo, de acordo com cada setor ou serviço, mensagens diárias combinando faixas de horários para “Bom Dia!” ou “Boa Tarde!”, tempo médio de atendimento por Acadêmico, tempo médio de espera para o atendimento, etc.

B) Terminal do Atendente;

O modelo de Terminal do Atendente, deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário total facilidade para navegar e comandar todas as funcionalidades configuradas para o seu perfil. Deve contar com procedimento avançado de configuração. Todas as suas características e funcionalidades devem estar disponíveis no ambiente de um browser sobre Linux e Windows, qualquer versão.

C) Terminal de Avaliação do Atendimento;

O Terminal de Avaliação não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo Terminal do Atendente, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação, utilizar interface USB nativa, sem conversor, e ser alimentado

pela própria porta USB da estação de trabalho do Atendente. Deve ser totalmente *plug and play*;

- Teclas para registro da avaliação do Cliente: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, com sensibilidade tátil;
 - Alarme sonoro;
 - Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:
 - Led indicador de terminal ativo;
 - Led Indicador de avaliação registrada;
 - Cabo de conexão tipo padrão USB, comprimento mínimo 2m;
- A avaliação registrada deve ser capturada pelo Terminal do Atendente, ser vinculada ao atendimento efetivado, encaminhada e armazenada na Base de Dados corporativa.
- Por motivo de segurança e portabilidade, este dispositivo não deve utilizar qualquer software instalado na estação de trabalho do Atendente.

D) Terminal do Supervisor;

O Terminal do Supervisor deve disponibilizar todas as funcionalidades de monitoramento, visualização de alarmes, chats e configurações dedicadas ao perfil do supervisor da Unidade de Atendimento. Deve ser 100% compatível com qualquer browser utilizado no mercado. Todas as funcionalidades deste terminal supervisor devem fazer parte do software aplicativo único de controle da Unidade de Atendimento ao Acadêmico, hospedado em um dos dispositivos Painéis de Chamada de Senha da Unidade, item 2.2.2.7. Deve dispor de todas as informações e indicadores, tipo status e totalizadores, relativos ao dia em atendimento. Devido à exigência de independência operacional da Unidade de Atendimento, a apuração de dados históricos não faz parte do escopo de funcionalidades deste Terminal do Supervisor. As funcionalidades mínimas dedicadas ao Supervisor da Unidade estão listadas no item 2.2.5.4.

E) Painel de Chamada de Senha com Monitor LCD/LED

O Painel deve projetar de forma controlada a “Chamada da Senha”, acumulando as seguintes funcionalidades mínimas, utilizando tela tipo LCD/LED cujo tamanho deve ser compatível com o ambiente da espera.

- Hospedar o programa aplicação que controla todas as funcionalidades do presente objeto no âmbito da Unidade de Atendimento, além de estabelecer conexão com o ambiente remoto da Gestão Corporativa do Atendimento;
- Utilizar hardware simplificado;

- Utilizar sistema operacional Linux, qualquer versão;
- Possuir interface de captura para sinais de TV aberta e a cabo;
- Possuir ferramenta de edição, configuração e processamento de tela para a projeção de vídeos, todas as informações de identificação da Senha chamada e Mensagem de Texto;
- Deve disponibilizar chamada tipo alarme sonoro configurado e chamada por voz, observando fluência e entonação com forte característica natural;
- Classificação do tipo da chamada sonora (beep ou voz) através da prioridade, atividade, seção, hora de emissão, categoria e serviço da senha a ser chamada;
- Tempo variável de exibição da chamada, a partir da prioridade da senha;
- Possuir controle configurável de volume para todas as chamadas.
- Exibir últimas senhas chamadas, indicando Numero da Senha e Local do Atendimento;
- Ligar e Desligar, automático e configurável.
- Utilizar TV de 32 polegadas

F) Unidade Servidora Corporativa

- Deve utilizar computador tipo PC, tipo servidor;
- Deve portar sistema operacional Linux, versão compatível com as funcionalidades previstas;
- Possuir discos rígidos configurados em RAID, tamanho 500GB ou superior;
- Utilizar Base de Dados tipo MySQL ou Oracle 10G ou superior;
- Porta Ethernet RJ-45 1Gbps ou superior;

2.2.2.3 Configuração Geral

Para garantir disponibilidade das funcionalidades mínimas, a solução deve permitir as seguintes configurações:

- Cadastro de Unidade: permite cadastrar, editar ou excluir uma Unidade de Atendimento.
- Cadastro de alarmes: permite cadastrar, editar ou excluir alarmes referentes ao processo de atendimento, Prioridades, suspensão, ociosidade, tempo de espera na fila, entre outros.
- Cadastro de horário de funcionamento: permite definir os horários de funcionamento de uma Unidade.

- Cadastro de Seções: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção de Atendimento em uma Unidade.
- Cadastro de Atividades: permite cadastrar, editar ou excluir as Atividades executadas em uma determinada Unidade.
- Cadastro de Serviços: permite cadastrar, editar ou excluir os Serviços executados em uma determinada Unidade, sendo que cada Serviço pode conter uma ou mais Atividades.
- Cadastro de Contadores: permite cadastrar, editar ou excluir um Contador, o qual é utilizado para fazer a geração de números das Senhas a serem emitidas.
- Cadastro de Prioridades: permite cadastrar, editar ou excluir uma Prioridade de atendimento.
- Cadastro de Guichês: permite cadastrar, editar ou excluir um Guichê de atendimento.
- Cadastro de permissões de Usuário: permite cadastrar, editar ou excluir uma permissão para o Usuário, para cada funcionalidade do sistema.
- Cadastro de Usuários: permite cadastrar, editar ou excluir um Usuário do sistema, com suas respectivas permissões de acesso ao mesmo.
- Cadastro de dispositivos: permite cadastrar, editar, excluir e configurar dispositivos do sistema como: painéis, impressoras, terminais, entre outros.
- Cadastro de Seções de Supervisão: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção Supervisão, que é uma sub-Seção que permite supervisionar partes de uma Seção, agrupando Guichês e Atividades de uma mesma Seção.
- Cadastro de Categoria: permite cadastrar, editar ou excluir uma Categoria e é utilizada para diferenciar as Senhas de acordo com a necessidade de sua emissão.
- Cadastro de Classe de Atividade/Serviço: permite cadastrar, editar ou excluir uma Classe de Atividade/Serviço, que é utilizada para organizar melhor a listagem de Atividades/Serviços, durante um atendimento.
- Cadastro de documentos necessários para atendimento do Serviço
- Cadastro de Motivo de Suspensão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Suspensão, o qual é utilizado quando o atendimento é suspenso pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade como, por exemplo: almoço, ida ao banheiro, entre outros.
- Cadastro de Motivo de Pausa: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo Pausa, o qual é utilizado quando o atendimento é pausado pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade em paralelo como, por exemplo: atender telefone, imprimir boleto, entre outros.
- Cadastro de Motivo de Não Emissão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Não Emissão, o qual é utilizado para justificar porque uma Senha não foi emitida no sistema.

