

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços de programação de chamadas da Ouvidoria da ARIS pelo 0800, baseado no sistema Asterisk e manutenção preventiva e corretiva da central telefônica, conforme especificações e condições constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

O objeto tem natureza indivisível, pois cada requisito é intimamente correlacionado para o funcionamento pleno da solução.

Os quantitativos e cronograma da contratação estão discriminados nos itens a seguir.

O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

A Ouvidoria da ARIS é órgão integrante da estrutura administrativa do consórcio público que tem por finalidade atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre estes atores; registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela ARIS, após não atendimento pela prestadora do serviço de saneamento básico; e encaminhar as reclamações dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema (art. 64 do Protocolo de Intenções da ARIS).

Nesse sentido, o usuário dos serviços públicos regulados pela ARIS pode registrar **manifestações** diretamente pelo site (www.aris.sc.gov.br), ou por meio de ligação telefônica (*callcenter*).

Considerando a estrutura atual de atendimento, se verificou a necessidade precípua de melhoria com o desenvolvimento e implementação de softwares e hardwares para garantir um sistema de comunicação mais eficiente, além da geração de relatórios para controle de indicadores.

A ARIS possui uma central XIP-270. Esse equipamento, combinados com o uso do sistema Asterisk, que é uma plataforma de telefonia de código aberto que oferece recursos avançados e flexibilidade na programação, apresentam diversos benefícios para sistemas de *callcenter*, tais como:

- i) Painel web local: que permite que os agentes acessem informações relevantes sobre os usuários em tempo real, o que resulta em um atendimento mais personalizado e eficaz.
- ii) Recursos avançados de telefonia: O Asterisk oferece uma ampla gama de recursos de telefonia, como chamadas em espera, transferência de chamadas, chamadas em conferência, fila de chamadas, identificação de chamadas, entre outros. Esses recursos podem melhorar a produtividade dos agentes e a experiência dos clientes.
- iii) Flexibilidade e escalabilidade: Com o Asterisk, é possível adaptar o sistema de telefonia às necessidades específicas do call center. Ele permite a fácil adição de linhas, ramais e

recursos adicionais, tornando a expansão do sistema rápida e simples, à medida que o call center cresce.

iv) Monitoramento e relatórios: em tempo real das chamadas e o acesso a relatórios detalhados de desempenho do call center. Isso possibilita uma análise mais profunda das métricas de atendimento, ajudando a identificar áreas de melhoria e a otimizar a eficiência das operações.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A contratação dos serviços pressupõe a programação de entrada e saída de chamadas da Ouvidoria da ARIS pelo 0800, criação de banco de dados e página de relatórios gerenciais e suporte técnico, baseado no sistema Asterisk;

A ARIS possui uma central XIP-270, que deve ser programada pelo licitante para rodar o sistema a ser desenvolvido.

É necessário que o licitante forneça:

- **Um conversor de sinal R2 Digital para SIP;**
- **Placas modulares para backup do equipamento (XIP-270).**

A manutenção preventiva e corretiva pressupõe o backup de peças e placas da central telefônica, mediante a disponibilização de 01 Placa CPU e 01 Placa Fonte como backup em caso de defeito enquanto estas são consertadas em laboratório, se necessário.

O prazo máximo é de 2 horas para substituição de equipamento com problema e restabelecimento da central de atendimento, a partir da comunicação.

Os custos de reparos com componentes, peças e/ou placas correrão por conta da ARIS, ficando isenta da mão de obra, incluído no custo de manutenção preventiva e corretiva.

A solução deverá ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela Anatel e atender aos protocolos RFC necessários para o funcionamento.

Todas as licenças necessárias deverão ser entregues, instaladas e ativadas em caráter permanente e contínuo, de forma que a solução funcione mesmo após o término de eventual garantia exigida.

A execução do serviço de chamadas prevê três etapas: programação, criação de banco e dados e criação de páginas e relatórios gerenciais.

ETAPA 1 – Programação de entrada e saída de chamadas

Pelo 0800, via R2 Digital, através do DDR nº 3954-9129. Será verificado como as chamadas serão recebidas e efetuadas no 0800, com a utilização da central XIP-270, com equipamento conversor de sinal R2 Digital para SIP, com estrutura na sede da ARIS.

