



EDITAL DE RETIFICAÇÃO Nº 03/2014.

A **ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA MICRORREGIÃO DA BAIXA MOGIANA - AMOG**, por meio de seu Pregoeiro, no uso de suas atribuições, informa que devido à necessidades de adequação e correção das disposições editalícias, fica retificado o Edital do Pregão Presencial nº 01/2014, referente a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de prestação de serviços Call Center, na forma que se segue:

ALTERAÇÕES NO EDITAL:

Onde se lia, no preâmbulo:

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 09 de janeiro de 2015.

HORÁRIO: 14h00min.

Leia-se:

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 14 de janeiro de 2015.

HORÁRIO: 14h30min.

Onde se lia:

1.1.1 O presente objeto será parcelado em três itens específicos, a saber:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública
03	Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

1.1.2 É facultado ao licitante concorrer a ambos ou somente a um dos itens descritos acima.

1.2 Os serviços a serem executadas deverão atender as Normas Técnicas, Especificações e métodos de Ensaio da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), ou outras normas similares indicadas pela Proponente e aceitas pelo CONTRATANTE que garantam, no mínimo, qualidade análoga à exigida pelas normas da ABNT, e, ainda, às disposições da Resolução Normativa da ANEEL nº 414/2010, com suas posteriores alterações.

Leia-se:

1.1.1 O presente objeto será parcelado em dois itens específicos, a saber:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

1.1.2 É vedado ao licitante concorrer a ambos os itens descritos acima, de acordo com a justificativa técnica constante no item 2.2 do Anexo I – Termo de Referência.

1.2 Os serviços a serem executadas deverão atender as Normas Técnicas, Especificações e métodos de Ensaio pertinentes, e, ainda, às disposições da Resolução Normativa da ANEEL nº 414/2010, com suas posteriores alterações.



Onde se lia:

7 DA PROPOSTA DE PREÇOS

(...)

7.3 O preço total constante na proposta referente ao Item 01 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelo número de pontos de iluminação pública existentes e indicados no Termo de Referência deste Edital. E o preço total constante na proposta referente ao **Item 02 e Item 03** deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelos números de pontos de iluminação pública, considerando a prestação dos serviços de atendimento a todos os Municípios associados.

Leia-se

7 DA PROPOSTA DE PREÇOS

(...)

7.3 O preço total constante na proposta referente ao Item 01 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelo número de pontos de iluminação pública existentes e indicados no Termo de Referência deste Edital. E o preço total constante na proposta referente ao Item 02 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelos números de pontos de iluminação pública, considerando a prestação dos serviços de atendimento a todos os Municípios associados.

Onde se lia:

8.5.4.1 Quanto à capacitação técnico-profissional: comprovação da qualificação técnica do profissional habilitado para responder tecnicamente pelos serviços previstos nos **itens 01, 02, e/ou 03** deste Edital, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, registrados na entidade profissional competente, ou por certidão(ões) de Acervo Técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando a capacidade de execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;

b) locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, para o item 02;



c) prestação de serviços de *Call Center* receptivo, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios, para o item 03.

Leia-se:

8.5.4.1 Quanto à capacitação técnico-profissional: comprovação da qualificação técnica do profissional habilitado para responder tecnicamente pelos serviços previstos nos itens 01 e 02 deste Edital, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, registrados na entidade profissional competente, ou por certidão(ões) de Acervo Técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando a capacidade de execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;

b) locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, e de prestação de serviços de *Call Center* receptivo, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios, para o item 02.

Onde se lia:

8.5.4.3 Quanto à capacitação técnico-operacional: apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por certidão(ões) de acervo técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando que a empresa executou diretamente serviços de características, quantidades e prazos semelhantes ao objeto licitado, que comprovem a execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;

b) locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, para o atendimento do quantitativo de, no mínimo, 7.700 (sete mil e setecentos) pontos de iluminação pública, para o item 02;

c) prestação de serviços de *Call Center* receptivo, no quantitativo mínimo de 200 (duzentos) atendimentos mensais gerenciados por meio de acordos de níveis de serviço, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura



web, com interface para geração de relatórios, para o item 03.