- Cadastro de Motivo de Cancelamento: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Cancelamento, o qual é utilizado para justificar um evento de cancelamento de Senha no sistema, como: desistência, não comparecimento, entre outros.
 - Cadastro de Motivo de Tempo Extra: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Tempo Extra, o qual é utilizado para justificar um evento de tempo excedido pelo atendente no atendimento.
 - Cadastro de Dependência: permite cadastrar, editar ou excluir uma Dependência, o qual é utilizado para estabelecer dependências entre os Serviços cadastrados no sistema, quando os mesmos estão presentes em uma Senha.
 - Cadastro de Acadêmico: permite cadastrar, editar ou excluir um Acadêmico para um atendimento, por meio dos seguintes dados:
 - Nome: define o nome do Acadêmico;
 - Telefone: define o número de telefone do Acadêmico;
 - 2 tipos de documentos: define quais os dois principais tipos de documentos do Acadêmico, como: RG, CPF, entre outros;
 - Data de nascimento: define qual a data de nascimento do Acadêmico;
 - Horário configurável para eliminação das Senhas remanescentes após o final do expediente.
 - Horário configurável para reinício dos contadores de geração dos números das Senhas.
 - Contadores e Prefixos configuráveis para cada combinação de Serviços e Prioridades.
 - Filtros para os Guichês de atendimento, possibilitando melhor distribuição do atendimento, incluindo Prioridades, Atividades, Categorias e Serviços.
 - Ajuste automático e dinâmico dos filtros de Guichês de acordo com a ociosidade ou disponibilidade dos atendentes.
 - Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichês de acordo com a demanda de Acadêmicos na fila.
 - Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichê de acordo com o horário de funcionamento da Unidade.
 - Backup automático dos dados do sistema, em horário previamente configurado.
- Ordenação das Senhas na fila por horário de emissão ou pelo horário de entrada na fila de espera.
- Tempo mínimo de espera para considerar o deslocamento do Acadêmico entre a triagem e a sala de espera, dependendo do layout da Unidade ou Seção de Atendimento.
 - Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de novas Senhas na fila de espera, enquanto Guichê estiver ocioso.

- Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de atendimento não iniciado um período após a chamada da Senha.
- Relação de chamada entre as Prioridades para balancear o atendimento e o tempo de espera. Possibilidade destas relações serem diferentes para cada ambiente de espera (Seção).
- Tempo de espera na fila para as Prioridades, possibilitando à Senha aumentar dinamicamente a sua Prioridade após este tempo vencido.
- Número máximo de Senhas emitidas por Serviço, paralisando a emissão de Senhas ao ser alcançado.
- Chamada automática, onde o atendente com mais tempo ocioso chama automaticamente a Senha da fila.
- Visualização de Senha, permitindo o atendente visualizar a Senha antes de chamá-la no painel, com possibilidade de devolvê-la para a fila, sem efetivar a chamada.
- Diferentes níveis de Prioridade para cada Guichê.
- SMS para envio de avisos de chamada da Senha para o Acadêmico.
- SMS para envio de avisos de final do atendimento da Senha para o Acadêmico.
- SMS para envio de alarmes aos supervisores do sistema.
- Desativação de um Serviço para interromper a emissão de Senhas para o mesmo.

Reativação do Serviço para continuar a emissão de Senha.

- Acertar o relógio do servidor pelo browser.
- Sincronismo automático de relógio.
- Formato de impressão de Senha com opções de incluir:
 - Textos estáticos;
 - Horário de emissão da Senha;
 - Número da Senha;
 - Lista de Atividades da Senha;
 - Lista de Serviços da Senha;
 - Lista de documentos necessários para execução dos Serviços da Senha;
 - Categoria da Senha;
 - Seção de Atendimento da primeira Atividade;
 - Nome do Acadêmico;
 - Telefone do Acadêmico;
 - Número do documento do Acadêmico;
 - Prioridade da Senha;
 - Serviço atual da Senha;
 - Atividade atual da Senha;
 - Hora estimada para chamada;
 - Comentário da Senha;
 - Figura previamente carregada.

- Configuração de botão personalizado para uso nos Guichês, combinando as funcionalidades:
- Próxima Senha: utilizada para chamada do próximo Acadêmico a ser atendido, levando em conta os critérios de Prioridade, alocação, Atividade e o tempo de espera do Acadêmico. Esta opção exibe no painel a mensagem de chamada da Senha e preenche suas informações.
- Inicia Atendimento: permite ao Atendente iniciar o Atendimento da Senha chamada.
- Finaliza Atendimento: permite ao Atendente finalizar o Atendimento de uma Senha iniciada.
- Cancela Senha: permite cancelar uma Senha chamada.
- Altera Categoria: permite ao Atendente alterar a Categoria de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Categorias cadastradas.
- Altera Prioridade: permite ao Atendente alterar a Prioridade de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Prioridades cadastradas.
- Altera Serviço: permite ao Atendente alterar o Serviço da Senha que está sendo atendida, sendo que, esta função é utilizada para envio de uma Senha a outro setor de Atendimento.
- Adiciona Atividade: permite ao Atendente adicionar mais Atividades para um mesmo Acadêmico, além da que havia sido emitida na Senha.