Criação do servidor Asterisk com scripts e banco de dados.

ETAPA 2 - Criação dos ramais, filas, gravações de chamadas e de atendimento, Banco de dados, com no mínimo, os seguintes cadastros:

- i) Usuários;
- ii) Telefone;
- iii) Protocolo (Unix);
- iv) Atendentes;
- v) Gravação das chamadas;
- vi) Gravação dos retornos;
- vii) Ligações de saída;
- viii) Notícias relevantes;
- ix) Reclamações.

O armazenamento dos dados ocorrerá em um computador fornecido pela contratada, que será o servidor do sistema 0800, com acesso em rede local em qualquer computador interno.

Para gerar mensagens de notícias referente aos municípios regulados (na etapa descrita no fluxograma), o sistema deverá estar habilitado para a função: “Síntese de fala (Speech synthesis)”, consistente no processo de produção artificial de fala humana, convertendo um texto ortográfico em fala, no idioma Português-BR.

A ARIS poderá contratar ou produzir gravações telefônicas. Desta forma, o sistema deverá estar preparado para receber os arquivos de gravações de mensagens telefônicas com locução e áudio de trilha de fundo para atendimento personalizado, tais como Menu de Atendimento, Espera Personalizada, Mensagem Noturna.

ETAPA 3 – Desenvolvimento gráfico com a criação de páginas e relatórios gerenciais para controle e gestão do sistema:

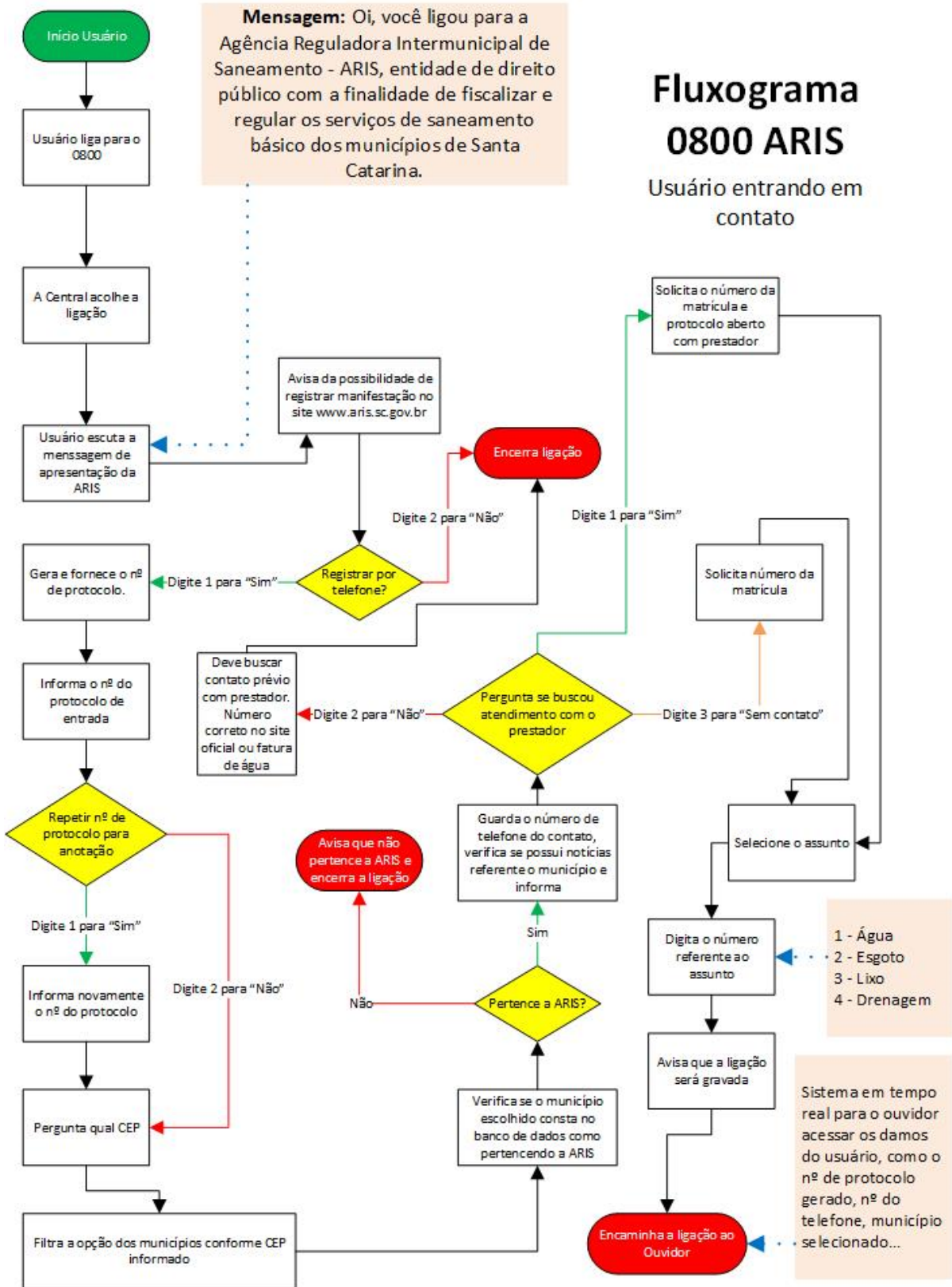
- i) Login e senha de usuários;
- ii) Tela dos agentes;
- iii) Tela principal com relatórios;
 - Atendimento;
 - Controle de Agentes;
 - Tela de Atendimento dos Agentes;
 - Ligações atendidas;
 - Ligações não atendidas;