Leia-se:

8.5.4.3 Quanto à capacitação técnico-operacional: apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por certidão(ões) de acervo técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando que a empresa executou diretamente serviços de características, quantidades e prazos semelhantes ao objeto licitado, que comprovem a execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;

b) locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, e de prestação de serviços de Call Center receptivo, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios, para o item 02.

Onde se lia:

18.2 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 02):

18.2.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

18.2.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados, quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

18.2.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência, notadamente no que se refere à divisão do *software* no módulo de cadastro e módulo de serviços e treinamento dos profissionais do *Call Center* indicado pela AMOG;

18.2.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

18.2.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga



horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

18.2.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

18.2.6 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.2.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.2.8 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

18.2.9 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.3 Incumbe à licitante vencedora da prestação de serviços de Call Center (item 03):

18.3.1 Implantar, manter e operar:

18.3.1.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

18.3.1.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

18.3.1.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

18.3.1.4 Um serviço de internet;

18.3.1.5 Um serviço telefônico tipo *Call Center*, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

18.3.2 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.3.3 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.3.4 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;



18.3.5 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Leia-se:

18.2 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública, e da prestação de serviços de Call Center (item 02):

18.2.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

18.2.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados, quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

18.2.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência, notadamente no que se refere à divisão do software no módulo de cadastro e módulo de serviços;

18.2.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

18.2.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

18.2.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

18.2.6 Implantar, manter e operar:

18.2.6.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

18.2.6.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

dos contribuintes;

18.2.6.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

18.2.6.4 Um serviço de internet;

18.2.6.5 Um serviço telefônico tipo Call Center, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

18.2.7 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.2.8 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.2.9 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

18.2.10 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Onde se lia:

21.1 O valor de referência para a execução dos serviços objeto desta licitação é no montante de R\$ 259.855,40 (duzentos e cinquenta e nove mil oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01, que representa o valor médio do custo do ponto mantido multiplicado pelo total de pontos de iluminação pública dos municípios que compõe a AMOG; R\$ 11.893,30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117,65 (onze mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03.

Leia-se:

21.1 O valor de referência para a execução dos serviços objeto desta licitação é no montante de R\$ 259.855,40 (duzentos e cinquenta e nove mil oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01, que representa o valor médio do custo do ponto mantido multiplicado pelo total de pontos de iluminação pública dos municípios que compõe a AMOG; e R\$ 35.980,15 (trinta e cinco mil novecentos e oitenta reais e quinze centavos), para o Item 02.

Onde se lia:

22.1 A despesa com a contratação dos serviços, estimada em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 11.893,30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117,65 (onze



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03, conforme o orçamento estimativo disposto no Item 8 do Anexo I, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

Leia-se:

22.1 A despesa com a contratação dos serviços, estimada em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 35.980,15 (Trinta e cinco mil, novecentos e oitenta reais e quinze centavos), para o Item 02, conforme o orçamento estimativo disposto no Item 8 do Anexo I, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

ALTERAÇÕES NO ANEXO I - TERMO DE REFERENCIA

Onde se lia:

1 – DO OBJETO

Constitui objeto do presente Edital a seleção e contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de prestação de serviços de *Call Center*, de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, dividindo-os em 3 itens:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

03	Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.
----	--

Leia-se:

1 – DO OBJETO

Constitui objeto do presente Edital a seleção e contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de Call Center para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG, de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, dividindo-os em 2 itens:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de Call Center para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

Onde se lia:

7.3 – CONTROLE DE ESTOQUE DOS ALMOXARIFADOS

7.3.1 – A empresa contratada deverá apresentar à Fiscalização da AMOG e de cada Município em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato a relação de estoque mínimo que deverá manter em seu almoxarifado, nunca inferior ao histórico de reparos executados no município, entre 3% (três por cento) e **5% (quatro por cento) mensais**, incluindo todos os acessórios inerentes aos pontos de Iluminação Pública. Além das luminárias distribuídas por potência das respectivas lâmpadas, sempre



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

com sistema de ignição e relés acoplados que deverão ser montados somente quando da respectiva instalação.