2.2.2.4 Integração com Sistemas externos (uso futuro)

- Importação/exportação de arquivos XML para integração com outros sistemas.
- Integração dos recursos operacionais com outros sistemas, via procedimento Webservice.
- Fornecimento de dados e informações para outros sistemas, via procedimento Webservice.
- Aquisição de dados e informações de outros sistemas, via procedimento Webservice.

2.2.2.5. Funcionalidades Operacionais

A) Recepção / Triagem

- Senhas com múltiplos Serviços, permitindo que o Acadêmico possa realizar um ou mais Serviços utilizando uma única Senha para os atendimentos.
- Emitir Senha em dispositivo *stand-alone*, com uso de módulo de impressão térmica de 80 mm de largura e sem uso de computador desktop.

- Emitir Senha via browser gerando impressão em dispositivo ligado a USB ou a rede intranet.
- Seleção de Serviços, Prioridade e categoria para emissão da Senha.
- Emitir Senha sem a impressão de ticket (Senha virtual).
- Agendar qualquer Atividade da Senha para o mesmo dia, durante a emissão da Senha.
- Vincular os dados do Acadêmico à Senha, durante o processo de emissão.
- Ativar Senha proveniente do agendamento, mediante presença do Acadêmico, imprimindo a Senha para o Acadêmico.
- Visualizar/imprimir lista de documentos necessários para o atendimento dos Serviços solicitados pelo Acadêmico.
- Limpar os dados inseridos durante a seleção dos parâmetros da Senha a ser emitida.
- Editar as dependências entre as Atividades da Senha a ser emitida.
- Indicar o motivo pelo qual o Acadêmico não vai emitir a Senha.
- Incluir comentário sobre a Senha com a opção de imprimir ou não.
- Aviso ao emitir a Senha de que nenhum Guichê está disponível para atendê-la.
- Visualizar panorama das seções para informar ao Acadêmico o andamento da fila de espera.
- Visualizar panorama dos Serviços para informar ao Acadêmico o andamento da fila de espera.
- Visualizar status dos Guichês para informar ao Acadêmico a capacidade de atendimento.

B) Atendente

- Atendimento em uma ordem determinada, como por exemplo, buscando sempre o menor tempo de espera, cadastro de dependências entre Serviços, entre outros.
- Chamada de próxima Senha:
- Escolhida automaticamente pelo sistema;
- Senha específica, com o atendente informando o numero da Senha;
- De uma determinada Atividade selecionada pelo atendente;
- De uma determinada Prioridade selecionada pelo atendente;
- De uma determinada categoria selecionada pelo atendente.
- Iniciar o Atendimento da Senha;
- Finalizar o Atendimento da Senha:
- Finalizando a Senha caso tenha atendido todas as demandas;
- Enviar para a fila correspondente caso tenha outros passos pendentes;
- Executar Atendimento adicional, incluindo nova Atividade na Senha.
- Executar Atendimento adicional, incluindo novo Serviço na Senha.
- Alterar a Atividade que está em atendimento na Senha;
- Alterar a Prioridade da Senha em atendimento;

- Alterar a categoria da Senha em atendimento;
- Suspender Atendimento com motivo para se ausentar do Guichê;
- Retornar de suspensão;
- Cancelar Senha chamada;
- Cancelar Senha em Atendimento;
- Alterar o próximo passo da Senha (pular etapas do atendimento);
- Alterar o Serviço da Senha;
- Atendendo o Serviço escolhido caso tenha condições de filtro;
- Devolvendo a Senha para a fila correspondente caso não tenha condições de filtro;
- Agendando as próximas Atividades da Senha.
- Criar nova Senha para atendimento imediato;
- Pausar Atendimento de uma Senha em execução com motivo;
- Retornar Atendimento pausado;
- Editar/incluir os dados do Acadêmico em atendimento;
- Incluir comentário sobre a Senha;
- Usar o botão personalizado previamente configurado;
- Alterar a quantidade de atendimentos da Atividade atual da Senha (atendimento múltiplo);
- Executar o próximo passo da Senha se houver condição de filtro, sem enviar a Senha de volta para a fila.
- Adicionar na Senha Serviço a ser executado;
- Excluir Atividades da lista de Atividades pendentes da Senha;
- Editar dependência entre as Atividades da Senha;
- Solicitar para outro atendente, que esteja ocioso, apoio no atendimento à Senha;
- Transferir a Senha para outro atendente que esteja ocioso;
- Congelar a Senha para reativá-la mais tarde;
- Reativar Senha congelada.

C) Supervisão

- Desligar o sistema;
- Cancelar todas as Senhas;
- Reiniciar contadores de geração dos números das Senhas;
- Alterar padrão de atendimento (configuração pré-determinada de filtros dos Guichês);
- Emitir Senhas, inclusive fora do horário configurado;
- Listar alarmes do sistema.
- Lista dos eventos do sistema;
- Lista dos erros de avaliação;
- Cancelar Senhas em lote da fila;
- Cancelar Senhas dos Guichês;
- Visualizar status atual dos Guichês de cada Seção;
- Status (Desconectado, atendendo, pausado, ocioso, entre outros);

- Tempo decorrido no status;
- Senha em atendimento (se houver);
- Atendente logado (se houver).
- Visualizar panorama da Unidade por Seção:
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da ultima Senha chamada.
- Visualizar panorama da Unidade por Atendente:
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.
- Visualizar panorama de Seção por Atendente:
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.
- Visualizar panorama da Unidade por Atividade:
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.
- Visualizar panorama de Seção por Atividade
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da ultima Senha chamada.
- Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade
- Quantidade de Senhas na fila;

- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
- Visualizar panorama de Seção por classe de Atividade
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
- Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade e Atividade com navegação pelas classes
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
- CHAT: utilizada para efetuar conversações com outros Usuários do sistema.
- Permissões para atendente e triagem:
 - Sem permissão nenhuma de chat;
 - Livre para conversar com qualquer Usuário;
 - Permissão para os atendentes somente responderem quando forem solicitados;
 - Permissão para enviar mensagens apenas para supervisores;
 - Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.
- Permissões para supervisores:
 - Sem permissão nenhuma de chat;
 - Livre para conversar com qualquer Usuário;
 - Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

2.2.2.6. Funcionalidades Gerais

- Backup manual dos dados do sistema a qualquer momento ou backup automático configurável.
- Restauração de backup das configurações.

