|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 - Objeto: Serviços de implantação do Espaço operacional da Central de Atendimento, com equipamentos e treinamentos da Central de Atendimento Contact Center.** | | | |
| **Item** | **Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aquisição)** | **Unid.** | **Qtde. Total** |
| 1.1 | Cadeiras Giratórias em cor preta de acordo com as normas contidas na NR 17:   1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios. 2. base estofada, ajustável em altura e borda frontal arredondada. 3. base com profundidade útil de 38 cm (trinta e oito centímetros) a 46 cm (quarenta e seis centímetros) e largura de, no mínimo, 40 cm (quarenta centímetros). 4. apoio de braços regulável em altura. | Unid. | 13 |
| 1.2 | Bancadas retangulares em cor predominante branca de acordo com as normas contidas na NR 17:   1. monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes; 2. bancada deve ter, no mínimo, profundidade de 90 cm (noventa centímetros) a partir de sua borda frontal e largura de 100 cm (cem centímetros). 3. apoio para mouse na mesma superfície do teclado. 4. bordas arredondadas. 5. o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 cm (quarenta e cinco centímetros) ao nível dos joelhos e de 70 cm (setenta centímetros) ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal. 6. entradas para cabo de energia e entradas para rede. 7. Divisórias Acústicas. | Unid. | 13 |
| 1.3 | Instalação de pontos de Energia Elétrica (Pontos de energia elétrica padrão brasileiro 3 pinos de 10A). | Unid. | 13 |
| 1.4 | Instalação de pontos de rede física e lógica de computadores (Ponto de rede Ethernet RJ 45 cabeamentos individuais Cat5e 10/100/1000 ISO/IEC, vindo da estrutura já existente do RACK até o equipamento). | Unid. | 13 |
| 1.5 | Servidor de armazenamento de dados digitais e áudio em nuvem, com capacidade de no mínimo 1 Terabyte por mês (garantindo o armazenamento estimado de 186.912 minutos mensais de ligações gravadas, em formato MP3 ou com melhor desempenho). | Serviço | 1 |
| 1.6 | Treinamento dos funcionários da FEMAR. (NR 17) | Serviço | 1 |
| 1.7 | Treinamento dos Operadores e Supervisores. (NR 17) | Serviço | 1 |
|  | | | |
| **Item** | **Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aluguel)** | **Unid.** | **Qtde. Total** |
| 1.8 | Nobreaks (aluguel mensal):   1. Potência: 1200 VA = 600Watts. 2. Forma de onda: Senoidal por aproximação - retangular PWM. 3. Topologia: Nobreak (UPS) interativo com regulação on-line. 4. Tensão entrada: Bivolt automático 115/127/220V~ 5. Tensão saída: 115V~ 6. Possui Estabilizador Interno. 7. Formato do Nobreak: Torre 8. Número de tomadas: mínimo 4 tomadas (Padrão NBR14136). 9. Dimensões aproximadas: ( A x L x P): [mm] 250x122x330. Tempo de autonomia: 15 min 10. Garantia: 1 anos de garantia básica sem custos adicionais. | Unid. | 13 |
| 1.9 | Estação de trabalho (computador) (aluguel mensal):   1. Processador Quad-Core com velocidade igual ou superior à 2,0 GHz para cada núcleo; 2. Memória RAM de no mínimo 8 GB; 3. Capacidade de armazenamento (SSD) de no mínimo, 500 GigaBytes 4. Placa de Rede 10/100/1.000Mbps, com conector RJ 45; 5. Monitor de LED de no mínimo 23,8” com conexão digital (HDMI/DisplayPort); 6. Controladora de vídeo: 1 (uma) compatível com o padrão FHD, com no mínimo 256 Mb de memória, com suporte resolução máxima de 1920x1080 e sinal de sincronismo vertical mínimo de 60 hz, sendo aceita solução onboard e que suporte à conexão (HDMI/DisplayPort) para o monitor especificado; 7. Teclado no padrão ABNT-2; 8. Mouse óptico com resolução mínima de 600dpi; 9. Sistema operacional Windows 11 Pro ou superior, com licença de uso; 10. Suíte de aplicativos MS Office Professional 2019 ou superior | Unid. | 13 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2 - Objeto: Refere-se aos serviço de Central de Atendimento com PAs in house, infraestrutura de telefonia IP, PABX virtual e software contact center SaaS e demais insumos** | | | |
| **Item** | **Insumos** | **Unid.** | **Qtde. Total** |
| 2.1 | Uniformes:  Camisas pólo (masculinas e/ou femininas) na cor azul marinho para funcionários(as) da Central de Atendimento; Composição do tecido 50% algodão e 50% poliéster; a logomarca dos uniformes fornecidos poderá ser da própria CONTRATADA. | Unid. | 26 |
| 2.2 | Telefones IP:   1. Possuir 12 teclas para discagem (0 a 9, \* e #). 2. Suportar 01 linha e suportar sinalização SIP. 3. Possuir 04 teclas virtuais (Soft Keys). 4. Possuir display monocromático de 384 × 106 pixels. 5. Possuir conector RJ-9 para conexão com headset. 6. Possuir 02 interfaces ethernet 10/100. 7. Consumir 3.84w e suportar PoE padrão 802.3af (Class 1). 8. Implementar os codecs de áudio G.711a, G.711mu, G.722, G.729a e ILBC. 9. Possuir teclas físicas para controle de volume, viva-voz, mudo, headset, conferência, transferência, pausa/resumo e navegação. | Unid. | 13 |
| 2.3 | Headsets:   1. Headset Biauricular; 2. Microfone com função noise cancelling; 3. Áudio: Estéreo; 4. Proteção contra choques e surtos acústicos; 5. Protetor bucal em espuma antialérgica; 6. Produto adequado com a norma NR17; 7. Velocidade de 2.0 para banda larga; 8. Controle de Volume Digital; 9. Tecla Mute; 10. Compatível com Windows 10 ou superior e Mac. 11. Conector RJ-9 | Unid. | 26 |
| 2.4 | Sistema de Central de Atendimento Contact Center SaaS, com PABX virtual, com link de internet de, no mínimo, 500 MB Full com redundância, linha 0800 para atendimento telefônico e via WhatsApp, pacote de 186.912 minutos mensais para ligações feitas e recebidas em ligações fixas e móveis, via número 0800, em DDDs do estado do Rio de Janeiro, pacote de 64.610 sessões de mensagens automáticas mensais via WhatsApp, armazenamento de dados em nuvem para 186.912 minutos mensais de ligações, Suporte e assistência técnica e todos os softwares necessários ao seu funcionamento (valor mensal). | Serviço | 1 |

Maricá, 07 de agosto de 2024.

Responsáveis Técnicos, Conferido e de acordo,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Amanda M. M. Marques** Assessor Diretoria Geral Mat. 3.300.314 | **Thiago de Oliveira Alochio** Assessor Diretoria Geral Mat. 3.300.277 | **Marcelo Rosa Fernandes** Diretor Geral Mat. 3.300.000 |