Leia-se:

7.3 – CONTROLE DE ESTOQUE DOS ALMOXARIFADOS

7.3.1 – A empresa contratada deverá apresentar à Fiscalização da AMOG e de cada Município em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato a relação de estoque mínimo que deverá manter em seu almoxarifado, nunca inferior ao histórico de reparos executados no município, entre 3% (três por cento) e **5% (cinco por cento) mensais**, incluindo todos os acessórios inerentes aos pontos de Iluminação Pública. Além das luminárias distribuídas por potência das respectivas lâmpadas, sempre com sistema de ignição e relés acoplados que deverão ser montados somente quando da respectiva instalação.

Onde se lia:

8 – ORÇAMENTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

Estima-se com base no preço médio realizado em pesquisa de mercado, os seguintes valores para contratação do objeto e aceitabilidade das propostas:

ITEM 01	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.885 pontos	R\$10,04	R\$259.855,40

ITEM 02	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
---------	-----------	----------------	--------------



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 0.46	R\$ 11.893.30
--	---	-----------------	----------------------

ITEM 03	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 0.43	R\$ 11.117.65

Leia-se:

8 – ORÇAMENTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

Estima-se com base no preço médio realizado em pesquisa de mercado, os seguintes valores para contratação do objeto e aceitabilidade das propostas:

ITEM 01	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
---------	-----------	----------------	--------------



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.885 pontos	R\$10,04	R\$259.855,40
---	---	-----------------	----------------------

ITEM 02	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 1.39	R\$ 35.980.15

Onde se lia:

10 – NORMAS GERAIS E ESPECÍFICAS



10.1 – Todos os serviços a serem desenvolvidos deverão ser executados segundo os padrões e requisitos previstos nas normas regulamentadoras da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do Ministério do Trabalho e Emprego, estarem certificados de acordo com os regulamentos do Instituto Nacional de Metrologia – INMETRO.

Leia-se:

10 – NORMAS GERAIS E ESPECÍFICAS

10.1 – Todos os serviços a serem desenvolvidos deverão ser executados segundo as Normas Técnicas, Especificações e métodos de Ensaio pertinentes, bem como do Ministério do Trabalho e Emprego, estarem certificados de acordo com os regulamentos do Instituto Nacional de Metrologia – INMETRO.

Onde se lia:

14.4 – A Associação apresenta um Valor Unitário: Para o item 01: R\$ 10,04 (dez reais e quatro centavos); Para o item 02: R\$ 0.46 (quarenta e seis centavos) e, para o item 03: R\$ 0.43 (quarenta e três centavos).

Leia-se:

14.4 – A Associação apresenta um Valor Unitário: Para o item 01: R\$ 10,04 (dez reais e quatro centavos); Para o item 02: R\$ 1.39 (Um real e trinta e nove centavos).

Onde se lia:

14.5 - Multiplicando-se os quantitativos envolvidos chegamos a um Valor Estimado: em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 11.893.30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117.65 (onze mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03.

Leia-se:

14.5 - Multiplicando-se os quantitativos envolvidos chegamos a um Valor Estimado: em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 35.980,15 (Trinta e cinco mil, novecentos e oitenta reais e quinze



centavos), para o Item 02.

As especificações técnicas referentes aos itens 02 e 03 passam a vigorar com a seguinte redação:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REFERENTE AO ITEM 02:

LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO, FISCALIZAÇÃO, DESPACHO E RECEPÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DE CALL CENTER PARA ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS QUE COMPÕEM A AMOG.

DESCRIÇÃO DO OBJETO:

A locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos Municípios que compõem a AMOG e a locação de Call Center para atendimento aos Municípios que compõem a AMOG.

1. A contratada para a locação de software de gestão de iluminação pública deverá fornecer software com suportes mínimos descritos a seguir:

1.1 - O software deverá estar dividido, no mínimo, em 2 módulos funcionais: um para permitir o cadastro/atualização do parque de iluminação ("módulo cadastro"), e outro para permitir o registro/acompanhamento dos serviços realizados ("módulo serviços"). Cada um desses módulos deve possuir, no mínimo, as funcionalidades listadas abaixo:

MÓDULO DE CADASTRO

Definição: Oferece funcionalidades para o **cadastro** dos pontos de iluminação pública, a **visualização** dos dados cadastrados e a **exportação** dos dados.