- Alteração de Senha de acesso do Usuário em qualquer interface operacional do sistema.

2.2.2.7. Usuários e Perfis

A solução deve alcançar os seguintes recursos em Usuários e Perfis:

- Permitir um número ilimitado de Usuários;
- Dispor de no mínimo quatro perfis básicos para Usuários:
 - Configurador
 - Supervisor
 - Emissor/Triagem
 - Atendente
- O perfil Configurador deve acessar todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil Supervisor deve acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento;
- O perfil Emissor/Triagem deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Acadêmico, incluindo Cadastro, Prioridade, Apresentação de quesitos sobre o Serviço demandado, Registro de não emissão da Senha incluindo motivo, Emissão da Senha; Ativação da chegada de agendados, além de Registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.
- O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.

2.2.2.8. Prioridades

- O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:
 - **Tempo Vencido:** para indicar que o Acadêmico deve ser atendido de imediato;
 - **Agendado:** para indicar que o Acadêmico deve ser atendido a partir do horário agendado;
 - **Outras Prioridades:** serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao Serviço ou a Atividade prestada.
- Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da Prioridade Agendado.

2.2.2.9. Avaliações

- Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Acadêmico, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.
- As opções mínimas para o registro da avaliação são: Ótimo, Bom, Regular, Ruim.
- A Avaliação deve ser comandada pelo Acadêmico através de um Terminal de Avaliação, instalado junto a cada Guichê de Atendimento. Além da qualidade da avaliação deve contemplar os seguintes dados complementares:

- Acadêmico Local
- Atendente
- Serviço
- Atividade
- Prioridade
- Categoria
- Data e Hora-Certa
- Avaliação do Acadêmico

2.2.2.10. Alarmes

- O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da **UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**.
- Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;
- A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.
- Alarmes mínimos:

A) Tempo Máximo do Serviço atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Acadêmico. Este tempo é medido a partir da chegada do Acadêmico na Unidade de Atendimento, até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado.
- Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

B) Tempo Máximo na Fila da Seção atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Acadêmico na Seção de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do Acadêmico na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;
- Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;

C) Tempo Máximo de Atendimento da Atividade atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê. Este tempo é medido entre a chegada do Acadêmico ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade.
- Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

D) Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno.
- Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.

E) Quantidade Máxima de Acadêmicos na Fila atingida

- Este Alarme sinaliza excesso de Acadêmico na fila de espera de uma Seção.
- Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Acadêmicos na espera do atendimento.
- Os principais meios para publicação de alarmes serão:

A) E-mail

O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

B) SMS para celular

O Sistema deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme.

C) Módulo Supervisor

O Sistema deve transmitir para o Módulo Supervisor a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Todos os Módulos Supervisores abertos e *logados* devem receber a mensagem do alarme, simultaneamente.

2.2.2.11. Características Adicionais**- Sequenciadores de Senhas**

O Sistema deve operar com um Sequenciador único de Senhas, ou um Sequenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado,

incluindo Seqüenciador para Senhas Normais e Seqüenciador para Senhas Agendadas.

- Prefixo

Possibilitar a utilização de prefixo, como um conjunto de caracteres configurados e específicos para cada Seqüenciador utilizado.

- Valor Inicial e Valor Final

Cada Seqüenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial.

- Máximo de Senhas por Período

É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado.

Ao atingir o número máximo de Senhas estipulado para o período, o Sistema deverá parar de emitir Senha.

- Backup

- Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;

- O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.

- Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias; utilizando a metodologia de amostragem exceto para a base de dados da maior Unidade em numero de atendimentos que deverá ser testada a cada nova amostragem e excluindo sempre as bases de dados já testadas na amostragem anterior.

- Fornecer documentação de teste que comprove a segurança e confiabilidade dos dados gerados e registrados pelo sistema. A cada atualização ou nova versão do software posta em operação deverão ser feitos testes nos quais massas de dados aleatórios sejam confrontados com os resultados gerados pelo sistema no que tange as quantidades de registros de atendimentos, tempos e outras grandezas que o mesmo deve mensurar.

- Relógio e Data do sistema

- O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;

- Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema.

- Horário Programável de funcionamento do Sistema

- O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;

- Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso.

- Suspensão e retorno on-line de Serviços

- O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos, automaticamente;

- Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso.

- Cancelamento automático das Senhas pendentes de um dia para o outro, ou entre períodos de atendimento.

- Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as Senhas emitidas e não atendidas no período;

- A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação.

- Cancelamento automático de Senha após um número configurável de Rechamada.

- O Cancelamento automático de Senha é um recurso configurado para eliminar a Senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;

- A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha no Guichê, antes do seu cancelamento;

- Recursos para o Configurador

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deve disponibilizar módulo de configuração com os itens mínimos de funcionalidade já solicitados no item 2.2.3.

- Recursos para os Supervisores

As ações de gerenciamento do atendimento devem receber recursos especiais do SISTEMA, considerando os seguintes itens:

- Acesso a Supervisor

- Acesso feito por Usuário cadastrado com perfil de supervisor;

- Login e Senha de Supervisores cadastrados;

- Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser

fechado)

- Monitoramento

O Sistema deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e Seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- Guichês ociosos
- Guichês atendendo
- Guichês em atendimento
- Guichês aguardando Senha
- Guichês desconectados
- Guichês suspensos

- Comandos

O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:

- Login no Supervisor
- Seleção da Unidade de Atendimento

- Seleção da Seção de Atendimento
- Emitir Senha
- Cancelar Senha
- Listagem de Eventos
- Exibir Dados da Seção
- Editar Senhas
- Alterar Serviço
- Alterar Prioridade
- Alterar Categoria
- Alterar Próxima Atividade
- Atividades da Senha
- Agendar Atividades da Senha
- Alterar Atendente
- Editar Guichês da Seção
- Monitorar status dos Guichês
- Identificar Atendentes no Guichê
- Monitorar Avaliação do Acadêmico

- Recursos para os Guichês

Com funcionalidades dinâmicas, o Guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas.

Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

- Acesso a Guichê

- Horário de funcionamento por Guichê
- Login e Senha de Atendentes cadastrados
- Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser

fechado)

- Chamadas de Acadêmicos

- Guichês configurados para chamada manual de próximo Acadêmico

- Guichês configurados para chamada automática de próximo Acadêmico

- Filtros

- Guichês com filtros de Serviço
- Guichês com filtros de Atividades
- Guichês com filtros de Categorias
- Guichês com filtros de Prioridades

- Alocação Dinâmica de Guichê

- Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;

- A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.

- Alteração no Serviço e Atividades adicionais

- O sistema deve dispor de recurso para alterar o Serviço ou Atividade vinculada à Senha.

- Suspensão do Atendimento

- O atendente poderá operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.

- Avaliação do Atendimento

- Deve-se possibilitar habilitar ou desabilitar avaliações vinculadas a um Guichê.

- Comandos do Guichê

Cada Guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:

- Logon / Logout
- Chamada de Próxima Senha
- Re-chamada de Senha
- Chamada de Senhas por Categoria
- Chamada de Senhas por Atividade
- Chamada de Senha Específica
- Atendimento de uma Atividade Adicional
- Alteração de Serviço
- Alteração de Categoria
- Alteração de Prioridade
- Alteração de Passo
- Início e finalização de atendimento
- Agendamento de Atividades
- Cancelamento de Senha

- Montagem de Serviço

- Para garantir maior flexibilidade na composição do Serviço demandado pelo Acadêmico, o Guichê deve ser habilitado a editar o Serviço solicitado pelo Atendente. Isto significa que a partir de um Serviço solicitado pelo Acadêmico, o Atendente pode interferir na sua composição, podendo retirar e incluir Atividades;

- O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.

Suspensão por motivo configurado

- O Sistema deverá disponibilizar comando para que o Atendente registre a suspensão do Guichê de atendimento.

- Dados monitorados no Guichê

O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:

- Identificação da Seção
- Identificação do Guichê
- Identificação do Atendente

- Status do Guichê

- Status

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes status:

Ociosos: Status visualizado após o login ou após o término de um atendimento para indicar Guichê disponível para o atendimento.

Aguardando Acadêmico: Status visualizado após a chamada da Senha, indicando que o atendente aguarda deslocamento do Acadêmico até o Guichê.

Em Atendimento: Status visualizado após o início do atendimento, indicando que o atendente iniciou o atendimento e registra o tempo do mesmo.

Suspensos: Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;

2.2.2.12. Relatórios Gerenciais

O Sistema ofertado deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, conforme lista abaixo:

Todos os relatórios devem possuir recurso mínimos de exportação para arquivo tipo PDF e para planilha padrão Excel com agrupamento, dependendo do filtro utilizado.

Dado / Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento:	Prioridade (N, P)* Seção Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Acadêmicos atendidos
Número de Senhas retiradas:	Seção Atendimento Prioridade (N, P) Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Número total de Senhas retiradas, independente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento:	Acadêmico Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento



Tempo disponível para atendimento:	Guichê Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.
Tempo Ocioso	Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do Acadêmico	Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de satisfação do Acadêmico, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada da Senha pelo Acadêmico até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Contribuintes em atendimento.

- Ferramenta OLAP com criação de cubos *drop drill*;

- A solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração.
- Os relatórios devem ser emitidos de forma estatística e através de gráficos, além de visualizar os estados dos atendentes e senhas nas filas de espera, dados sobre as senhas emitida e outros.
- Utilizar Banco de Dados único para o ambiente corporativo, preferencialmente o MySQL.
- O modulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados que circulam no ambiente do Sistema, incluindo seus diversos setores, gerando todas as informações necessárias ao completo gerenciamento e otimização do fluxo do Atendimento.
- A solução deve dispõe de recursos para consulta **on line e em tempo real**, das seguintes informações mínimas:
 - Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;
 - Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;
 - A solução ofertada contempla monitoramento por imagem com captura direta das unidades e seções de atendimento presencial, em condições e situações previstas, configuráveis e automáticas
 - Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento. Neste quesito, o usuário deve indicar o serviço do seu interesse para que a funcionalidade retorne com os dados respectivos;

2.2.2.13. Panorama Informativo Gerenciais

- Por Unidade

O Sistema deve disponibilizar também relatórios gerenciais informando as Atividades configuradas em cada Guichê, com a opção para filtrar por (Unidade e Seção) ou (Unidade ou Seção), conforme exemplo a seguir. Estes recursos devem estar disponíveis no âmbito da Unidade, independente de qualquer conexão com o modulo gerencial corporativo. A partir do ambiente gerencial corporativo, a solução também deve disponibilizar informações de ordem operacional e gerencial.

- Por Atendente

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas, informando pelo menos nome do atendente, quantidades de atendimentos, média de tempo de atendimento, tempo de atendimento mínimo e tempo de atendimento máximo.

- Por Atividade

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas.

- Por Classe

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas. A solução ofertada deve observar a característica de independência entre o ambiente operacional nas Unidades de Atendimento ao Acadêmico e o ambiente gerencial corporativo. Nenhum recurso operacional de alçada da Unidade de Atendimento pode ser prejudicado em caso de indisponibilidade do módulo gerencial corporativo.

3. Prazos e Condições de Garantia:

3.1. O prazo para implantação da solução, incluindo o treinamento operacional não poderá ultrapassar o período de 30 (trinta) dias.

3.2. A Contratada deverá prover suporte técnico, manutenção e **garantia** para toda a solução ofertada pelo período de 12 (doze) meses a contar da data de instalação da solução.

3.3. Constituirão responsabilidades da Contratada a manutenção e suporte de hardware e de software para toda a solução, levando em consideração a vigência do contrato de garantia de 12 (doze) meses e os acordos de nível de serviços estabelecidos.

3.4. A contratada deverá instalar a solução e ministrar o treinamento operacional para os funcionários indicados pelo contratante. O treinamento operacional contempla a completa utilização e monitoração do sistema.