- Ligações retornadas;
- Tempo das ligações;
- Gravações;
- Gravações sem retorno;
- Ligações de saída;
- Protocolos;
- Regiões;
- Operadoras com Problemas;
- Ligações atendidas e não atendidas por operador;
- Logs Operador;

O acesso aos dados deve ser fluído e ágil pelo navegador (web), sem a necessidade de instalar programas (softwares), pois os dados informados pelo usuário na URA (telefone) devem ser visualizados pelo atendente e durante a ligação telefônica.

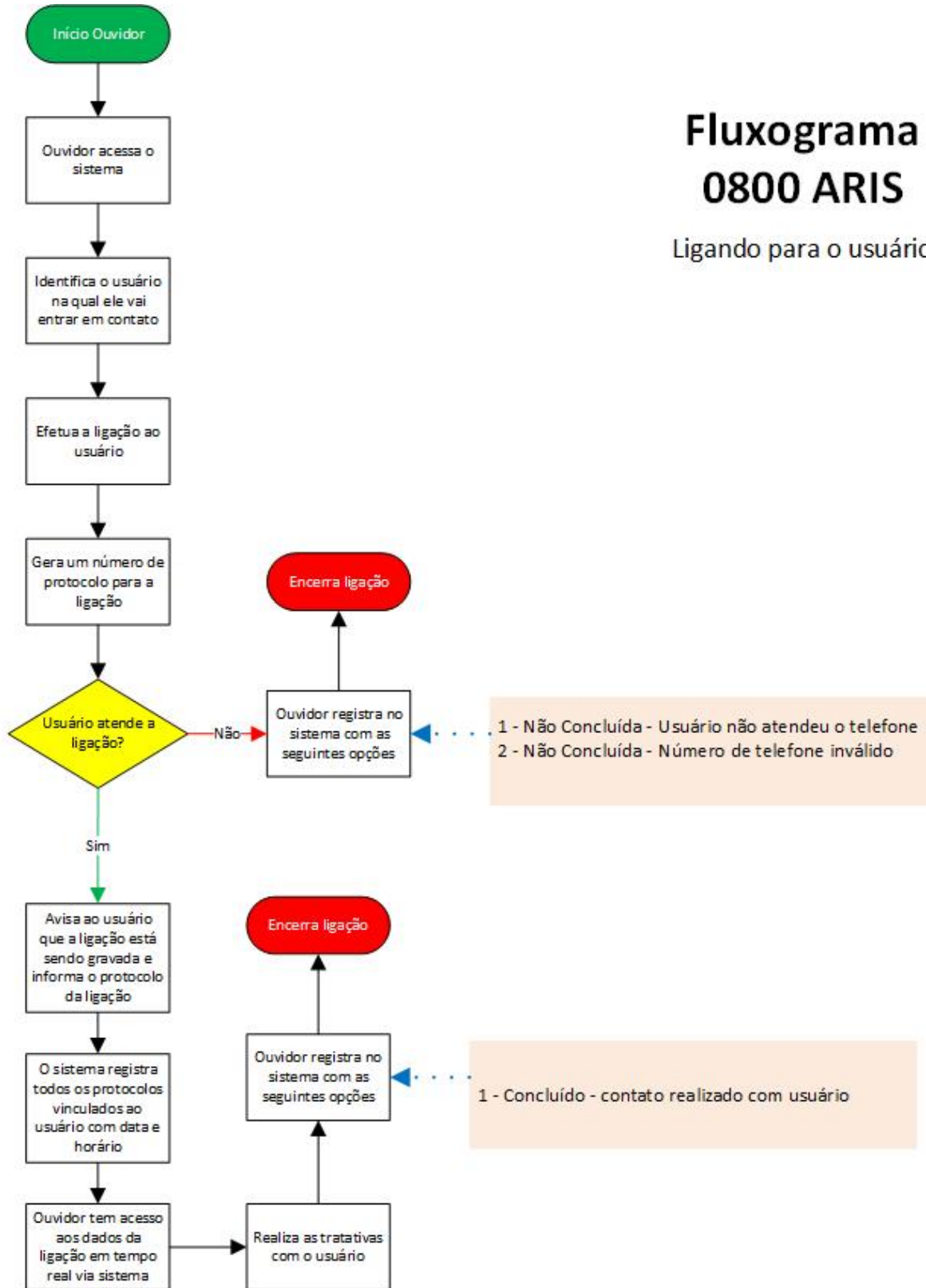
Os scripts, gravações e tabelas devem ser criados de acordo com o esboço do fluxograma abaixo:





Fluxograma 0800 ARIS

Ligando para o usuário



A descrição das atividades e prazos pode ser descrita na tabela abaixo:

ITEM	ETAPA	MEDIDA	PREVISÃO
1	Desenvolvimento	Serviço	Conclusão em até 120 dias após autorização do serviço
2	Implementação (em ambiente de HOMOLOGAÇÃO)		
3	Serviço de Manutenção, Suporte e Garantia (em ambiente de PRODUÇÃO).	1 serviço mensal após implementação	Início a partir da conclusão dos itens 1 e 2
4	Manutenção preventiva e corretiva com backup de peças e placas da central telefônica mediante a disponibilização de 01 Placa CPU e 01 Placa Fonte (com mão de obra incluída, sem custo de peças reposicionadas)	1 serviço mensal	Início deste serviço: 01/01/2024
5	Visita técnica para o item 4 (quando solicitado)	1 visita	

Devem estar incluídos na execução do objeto, por responsabilidade do licitante:

- a) No mínimo quatro licenças de quatro troncos IP, para utilizar na central XIP-270 para ligações efetuadas e recebidas pela ARIS.
- b) Locação de um computador com características e desempenho suficientes para ser utilizado como servidor do sistema 0800;
- c) Locação de aparelhos headsets com adaptador multimídia para utilização como software softphones ou softphone web;
- d) Locação de Equipamento conversor de sinal R2 para SIP.
- e) Prazo máximo de 2 horas para substituição de equipamento com problema e restabelecimento da central de atendimento.

Atendimento

Os serviços digitais “Receptivo Eletrônico – URA” deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

Os serviços de atendimento humano “Receptivo e Ativo Telefônicos”, ocorrerão das 08h30min às 17h30min, de segunda a sexta-feira. Durante este horário, a CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos em ocasiões excepcionais.

Fora do horário mencionado acima, os serviços digitais deverão informar o horário de atendimento humano da Agência e a possibilidade de registrar manifestações no site da

ARIS. A CONTRATADA deverá ter ferramentas que monitorem a indisponibilidade do sistema e identifique a causa, para que o restabelecimento seja feito até o início do atendimento humano.

Toda ligação deve ser registrada, mesmo que não se prossiga para um atendimento, possibilitando, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora para fins de estatísticas.

Segurança

A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

A ARIS poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

As credenciais de acesso ao sistema devem ser individuais e incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso e níveis de usuário: Agente, Gerente ou Administrador.

Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

Os privilégios de acesso devem ser revogados nos casos de afastamento ou substituição de pessoal.

Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

A aplicação deverá permitir rotina de backup, cujos dados de recuperação serão gerenciados pela ARIS.

Os equipamentos devem ser estruturados para situações de emergência como falta de energia e falha de componentes. O nobreak será fornecido pela ARIS.

O sistema deve estar parametrizado para retornar a operação de maneira automática após falha de energia, sem a necessidade de intervenção humana para esta operação.

Sigilo de informações

O fornecedor deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da ARIS, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

O fornecedor deverá prover segurança por meio de identificação individual dos acessos, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade de quem acessou.

Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da ARIS, não podendo o fornecedor, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da ARIS.

Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela ARIS e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

A ARIS deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas do fornecedor, relacionados com a prestação de serviço à ARIS.

4. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

Apresentar certidão ou atestado de qualificação técnico-operacional emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que demonstrem capacidade do fornecedor na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação.

Habilitação jurídica, fiscal e trabalhista e econômica.

5. GESTÃO DO CONTRATO

A execução e fiscalização do contrato será acompanhada, controlada, gerenciada e avaliada pela Diretoria de Administração e Finanças e Ouvidoria da ARIS, do qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato.

A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do requerente, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com a Lei nº 14.133, de 2021.

A Ouvidoria da ARIS anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

Fiscal de Contrato: Coordenador da Ouvidoria.

6. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

O pagamento pelos itens 1 e 2 (Desenvolvimento e Implantação), será integral, após finalizada a etapa os trabalhos, em até 10 (dez) dias contados do termo de recebimento definitivo pelo responsável da área de Tecnologia da Informação da ARIS.

O pagamento pelo item 3 (Serviço de Manutenção, Suporte e Garantia) será devido mensalmente durante o prazo de vigência do contrato;

7. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor ocorrerá com base na melhor proposta ofertada à ARIS.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor da contratação fora estimado a partir dos quantitativos já expostos no corpo deste documento e da pesquisa de preços realizada nos termos do Decreto nº 006/2023 da ARIS e do art. 23, caput e § 1º, da Lei Federal n. 14.133/2021.

A pesquisa na internet não retornou resultados positivos, devido a necessidade de configuração parametrizada para as necessidades específicas da ARIS. Assim, difícil obter um parâmetro com contratações encontradas na web. Por outro lado, e por orientação do responsável pela Tecnologia da Informação, se pretende o PABX físico, com a conversão do sinal e demais requisitos técnicos de segurança. Algumas empresas que responderam ao contato realizam os serviços apenas em nuvem.

Segue-se o resumo dos valores obtidos para o projeto:

Item 1 (desenvolvimento) – R\$ 8.700,00

Item 2 (implantação) – R\$ 8.700,00

Item 3 (manutenção, suporte e garantia – sistema) – 1.100,00 mensal x 12 meses.

Item 4 (manutenção preventiva e corretiva com backup – placas) – R\$ 530,00 mensal x 12 meses.

Item 5 (visita técnica – quando ocorrer) – R\$ 180,00 por visita x 36 visitas.

Total da contratação os 12 primeiros meses: R\$ 43.440,00.

Tendo em vista que o serviço objeto da contratação é de natureza continuada, se a solução se mostrar ainda vantajosa, na eventual prorrogação, os valores do item 1 e 2 não serão mais devidos, e o custo do contrato terá uma redução significativa.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação em questão encontra viabilidade orçamentária na seguinte dotação:

Unidade Gestora: 1001 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento

Órgão Orçamentário: 1000 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
Unidade Orçamentária: 1001 - ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
Função: 04 - Administração
Subfunção: 122 – Administração Geral
Programa: 101 – Manutenção das Atividades Administrativas e Financeiras do Consórcio
Ação: 2.2001 – Manutenção das Atividade Administrativas e Financeiras
Despesa: 33 – 3.3.90 - Aplicações Diretas

Florianópolis-SC, 14 de dezembro de 2023.

Fernando Henrique Rönnau

Ouvidor





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 994C-DE78-B74D-73E5

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ FERNANDO HENRIQUE RONNAU (CPF 088.XXX.XXX-08) em 14/12/2023 15:03:30 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://aris.1doc.com.br/verificacao/994C-DE78-B74D-73E5>