Funcionalidades:

1) O módulo deve permitir a **adição, remoção e edição** de pontos de iluminação através de dispositivos portáteis (ex.: PDAs e smartphones) e, também, através de computadores / notebooks;

2) Para cada ponto de iluminação, o módulo deve permitir, no mínimo, a **coleta** de:

Fotografia(s):

Coordenadas geográficas:

Município;

Localidade;

Subestação;

Alimentador;

Proprietário / Potência / No.Chave / No.Cia do Transformador;

Direção do Fluxo de Energia;



Grafo de Conexão dos Pontos de Iluminação:

Logradouro / Número / Bairro;
Tipo do Poste;
Altura do Poste;
Barramento do Poste;
Tipo do Relé;
Tipo do Braço;
Tipo de Luminária;
Núm. Plaqueta;
Posição da Luminária;
Tipo de Lâmpada;
Potência da Lâmpada;
Identificação de Lâmpadas Medidas;
Registro do Número de Medidor de Lâmpadas Medidas;
Tipo do Reator;
Potência do Reator;

3) O sistema deve permitir a **coleta de outras informações** além das listadas anteriormente. Ele deve oferecer à prefeitura meios de incluir ou solicitar a inclusão de campos que sejam de seu interesse. Exemplo:

Métricas de Qualidade:
Postes Danificados;
Reatores Ilegíveis;
Lâmpadas Acesas 24Hrs;
Lâmpadas Queimadas;
Lâmpadas/Luminárias Danificadas;
Cruzetas Danificadas;
Cabos MT/BT Fora do Espaçamento Padrão;
Isoladores MT/BT Danificados;
Equipamentos de Uso Compartilhado;
Dentre outras.

Outras Informações de Interesse da Prefeitura;

4) O software deve trabalhar com **geocodificação reversa** para manter a base cartográfica atualizada e dispensar os técnicos de campo da necessidade de digitar endereços. O logradouro, bairro e número associados a cada ponto de iluminação deve ser inferido a partir das coordenadas geográficas do mesmo;

5) O sistema deve permitir ao usuário **localizar** pontos de iluminação pelos seguintes critérios:

Logradouro;
Núm.Plaqueta;
Barramento;
Bairro;
Cidade;
No.Chave Trafo;
Ou uma combinação desses campos.



Uma vez localizado o ponto de interesse, o usuário deve poder **visualizar** todas as suas características (coordenadas, fotografias e demais campos);

6) O sistema deve permitir a **exportação** de todos os pontos de iluminação para um formato amigável para análise. A exportação deve incluir todos os campos mencionados no item (2) e, adicionalmente, deve vir acompanhada das fotografias dos pontos (devidamente relacionadas aos mesmos) e o consumo, em kWh, associado a cada ponto.

7) O software deve permitir que o usuário **visualize, em um mapa**, todos os pontos de iluminação e as fotografias associadas aos mesmos;

8) A camada inferior do mapa mencionado no item (7) deve ser preenchida com fotos obtidas via **satélite** e, também, com o desenho dos **logradouros** e seus nomes;

9) O sistema deve permitir que o usuário **selecione** um conjunto de pontos por certos critérios e os **envie** para o dispositivo móvel de um técnico para que o mesmo possa visitá-los e confirmar se estão bem cadastrados. Os critérios pelos quais o usuário pode selecionar o conjunto de pontos são, no mínimo:

Logradouro;

Núm.Plaqueta;

Barramento;

Bairro;

Cidade;

No.Chave Trafo;

Subestação;

Localidade;

Tipo de Luminária;

Posição da Luminária;

Tipo de Lâmpada;

Potência da Lâmpada;

Ou uma combinação desses campos.