4. Do pagamento:

4.1. O pagamento será feito em prazo não superior a 30 (trinta) dias após a implantação total da solução de atendimento e recebimento definitivo, que será dado pelo responsável do Departamento Financeiro. Caso o produto fornecido não atenda as exigências da instituição, o pagamento somente será liberado após a substituição dos mesmos, que deverá ocorrer em, no máximo, 05 (cinco) dias corridos.

4.2. Nenhum pagamento será realizado enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito de pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

4.3. Na hipótese de qualquer divergência na nota fiscal apresentada pela contratada, o prazo acima será suspenso até que se resolva a situação.

4.4. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o(s) pagamento(s) pendente(s), sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

4.5. A emissão de Nota Fiscal deverá ser feita nos moldes exigidos pela legislação pertinente, devidamente preenchida, contendo a discriminação exata do serviço contratados.

5. Obrigações da CONTRATANTE:

5.1 – A Contratante se obrigará a:

- a) efetuar o pagamento na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades pactuadas;
- b) Acompanhar e fiscalizar todas as etapas de execução dos serviços contratados;
- c) notificar a Contratada, imediatamente, sobre eventuais imperfeições e falhas observadas na execução do especificado neste termo;

6. Obrigações da CONTRATADA:

6.1 – Constituirá obrigações da CONTRATADA:

- a) prestar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, de acordo com os valores, condições e demais condições constantes de sua proposta;
- b) disponibilizar servidor para permanecer diariamente na Instituição;
- c) emitir a Nota Fiscal nos moldes da legislação pertinente ao objeto deste Termo;
- d) cumprir com todas as condições ofertadas na proposta;
- e) arcar com a responsabilidade civil por quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão, culposa ou dolosa, de seus empregados, trabalhadores ou representantes;
- f) responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, transporte, fretes, pedágios e demais custos inerentes ao cumprimento do objeto contratado, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;
- g) instruir seus representantes e empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração da FESURV, principalmente quanto ao cumprimento das normas internas de funcionamento e segurança;
- h) manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- i) não transferir a terceiros, subcontratar, por qualquer forma, mesmo que parcialmente, as obrigações assumidas neste termo.



UniRV
Universidade de Rio Verde

Universidade de Rio Verde

Credenciada pelo Decreto nº 5.971 de 02 de Julho de 2004

Fazenda Fontes do saber
Campus Universitário
Rio Verde - Goiás

Cx. Postal 104 - CEP 75901-970
CNPJ 01.815.216/0001-78
I.E. 10.210.819-6

Fone: (64) 3611-2200
www.unirv.edu.br

- j) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos e valores de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de eventos futuros e incertos, taxas, emolumentos, etc;
- h) prestar a garantia nos termos exigidos no instrumento convocatório.

ANEXO II

Processo Licitatório n. _____ (_____)
Convite n. _____
Contrato n. _____

MINUTA DE CONTRATO

Contrato de fornecimento de solução de monitoramento online de atendimento para a FESURV – Universidade de Rio Verde.

Pelo presente instrumento, de um lado a **FESURV – UNIVERSIDADE DE RIO VERDE**, pessoa jurídica de direito público interno, com natureza jurídica de fundação pública municipal, CNPJ n. 01.815.216/0001-78, situada no Campus Universitário da Fazenda “Fontes do Saber”, Setor Universitário, na cidade de Rio Verde/GO, CEP 75901-970, representada pelo seu Reitor, o Prof. **Dr. Sebastião Lázaro Pereira**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta cidade de Rio Verde/GO, “ex-vi” do Decreto Municipal nº 002/2013, inscrito no CPF sob nº 054.103.308-54 e RG nº 16.650.155-SSP-SP, doravante denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado _____, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ n. _____, com sede _____, por intermédio de seu representante legal, _____, (qualificação), denominada **CONTRATADA**, firmam o presente **Contrato** nos termos da Lei n.º 8.666/93 de 21 de junho de 1993, assim como pelas condições estabelecidas no Edital da Carta-Convite nº 002/2015, objeto do processo licitatório nº 2015006339 (023/2015), e ainda, pelos termos da proposta da **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 – Fundamenta-se o presente instrumento na proposta apresentada pela **Contratada**, no resultado da licitação sob a modalidade Carta-Convite n. 002/2015, devidamente homologada pelo Magnífico Reitor, tudo em conformidade aos dispositivos da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 – O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de monitoramento a FESURV – Universidade de Rio Verde, conforme quantitativo abaixo e especificações técnicas constantes o Termo de Referência e Proposta da contratada:

ITEM	UNID	QTDE	DESCRIÇÃO	VLR UNIT	VLR TOTAL
1	UNID	01	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO WEB- CORPORATIVO	R\$ 5.373,33	R\$ 5.373,33
2	UNID	02	SOFTWARE CONFIGURADOR	R\$ 2.100,00	R\$ 4.200,00
3	UNID	8	SOFTWARE PARA CHAMADAS DAS SENHAS (04 AMBIENTE 1/4 AMBIENTE 2	R\$ 360,00	R\$ 2.880,00
4	UNID	8	TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE	R\$ 183,33	R\$ 1.466,64
5	UNID	8	SOFTWARE PARA TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE	R\$ 233,33	R\$ 1.866,64
6	UNID	2	TV 32 POLEGADAS PARA CHAMADAS DAS SENHAS	R\$ 1.545,00	R\$ 3.090,00
7	UNID	2	SOFTWARE PARA EXIBICAO DAS SENHAS NA TV	R\$ 1.800,00	R\$ 3.600,00
8	UNID	2	CPU PARA MONITOR LCD	R\$ 1.016,66	R\$ 2.033,32
9	UNID	2	MODULO PARA EMISSAO DE SENHAS-TOTEM TOUCH SCREEN	R\$ 3.500,00	R\$ 7.000,00
10	UNID	2	SOFTWARE PARA MODULO EMISSOR DE SENHAS	R\$ 3.305,00	R\$ 6.610,00
11	UNID	2	IMPLANTACAO E TREINAMENTOS	R\$ 850,00	R\$ 1.700,00
				TOTAL:	R\$ 39.819,93

2.2 – São parte deste Contrato, independente de sua transcrição, o Edital da Carta-Convite n. 002/2015 e seus anexos, bem como a proposta da contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1 – O termo inicial de vigência do presente Contrato será a partir da assinatura deste instrumento e vigorará até o dia 31 de dezembro de 2015, podendo ser prorrogado segundo critérios exclusivos da parte Contratante, nos termos do artigo 57 da Lei n. 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 – As despesas decorrentes da contratação objeto deste Contrato correrão à conta do recurso orçamentário dotação n. 05.0525.12.126.4000.2711.339039, aprovado no orçamento para o exercício de 2015.

