

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 001/2023

PAE nº 2023/1087956

DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE		
QUAL A NECESSIDADE A SER ATENDIDA?	O serviço de telefonia é o tronco para a realização dos serviços do Call Center da SEFA, sendo indispensável para as atividades deste canal de atendimento em razão da essencialidade do serviço. Ressalta-se que atualmente o 0800 da SEFA registram média de 12.000/atendimentos mês sendo 43% através do telefone.	
DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO		
QUAL O TIPO DE OBJETO?	Serviço.	
QUAL A NATUREZA?	Continuada; Com monopólio.	
QUAL A VIGÊNCIA?	12 meses.	
PODERÁ HAVER PRORROGAÇÃO?	Sim	
HÁ TRANSIÇÃO COM CONTRATO ANTERIOR?	Sim	
PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE	Item	Descrição detalhada
	1	A interface de conexão (Feixe Digital) com a central Telefônica da SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA deverá ocorrer através de troncos digitais bidirecionais com velocidade de 2 Mbit/s, dispondo de 30(Trinta) canais digitais, podendo este ser fracionado em 10 ou 20 canais a fim de possibilitar a disponibilização de mais de um prefixo 0800 ou tráfego sainte.
	2	A sinalização deverá ser por canal comum do tipo R2 Digital
	3	A operadora deverá disponibilizar recurso de identificação da origem de todas as chamadas (binagem), sem custos adicionais a CONTRATANTE
	4	O serviço deverá ser disponibilizado pela Operadora 24 horas por dia e 07 dias por semana, assegurando um mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal
	5	A operadora deverá gerenciar e monitorar os serviços e dispor de suporte Técnico Local 24 horas por dia e 07 dias por semana, dispondo de recursos para a recuperação de forma automática, assegurando a disponibilidade exigida pela SEFA.
	6	Na hipótese de ocorrência que requeira intervenção técnica inclusive com substituição de equipamentos no local, a solução do problema não deverá ser superior a 05(cinco) horas, a partir da abertura do chamado;
	7	O serviço 0800 possuirá escalabilidade, de forma a suportar a demanda inicial prevista pela CONTRATANTE, conforme exigido no item 5 - Descrição dos Serviços deste Termo de Referencia , bem como, as ampliações que possam ser solicitadas pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.
HÁ CRITÉRIOS DE	Sim.	

SUSTENTABILIDADE?	
HÁ NECESSIDADE DE TREINAMENTO?	Não.
LEVANTAMENTO DE MERCADO	
ONDE FORAM PESQUISADAS AS POSSÍVEIS SOLUÇÕES?	Internet.
JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA PARA A ESCOLHA DA MELHOR SOLUÇÃO	Tendo em vista que os serviços providos por esta secretaria é essencial para o bom atendimento ao cidadão e precisa de extrema qualidade e alta disponibilidade dos mesmos, se faz necessário realizar contrato de serviços de telefonia tipo STFC 0800 para CALL CENTER com suporte às tecnologias de TI emergentes, crescimento constante da qualidade de serviços prestados às unidades descentralizadas e ao contribuinte em todas as regiões do Brasil. O serviço de telefonia é o tronco para a realização dos serviços do Call Center da SEFA, sendo indispensável para as atividades deste canal de atendimento em razão da essencialidade do serviço. Ressalta-se que atualmente o 0800 da SEFA registram média de 10.000/atendimentos mês sendo 43% através do telefone. Portanto é a escolha da melhor e única solução disponível no mercado.
HÁ RESTRIÇÃO DE FORNECEDORES?	Sim.
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	
O QUE SERÁ CONTRATADO?	Contratação de serviço de 0800 dedicado, com acesso de chamadas LDN nacional destinado ao acesso de ligações originadas de todo Brasil, para prover recursos de comunicação à SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA.
QUAL O PRAZO DA GARANTIA CONTRATUAL?	Não haverá exigência de garantia contratual .
HÁ NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA?	Não.
HÁ NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO?	Não.
ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO NECESSÁRIO	

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: ROSELI MARTA KEMPFER PANTOJA (Lei 11.419/2006)
 EM 07/11/2023 08:54 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 9B06A2F618F5658F.28628C7076A8087.36475725B6FB8C48.8ED062370CE1EF22

COMO SE OBTVE O QUANTITATIVO ESTIMADO?	Com base em contrato anterior e na atual necessidade da Secretaria de Estado da Fazenda.				
DESCRIÇÃO DO QUANTITATIVO?	Total Chamadas: 4.828 Total Minutos: 35.331 Valores por estimativa				
ESPECIFICAÇÃO	Item	Descrição	Und	Qtd	
	1	chamadas franqueadas aos clientes e ao público em geral, realizadas por meio do código de acesso 0800, oriundas de terminais fixos e móvel (local e longa distância nacional)			
ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO					
MEIOS USADOS NA PESQUISA	Contratações similares; Internet.				
ESTIMATIVA DE PREÇO	Item	Descrição	Valor Unitário por minuto	Qtd/mensal	Valor Total
	1	Acesso pelo usuário do 0800 Local DDG local – Fixo-Fixo	0,20	840	168,00
		DDG LDN – Fixo-Fixo	0,68	1.080	734,40
		Móvel DDG: VC1 Móvel Fixo	1,24	2.800	3.472,00
		Móvel DDG: VC2 e VC3 – Móvel Fixo	1,45	2.400	3.480,00
TOTAL				R\$ 7.854,40	
JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO DA 840 SOLUÇÃO					
A SOLUÇÃO SERÁ DIVIDIDA EM ITENS?	Não				
CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES					
HÁ CONTRATAÇÕES					

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: ROSELI MARTA KEMPFER PANTOJA (Lei 11.419/2006)
EM 07/11/2023 08:54 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 9B06A2F618F568F.28628C70766A8087.36475725B6FB8C48.8ED062370CE1EF22

CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES?	Não.
ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANEJAMENTO	
HÁ PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL?	Não.
RESULTADOS PRETENDIDOS	
QUAIS OS BENEFÍCIOS PRETENDIDOS NA CONTRATAÇÃO?	Manutenção do funcionamento administrativo e qualidade dos serviços prestados às unidades descentralizadas e ao contribuinte em todas as regiões do Brasil.
PROVIDÊNCIAS PENDENTES	
HÁ PROVIDÊNCIAS PENDENTES PARA O SUCESSO DA CONTRATAÇÃO?	Não.
IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE MITIGAÇÃO	
HÁ PREVISÃO DE IMPACTO AMBIENTAL NA CONTRATAÇÃO?	Não.
CONCLUSÃO	
A CONTRATAÇÃO POSSUI VIABILIDADE TÉCNICA, SOCIOECONÔMICA E AMBIENTAL?	Sim.

Belém(PA), 06 de novembro de 2023.

Documento assinado digitalmente
 **TANIA GOMES PEREIRA BRAGA**
 Data: 06/11/2023 21:19:0300
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tania Gomes Pereira Braga
 Coordenadora de Atendimento