10) Uma vez que o técnico receba, em seu dispositivo portátil, os pontos de iluminação mencionados no item (9), supra, ele deve ser capaz de **editá-los** e/ou **excluí-los**. Deve, também, ser capaz de **incluir** novos pontos. Ao concluir o serviço, a base cadastral deverá ser automaticamente atualizada;

11) Os pontos de iluminação enviados para os dispositivos portáteis devem ser **desenhados sobre um mapa** que mostre, no mínimo, o desenho e nome dos logradouros do município para que o técnico se oriente em campo;

12) O sistema deve **informar, por logradouro**, o total de pontos de iluminação e o consumo total dos mesmos, em kWh;

13) O sistema deve permitir ao usuário **gerar um relatório destinado à concessionária** que liste todos os pontos de iluminação, o tipo da lâmpada, a potência da lâmpada, as coordenadas geográficas, o logradouro, bairro, núm. barramento, tipo do poste, altura do poste, posição da luminária, fotografia do ponto, perda do reator e o consumo do ponto (em kWh).



MÓDULO DE SERVIÇOS

Definição:

Oferece funcionalidades para o **registro** e o **acompanhamento** dos serviços realizados em campo, a **visualização** dos serviços através de relatórios e a **exportação** da base completa de serviços.

Entende-se por serviço atividades tais como: substituição de lâmpadas queimadas / reatores / relés fotoelétricos / luminárias danificadas / conectores / cabos de ligação, registro de reclamações via call-center e/ou outras origens, dentre outras, incluindo atividades especificadas pelo cliente-final.

Funcionalidades:

1) O módulo deve permitir a **criação e edição** de ordens de serviço através de dispositivos portáteis (ex.: PDAs e smartphones) e, também, através de computadores / notebooks;

2) Para cada ordem de serviço, o módulo deve permitir, no mínimo, a **coleta** de:

Grupo de Serviço;

Tipo de Serviço;

Prioridade;

Cesto;

Descrição;

Observação;

Dados do Requisitante (*quem solicitou o serviço*):

Nome Completo;

Tel. Móvel;

Tel. Fixo;

E-mail;

Estado;

Cidade;

Logradouro / Número / Complemento;

Bairro;

CEP;

Local de Atendimento (*onde será realizado o serviço*):

Localização/Dados do Ponto de Iluminação (caso o serviço seja destinado a um ponto);

Estado;

Cidade;

Logradouro / Número / Complemento;

Bairro;

CEP;

Estado;

Material Retirado:

Marca;

Grupo;

Tipo;

SubTipo;

ID;

Foto:

Material Colocado:

Marca;

Grupo;

Tipo;



SubTipo;

ID;

Foto;

Centro de Trabalho;

Técnico Responsável;

Prazo de Atendimento;

Situação (*concluída, pendente ou cancelada*);

Sub-Situação;

Observação;

Coordenada / Hora Início Serviço;

Coordenada / Hora Término Serviço;

Foto Antes;

Foto Depois;

3) O sistema deve permitir a **coleta de outras informações** além das listadas anteriormente. Ele deve oferecer à prefeitura meios de incluir ou solicitar a inclusão de campos que sejam de seu interesse. Exemplo:

Ponto de Referência;

Pontos de Interesse (POI);

Fotografia do Logradouro;

Outras Informações de Interesse da Prefeitura;

4) O sistema deve obrigar a **coleta** da data/hora de início do serviço e do fim do serviço de forma a viabilizar análises de produtividade;

5) As datas/horas coletadas no item (4) devem ser obtidas através dos **satélites GPS**, e não através do relógio interno dos aparelhos utilizados em campo. O objetivo é evitar transtornos decorrentes de manipulação e/ou desconfiguração espontânea do relógio dos aparelhos;

6) O software deve trabalhar com **geocodificação reversa** para dispensar os técnicos de campo da necessidade de digitar endereços. O logradouro, bairro e número onde o serviço foi realizado deverá ser inferido a partir das coordenadas geográficas registradas em campo;

7) Para cada serviço realizado, o sistema deve obrigar a **coleta de uma foto** de como o ponto de iluminação ou local estava **antes** do serviço e como ficou **após** o serviço para que se tenha uma evidência de que o serviço foi realizado;