4.2 – O presente Contrato perfaz o valor de R\$.....

4.3 – As supressões e/ou acréscimos, se houver, serão considerados mediante aditamento contratual, a ser emitido pelo Setor responsável, nos termos e limites do § 1º do art. 65 da Lei n. 8666/1993.

CLÁUSULA QUINTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O pagamento será feito em prazo não superior a 30 (trinta) dias após a implantação total da solução de atendimento e recebimento definitivo, que será dado pelo do responsável do Departamento Financeiro. Caso o produto fornecido não atenda as exigências da instituição, o pagamento somente será liberado após a substituição dos mesmos, que deverá ocorrer em, no máximo, 05 (cinco) dias corridos.

5.2. Nenhum pagamento será realizado enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isto gere direito de pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

5.3. Na hipótese de qualquer divergência na nota fiscal apresentada pela contratada, o prazo acima será suspenso até que a pendência seja resolvida.

5.4. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o(s) pagamento(s) pendente(s), sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

5.5. A emissão de Nota Fiscal deverá ser feita nos moldes exigidos pela legislação pertinente, devidamente preenchida, contendo a discriminação exata do serviço prestado.

5.6 – Por ocasião do pagamento a ser realizado, a Contratante exigirá a apresentação concomitante à nota fiscal/fatura, da documentação apta a comprovar a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual e Federal, o Sistema de Seguridade Social (INSS) e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

5.7 – A Nota Fiscal apresentada deverá conter o mesmo CNPJ do Contrato. E, no caso de divergência, restará frustrado o pagamento.

CLÁUSULA SEXTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1 – Prestar os serviços conforme especificações do Termo de Referência, de acordo com os valores, condições e demais condições constantes de sua proposta;

6.2 - Responsabilizar-se por todos os custos necessários à completa satisfação do objeto deste contrato, incluindo o pagamento de taxas e emolumentos, seguros, impostos,

encargos sociais e trabalhistas, inclusive licença em repartições públicas, registros, publicações e autenticações do Contrato e dos documentos a ele relativos, se necessário;

6.3 – Disponibilizar profissional para permanecer nas dependências da Instituição;

6.4 – Emitir a Nota Fiscal nos moldes da legislação pertinente;

6.5 – Cumprir com todas as condições ofertadas na proposta;

6.6 – Arcar com a responsabilidade civil por quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão, culposa ou dolosa, de seus empregados, trabalhadores ou representantes;

6.7 – Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, transporte, fretes, pedágios e demais custos inerentes ao cumprimento do objeto contratado, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

6.8 – Instruir seus representantes e empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração Superior, principalmente quanto ao cumprimento das normas internas de funcionamento e segurança;

6.9 – Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.10 – Não transferir a terceiros, subcontratar, por qualquer forma, mesmo que parcialmente, as obrigações assumidas neste termo;

6.11 – Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos e valores de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de eventos futuros e incertos, taxas, emolumentos, etc;

6.12 – Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na execução dos serviços em até 25% (vinte e cinco por cento);

6.13 – Atender prontamente todas as solicitações da Contratante previstas no Edital, Termo de Referência e neste Contrato;

6.14 – Prestar a garantia no período de 12 (doze) meses, conforme Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1 – A contratante obriga-se a:

a) efetuar o pagamento na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades pactuadas;

b) notificar a CONTRATADA, imediatamente, sobre eventuais imperfeições, falhas e defeitos observados na execução do especificado nesta licitação;

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1 – O licitante vencedor que descumprir quaisquer das cláusulas ou condições do presente edital ficará sujeito às penalidades previstas na Lei n. 8.666/93.

8.2 – Ficar impedido de licitar e contratar com a FESURV – Universidade de Rio Verde, pelo prazo previsto, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, a pessoa física ou jurídica que praticar qualquer dos atos contemplados no Capítulo IV da Lei n. 8.666/93, assim disposto:

8.2.1. Deixar de assinar o contrato quando convocado para fazê-lo, sem justo motivo: impedimento de contratar com a Administração por 02 (dois) anos;

8.2.2.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se o mesmo, separada ou cumulativamente, às seguintes penalidades:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida;

b) Pagamento da diferença de preço, decorrente de nova licitação para o mesmo fim, se esta se tornar necessária.

8.3 – A desistência da Proposta caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, ensejando o cancelamento do contrato e a cobrança pela FESURV, por via administrativa e/ou judicial, de multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor consignado quando da adjudicação.

8.4 – Salvo ocorrência de caso fortuito ou força maior, devida e formalmente justificados/comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, serão aplicadas, segundo a gravidade, as seguintes penalidades:

a) Advertência;

b) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 87 da Lei n. 8.666/93, na hipótese de recusa injustificada pela licitante vencedora em aceitar ou receber as ordens de fornecimento, bem como pelo descumprimento total ou parcial de qualquer obrigação pactuada;

c) Multa moratória de 0,5% (meio por cento) do valor da nota de empenho, por qualquer ocorrência que a Contratada der causa e acarretar em atraso na no início da execução dos serviços, até o limite máximo de 10 (dez) dias;

d) Suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição;

f) As demais sanções previstas no Capítulo IV da Lei n. 8.666/93, e demais normas pertinentes.

8.5 – As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida defesa prévia.

8.6 – Independente das penalidades acima indicadas, a proponente ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração e decorrentes de sua inadimplência, inclusive no que diz respeito à diferença de preços verificada em nova contratação quando a classificada subsequente não aceitar a contratação nas mesmas condições fixadas pela inadimplente.

8.7 – A multa, aplicada após regular processo administrativo, será cobrada administrativamente deduzindo-se de eventuais importâncias a receber da Contratante, e não sendo suficiente, sem prejuízo de cobrança judicial.

