



Serviço Autônomo de Água e Esgoto
Açailândia - MA
Rua 26, Quadra 02, Lote 07 Brasil Novo - Açailândia-MA
CNPJ: 10.790.639/0001-71

TERMO DE ABERTURA

Aos 11 (onze) dias de março de 2022, abre-se o Processo administrativo nº 016/2022, da Dispensa de Licitação nº 012/2022-SAAE, fundamentada no Art. 24 inciso II da lei Federal nº 8.666/93 e suas posteriores alterações, objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de PABX em nuvens e atendimento virtual através de CHAT, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto.

Volume: 01/01

EMPRESA: SONAVOIP TELECOMUNICAÇÕES LTDA

MEMORANDO Nº 016/2022

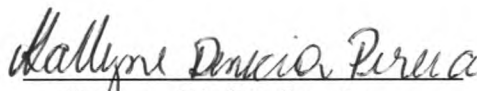
Açailândia (MA), em 11 de março de 2022.

Ao Excelentíssimo Senhor
Halan Jefferson dos Santos Nobre
Diretor Geral/SAAE
Nesta.

Senhor Diretor,

Venho pelo presente, na qualidade de Coordenador Administrativo do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, solicitar de Vossa Excelência que **AUTORIZE** ao setor competente a abertura de Processo Licitatório objetivando contratação de empresa especializada na prestação de serviços de PABX em nuvens e atendimento virtual através de CHAT, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, conforme especificações constantes do (Termo de referência), em Anexo.

Atenciosamente,


Kallyne Dinícia Pereira
Coord. Administrativa
Port. Nº 006/2021 - SABE

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente termo de referência tendo por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de PABX em nuvens e atendimento virtual através de CHAT, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, observando as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

A presente licitação é justificada pela necessidade de contratar empresa que opere com software na prestação de serviços de CALL CENTER e PABX virtual em nuvens, onde o SAAE visa a eficiência no atendimento ao público, atendendo assim as orientações dos órgãos de controle em relação a transparência, mantendo o pleno funcionamento e dando suporte às atividades desenvolvidas.

3. ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT./MÊS
01	Prestação de serviços de PABX em nuvens (Gerenciador de recebimento de chamadas virtual 10 ramais/clientes simultâneo com o mesmo número, + 500 minutos+ 1 número virtual).	Serviço	12
02	Prestação de serviços em atendimento virtual através de CHAT (10 agentes+ 1 WhatsApp+ 1 Webchat)	Serviço	12

4. DOS SERVIÇOS DO PABX VIRTUAL:

4.1. A empresa contratada deverá disponibilizar os serviços de PABX virtual que atuará com gerenciador de recebimento de chamadas virtual e os serviços também virtual de chat, onde atuará como gerenciador de conversação virtual entre o cliente e o órgão/SAAE, com atendimento de 10 clientes simultâneo com o mesmo número. Dos seguintes serviços:

- 4.1.1. Interligação de Matriz-Filial (com chamadas a custo zero);
- 4.1.2. Gravação de chamadas;
- 4.1.3. Transferência entre ramais internos e externos;
- 4.1.4. URA;
- 4.1.5. Escuta com interação;
- 4.1.6. Escuta spy;
- 4.1.7. Discador com URA reserva;
- 4.1.8. Discador preditivo;
- 4.1.9. Chamadas de menor custo;
- 4.1.10. Ramais externos IP;
- 4.1.11. Módulo Call Center;
- 4.1.12. Relatórios e gráficos com estatísticas de filas, agentes e campanhas;

- 4.1.13. Pesquisa de satisfação;
- 4.1.14. Recuperação de chamadas abandonadas na fila;
- 4.1.15. Dashboard com resumo do seu Call Center
- 4.1.16. Relatórios de ligações perdidas (Missed Calls)
- 4.1.17. Números virtuais, 0800, 0300, e 400X Disponíveis para contratação.

4.2. DOS SERVIÇOS DO CHAT:

- 4.2.1. A empresa contratada deverá disponibilizar tecnologia que simule conversa humana em tempo real;
- 4.2.2. Através do chat deverá disponibilizar consultas de informações;
- 4.2.3. Rastreamento de pedidos, abertura de chamadas, múltiplos atendimentos;
- 4.2.4. Deverá disponibilizar acompanhamento de todas as conversas dos clientes que entraram em contato e qual a maior necessidade deles
- 4.3. O acompanhamento da prestação dos serviços deverá ser por servidor especialmente designado para esse fim, do quadro de servidor do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto.
- 4.4. Os serviços serão prestados no endereço do escritório do SAAE, no endereço à Rua 26, Quadra 02, Lote 07 no Bairro Brasil Novo, CEP: 65.930-000 – Açailândia-MA, por conta do FORNECEDOR.
- 4.5. A empresa contratada deverá disponibilizar meios de comunicação como (email, telefones, chat), para esclarecimento de dúvidas e solução de problema relativos a operação e manutenção do sistema.

Parágrafo Único–Os preços permanecerá irreajustável durante a vigência do presente Contrato.

5. FORMA DE PAGAMENTO:

5.1. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante a apresentação de Nota Fiscal/fatura, acompanhada das certidões de regularidade fiscal: Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND do INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal, diretamente na conta que o fornecedor apresentar no ato da contratação, para o que deverá, na oportunidade, informar o nome do Banco e número da agência e conta corrente onde deverá ocorrer o crédito, não sendo permitidas alterações futuras sem a anuência das partes interessadas.

6. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

6.1 O objeto deste Termo de Referência se fundamenta nos termos do Art. 24, inciso II da Lei Federal nº. 8.666/93 e suas posteriores alterações.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

7.1 São obrigações do fornecedor:

7.1.1 Arcar com todas as despesas diretas ou indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas sem quaisquer ônus ao Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto;

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 São atribuições da Contratante:

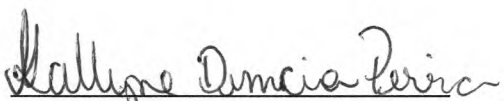
8.1.1 Proporcionar todas as facilidades para que o prestador dos serviços contratados possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste processo;

8.1.2 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

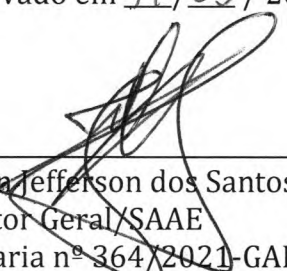
9.1 O presente contrato iniciar-se-á na data de sua assinatura e terá vigência até 31 de dezembro do corrente ano (2022).

Açailândia (MA), 11 de março de 2022.



Kallyne Dinícia Pereira
Coord. Administrativa
Port. Nº 006/2021 - SAAE

Aprovado em 11/03/2022.



Halar Jefferson dos Santos Nobre
Diretor Geral/SAAE
Portaria nº 364/2021-GAB