8) O sistema deve permitir ao usuário **localizar** ordens de serviço pelos seguintes critérios:

Grupo de Serviço;

Tipo de Serviço;

Prioridade;

Situação;

Centro de Trabalho;

Técnico Responsável;

Cesto;

Nome / Telefone(s) / E-mail do Requisitante;

Bairro / Endereço / CEP do Requisitante;

Cidade / Bairro / Endereço do Local de Atendimento;

No.Chave Trafo / Núm.Plaqueta do Local de Atendimento;



Criador da OS;

Último Usuário a Modificar a OS;

Data de Criação da OS;

Data da Última Modificação da OS;

Prazo de Atendimento;

Data do Último Despacho;

Ou uma combinação desses campos.

Uma vez localizada a ordem de serviço de interesse, o usuário deve poder **visualizar** todas as suas características (coordenadas, fotografias e demais campos);

9) O sistema deve permitir a **exportação** de todas as ordens de serviço para um formato amigável para análise. A exportação deve incluir todos os campos mencionados no item (2) e, adicionalmente, deve vir acompanhada das fotografias das ordens de serviço (devidamente relacionadas às mesmas), incluindo, mas não se limitando a, as fotografias mencionadas no item (7);

10) O sistema deve permitir que o usuário **procure** uma ordem de serviço por certos critérios e a **envie** para o dispositivo móvel de um técnico para que o mesmo possa realizar o serviço - essa atividade chama-se **despacho**. Os critérios pelos quais o usuário pode procurar uma ordem de serviço são, no mínimo:

Grupo de Serviço;

Tipo de Serviço;

Prioridade;

Situação;

Centro de Trabalho;

Técnico Responsável;

Cesto;

Nome / Telefone(s) / E-mail do Requisitante;

Bairro / Endereço / CEP do Requisitante;

Cidade / Bairro / Endereço do Local de Atendimento;

No.Chave Trafo / Núm.Plaqueta do Local de Atendimento;

Criador da OS;

Último Usuário a Modificar a OS;

Data de Criação da OS;

Data da Última Modificação da OS;

Prazo de Atendimento;

Data do Último Despacho;

Ou uma combinação desses campos.

11) Uma vez que o técnico receba, em seu dispositivo portátil, a ordem de serviço mencionada no item (7), supra, ele deve ser capaz de **editá-la** para comunicar o resultado do trabalho;

12) As ordens de serviço enviadas para os dispositivos portáteis devem ser **desenhadas sobre um mapa** que mostre, no mínimo, o desenho e nome dos logradouros do município para que o técnico se oriente em campo;

13) A contratada deverá disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois)



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

13.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

13.2 Deverá ainda, durante toda a vigência do contrato, disponibilizar atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

14) A Contratante reserva-se no direito de solicitar 2 (dois) re-treinamentos adicionais até o término do contrato, seja para os funcionários da AMOG.

15) A contratada para o serviço de Call Center deverá implantar, manter e operar:

15.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

15.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

15.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

15.4 Um serviço de internet;

15.5 Um serviço telefônico tipo Call Center, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

16) A empresa vencedora da locação de Call Center deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

16.1 Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

16.2 Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

16.3 Acesso em toda área dos municípios que compõem à AMOG;



16.4 Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios;

16.5 É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

17) Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

17.1 Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

17.2 O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

17.3 O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

17.4 Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

17.5 O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

18) O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela empresa vencedora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

19) A empresa vencedora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

20) As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

21) Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:

7.1 Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CA = Chamada atendida; e



CR = Chamada recebida.

7.2 Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

Onde: $C_{Ab} > 30s$ = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e

C_A = Chamada atendida.

7.3 Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CO = Chamada ocupada; e

CO_f = Chamada oferecida.

22) A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

22.1 O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

22.2 O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

22.3 Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

22.4 Na ocorrência de dia atípico, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

22.5 Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

22.6 Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

22.7 Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

23) A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

23.1 Índice de Nível de Serviço (INS) $\geq 85\%$ (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

23.2 Índice de Abandono (IAb) $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento); e

23.3 Índice de Chamadas Ocupadas (ICO) $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento).

24) Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

24.1 Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

24.2 Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do subitem "10.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.

ALTERAÇÕES NO ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA

Onde se lia:

Acompanha a nossa proposta de preços a Planilha Orçamentária:

ITEM I

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item I	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.699 pontos	R\$...	R\$...

ITEM II



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item II	Locação de Software para gestão para atendimento a 25.699 pontos de Iluminação Pública	R\$...	R\$...

ITEM III

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item III	Prestação de serviços <i>Call Center</i> para Municípios associados à AMOG	R\$...	R\$...

O preço global para o item I do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item II do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item III do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

Leia-se:

Acompanha a nossa proposta de preços a Planilha Orçamentária:

ITEM I

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item I	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.699 pontos	R\$...	R\$...



ITEM II

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item II	Locação de Software para gestão e de Call Center para atendimento a 25.699 pontos de Iluminação Pública	R\$...	R\$...

O preço global para o item I do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item II do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

ALTERAÇÕES NO ANEXO IX - MINUTA DO CONTRATO

Onde se lia:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto [a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra] E/OU [a locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos Municípios associados que compõem a AMOG] E/OU [a prestação de serviços de *Call Center* para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG], de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, e condições descritas no presente Edital, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I.

(OBS.: ESCOLHER UM DOS OBJETOS, CASO EMPRESAS DISTINTAS VENÇAM OS ITENS 01, 02, 03).



Leia-se:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto [a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra] OU [a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e a prestação de serviços de Call Center para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG], de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, e condições descritas no presente Edital, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I. (OBS.: ESCOLHER APENAS UM DOS OBJETOS).

Onde se lia:

CLÁUSULA QUARTA – DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

1. A despesa com a contratação dos serviços referidos nos Itens I, II e III, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

Leia-se:

CLÁUSULA QUARTA – DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

1. A despesa com a contratação dos serviços referidos nos Itens I e II, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

Onde se lia:

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS

(...)

b) 24 (vinte e quatro) horas úteis para a informação no sistema informatizado da prefeitura após a execução dos Serviços de Manutenção.

(...)

2. O prazo para levantamento completo e implantação no sistema informatizado das prefeituras, do cadastro completo dos pontos de iluminação pública existentes na cidade, será de até **100 (cem) dias** após a data de assinatura do contrato.



Leia-se:

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS

(...)

b) 24 (vinte e quatro) horas úteis para a informação no sistema informatizado após a execução dos Serviços de Manutenção.

(...)

2. O prazo para levantamento completo e implantação no sistema informatizado, do cadastro completo dos pontos de iluminação pública existentes na cidade, será de até **90 (noventa) dias** após a data de assinatura do contrato.

Onde se lia:

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

(...)

(E/OU OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 02)

1 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 02):

1.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

1.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados, quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

1.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência, notadamente no que se refere à divisão do *software* no módulo de cadastro e módulo de serviços e treinamento dos profissionais do *Call Center* indicado pela AMOG;

1.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

1.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

1.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail



para atendimento das demandas da AMOG;

1.6 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

1.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

1.8 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

1.9 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

1.10 Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

1.11 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada. Competirá, igualmente, à contratada, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

1.12 Dispor de todo e qualquer material, peça ou equipamento necessário à consecução do objeto.

1.13 Responsabilizar-se pelo controle de qualidade dos serviços executados.

(E/OU OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 03)

1 Incumbe à licitante vencedora da prestação de serviços de Call Center (item 03):

1.1 Implantar, manter e operar:

1.1.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

1.1.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

1.1.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;



1.1.4 Um serviço de internet;

1.1.5 Um serviço telefônico tipo *Call Center*, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

1.2 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

1.3 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

1.4 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

1.5 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

1.6 Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

1.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada. Competirá, igualmente, à contratada, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

1.8 Dispor de todo e qualquer material, peça ou equipamento necessário à consecução do objeto.

1.9 Responsabilizar-se pelo controle de qualidade dos serviços executados.

Leia-se:

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

(...)