8.7.1 – Previamente à aplicação da multa ou de qualquer outra sanção, poderá a licitante apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data em que for notificada a respeito.

8.8 – Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas no edital, neste contrato e nos incisos III e IV do artigo 87 da Lei n. 8.666/93, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente na imprensa oficial e/ou diário de grande circulação.

8.8.1 – Sem prejuízo no disposto no item 9.8, nos casos de impedimento de licitar e contratar com a FESURV ou de declaração de inidoneidade, a Contratante comunicará o Tribunal de Contas dos Municípios sobre a ocorrência.

CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO

9.1 – Constituem motivos para a rescisão deste Contrato durante sua vigência:

a) o não cumprimento ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações ou prazos.

b) o atraso injustificado ou não autorizado na execução dos serviços,

c) a subcontratação total ou parcial do objeto.

d) a decretação de falência, concordata ou insolvência civil.

e) a dissolução da sociedade.

f) a alteração social ou a modificação da finalidade ou estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato.

g) razões de interesse público, justificadas e determinadas pela Contratante e exaradas no processo administrativo referente a este Contrato.

9.2 – Após notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, o contrato será rescindido nos moldes previstos na Seção V, Capítulo III, da Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS CASOS OMISSOS

10 – Os casos omissos nesse Contrato, com base na legislação vigente, serão resolvidos pela Administração Superior da FESURV – Universidade de Rio Verde.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

11.1 – As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas na Justiça Comum Estadual, no Foro da Cidade de Rio Verde/GO, Seção Judiciária de Goiás, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e contratadas, assinam o presente Instrumento Contratual em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para os todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo.

Rio Verde-GO, _____ de _____ de 2015.

FESURV – Universidade de Rio Verde
Sebastião Lázaro Pereira
Reitor

(Contratada)
CNPJ n. _____
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO III**DECLARAÇÃO RELATIVA A TRABALHO DE MENORES**

A empresa _____ (razão social) _____, com sede em _____ (endereço da empresa) _____, inscrita no CNPJ n. _____, por seu representante legal, Sr(a). _____, (RG), (CPF), **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V, do artigo 27 da Lei n. 8.666/1993, acrescido pela Lei n. 9.854/1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso insalubre e menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

Rio Verde-GO, ____/____/____.

(Assinatura e carimbo)
(Representante Legal)

Observação 1: emitir em papel que identifique o licitante ou utilizar o carimbo do CNPJ.

ANEXO IV**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU
EMPRESA DE PEQUENO PORTE NOS TERMOS DA LEI COMPLEMENTAR
Nº 123/2006**

A empresa _____ (razão social) _____, com sede em _____ (endereço da empresa) _____, inscrita no CNPJ n. _____, por seu representante legal, Sr(a). _____ (nome completo) _____, (RG), (CPF), **DECLARA** à FESURV – Universidade de Rio Verde, para fins de participação no procedimento licitatório sob a modalidade Carta-Convite n. 002/2015, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da Lei Complementar n. 123/2006, na condição de _____ (microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme o caso).

DECLARA, ainda, estar excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

Rio Verde-GO, ____/____/____.

(Assinatura e carimbo)
(Representante Legal)

Observação 1: emitir em papel que identifique o licitante ou utilizar o carimbo do CNPJ.

ANEXO V

PROPOSTA DE PREÇOS

(modelo)

Carta-Convite nº ____/2015

À Comissão Permanente de Licitação da FESURV – Universidade de Rio Verde,

Senhora Presidente,

1 – DADOS DA PROPONENTE:

RAZÃO SOCIAL:		
CNPJ:		
ENDEREÇO:		
CIDADE:	ESTADO:	CEP:
TELEFONE:	FAX:	
E-MAIL:		
PESSOA PARA CONTATO:		
BANCO:		
AG. Nº:	CONTA CORRENTE	

2 – DO PREÇO OFERTADO AO OBJETO DESTA CARTA-CONVITE:

Apresentamos abaixo proposta de preço para a execução dos serviços abaixo relacionados, nos moldes dos requisitos do edital e sob as penas da lei:

ITEM	UNID	QTDE	DESCRIÇÃO	VLR UNIT	VLR TOTAL
1	UNID	01	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO WEB- CORPORATIVO		
2	UNID	02	SOFTWARE CONFIGURADOR		
3	UNID	8	SOFTWARE PARA CHAMADAS DAS SENHAS (04 AMBIENTE 1/4 AMBIENTE 2		
4	UNID	8	TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE		
5	UNID	8	SOFTWARE PARA TERMINAL DE AVALIACAO DO ATENDENTE		
6	UNID	2	TV 32 POLEGADAS PARA CHAMADAS DAS SENHAS		
7	UNID	2	SOFTWARE PARA EXIBICAO DAS SENHAS NA TV		

8	UNID	2	CPU PARA MONITOR LCD		
9	UNID	2	MODULO PARA EMISSAO DE SENHAS-TOTEM TOUCH SCREEN		
10	UNID	2	SOFTWARE PARA MODULO EMISSOR DE SENHAS		
11	UNID	2	IMPLANTACAO E TREINAMENTOS		
				TOTAL:	

3 – DA VALIDADE DA PROPOSTA:

O prazo de validade da proposta de preços é de ____ (_____) dias corridos, contados da data da abertura da licitação.

4 – DECLARAÇÕES:

A proponente DECLARA que o preço proposto é definitivo e nele estão inclusos todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, fretes, seguros, etc., que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

A proponente DECLARA estar ciente e que formulou sua proposta de acordo com todos os termos e exigências constantes do Edital e Anexos, referentes à Carta-Convite n. 002/2015, obrigando-se a cumprir todas as condições, prazos, especificações e demais requisitos, bem como aceitar as condições de pagamento estabelecidas no Edital, Termo de Referência e Contrato.

Rio Verde/GO, ____ de _____ de _____.

(Assinatura do Representante Legal)
(Carimbo Pessoal ou Anotação do RG e CPF)

Observação 1: Todas as folhas da proposta deverão ser rubricadas.

Observação 2: A proponente deverá apor o carimbo de CNPJ na folha de rosto da proposta, próximo aos dados da proponente.

Observação 3: Emitir em papel que identifique o licitante.