(E/OU OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 02)

18.2 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública, e da prestação de serviços de Call Center (item 02):

18.2.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

18.2.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados,



quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

18.2.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência, notadamente no que se refere à divisão do software no módulo de cadastro e módulo de serviços;

18.2.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

18.2.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

18.2.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

18.2.6 Implantar, manter e operar:

18.2.6.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

18.2.6.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

18.2.6.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

18.2.6.4 Um serviço de internet;

18.2.6.5 Um serviço telefônico tipo Call Center, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

18.2.7 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.2.8 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.2.9 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

18.2.10 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas,



todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Fica EXCLUÍDO o seguinte item:

6 DOS ENVELOPES DE DOCUMENTAÇÃO DE PROPOSTAS E HABILITAÇÃO

(...)

6.1.1 O licitante que desejar concorrer aos três itens deverá apresentar, no envelope de proposta de preços, ambos os valores de forma devidamente discriminados, segundo a numeração contida no subitem 1.1.1 deste Edital. Da mesma forma, deverá discriminar o licitante que houver interesse em participar de apenas um item, indicando-o.

Ficam INCLUSOS os seguintes itens:

- **NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

- 2.1 JUSTIFICATIVA QUANTO À NECESSIDADE DE PARCELAMENTO DO OBJETO.**

O dever de parcelamento das licitações realizadas pela Administração Pública está previsto no art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, nos seguintes termos:

Art. 23 (...)

*§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.
(grifos nosso)*

No mesmo sentido, o Tribunal de Contas da União e o Tribunal de Contas do Estado Minas Gerais editaram as respectivas súmulas:



TCU - SÚMULA Nº 247

É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade. (grifos nosso)

TCE - SÚMULA Nº 114

É obrigatória a realização de licitação por itens ou por lotes, com exigências de habilitação proporcionais à dimensão de cada parcela, quando o objeto da contratação for divisível e a medida propiciar melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e a ampla participação de licitantes, sem perda da economia de escala, adotando-se, em cada certame, a modalidade licitatória compatível com o valor global das contratações. (grifos nosso)

Considerando os pressupostos para adoção do parcelamento (objeto divisível, viabilidade técnica e econômica, ampliação da competitividade), a presente licitação separou o objeto licitado em dois lotes distintos e autônomos, sendo: I - serviços de manutenção de corretiva e preventiva dos Sistemas de Iluminação Pública dos Municípios da AMOG; e II – locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de Call Center para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

Registre-se que o mesmo licitante não poderá concorrer simultaneamente aos dois lotes acima, pois, segundo Orientação Técnica do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, “a empresa vencedora do certame para contratação dos serviços de manutenção não deve ser a mesma declarada vencedora para a realização dos serviços de *Call Center* e locação de *software*, para evitar que se coloque uma mesma empresa para prestar tais serviços e fiscalizar seu cumprimento ou qualidade, vindo a gerar a possibilidade de inconformidades de gestão, fiscalização e fragilidades contratuais imensuráveis”.



2.2 JUSTIFICATIVA QUANTO À INVIABILIDADE TÉCNICA DE PARCELAMENTO DOS SERVIÇOS DE *SOFTWARE* E *CALL CENTER*.

Segundo Orientação Técnica expedida pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, a locação do *software* de gestão do Parque Luminotécnico e dos serviços de *Call Center* devem ser objeto de uma única licitação e não devem ser parcelados, pois, para o serviço de iluminação pública, são complementares e têm, em sua entrada e saída de cadastros, dados que permitirão o resultado do serviço prestado, sua gestão e fiscalização. Em razão disso, justifica-se a reunião desses dois serviços em um mesmo lote (02).

- **ANEXO X – TERMO DE TRANSFERÊNCIA E ACORDO OPERATIVO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

O presente Edital de Retificação encontra-se publicado no Diário Oficial dos Municípios Mineiros (<http://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg>); bem assim no endereço eletrônico www.amog.org.br.

O Edital do Pregão Presencial nº 001/2014 consolidado com estas retificações encontra-se disponível no endereço eletrônico www.amog.org.br.

Guaxupé/MG, 29 de dezembro de 2014.

Álvaro Mariano Junior
Presidente da AMOG

Isac Frésca
Pregoeiro