

TERMO DE REFERÊNCIA

1- OBJETO:

Este Termo de Referência define as especificações técnicas e requisitos necessários para a COMPRA DE 01 (UM) TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO COM TELA SENSÍVEL AO TOQUE, que serão usados para melhorar e ampliar a infraestrutura de Atendimento da Autarquia, buscando satisfazer as necessidades do melhor serviço de atendimento aos clientes, incluindo:

Totem, Mini PC, Monitor, Protetor elétrico, Impressora, Módulos, Sistema de som Personalização frontal Licença anual.

2- MOTIVAÇÃO:

A motivação para a aquisição do terminal de autoatendimento é melhorar a qualidade e a eficiência do serviço prestado aos usuários do SAAEB Ambiental, reduzindo o tempo de espera, o consumo de papel e a necessidade de atendentes humanos. O terminal de autoatendimento também contribui para a modernização e a sustentabilidade da autarquia, alinhada com as diretrizes da Prefeitura Municipal de Bebedouro.

3- VIGÊNCIA E EXECUÇÃO:

A vigência do contrato de licenciamento anual do sistema de gestão de filas é de 12 meses, a partir da data de instalação e ativação do terminal de autoatendimento. O fornecedor se responsabiliza pela manutenção preventiva e corretiva do terminal de autoatendimento, bem como pelo suporte técnico e atualização do sistema de gestão de filas. O fornecedor também deve fornecer um treinamento aos funcionários do SAAEB Ambiental sobre o funcionamento e a operação do terminal de autoatendimento e do sistema de gestão de filas.

4- LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA: Rua Cel. Joaquim José de Lima, nº 1016, Centro, Bebedouro/SP, devendo ser realizados de segunda a sexta-feira no horário das 8:00 às 15:00 horas.

5 - Fornecimento de novos aparelhos conforme tabela abaixo:



ITEM	QUANT.	TIPO	ESPECIFICAÇÕES
01	01	Totem	(165 cm de Altura x 15.5 de Largura) Estrutura em aço, Pintura Eletrostática.
	01	Mini PC	(conexão RJ45 e WiFi)
	01	Monitor	De 21.5 - Polegadas
	10	Módulos de atendimento	Gestor de fila de Atendimento
	01	Protetor elétrico	330VA
	01	Impressora	Térmica I9 FULL
	01	Sistema de Som	
	01	Personalização	Personalização frontal Totens
	01	Licença	Uso de software (Compreende 10 módulos de atendimento)

Bebedouro/SP, 22 de janeiro de 2023.



Especificações Técnicas:

Licenciamento anual de software de gestão de filas, incluindo atendimentos de suporte durante o período do contrato.

O software deverá:

- **Ser oferecido como serviço em servidor em nuvem por 12 meses**
- **Incluir atendimentos de suporte durante o período de vigência**
- **Possuir emissor de senhas em aço com as configurações listadas abaixo**
- Imprimir senhas de atendimento com prefixo e letra para cada tipo de fila
- Ter interface web com chamada das senhas através do computador do atendente
- Chamar as senhas por voz
- Permitir que a senha seja atendida e direcionada para outros serviços
- Permitir que o gestor defina quais guichês atendem cada tipo de serviço e qual será a ordem de prioridade de atendimento de cada fila/serviço
- Informar aos atendentes quantas senhas aguardam atendimento e o tempo de espera em tempo real
- Possibilitar a exibição de mídias na TV com a chamada das senhas: imagens, vídeos, RSS, sinal de TV
- Gerar relatórios de gestão: tempo de espera, tempo de atendimento, número de atendimentos por serviço e por guichê, número de desistências

Terminal de Autoatendimento touch screen com as seguintes características:

- Estrutura em aço
- Pintura Eletrostática
- Tela touch screen de 21.5" ou superior
- Impressora térmica 80mm
- Microcomputador **compatível com a solução ofertada (conexão RJ45 e WiFi)**
- **Protetor elétrico 330VA**
- **Sistema de som**
- Personalização Frontal
- Frete para **Bebedouro / SP**

Thiago Viana
Assistente de Imprensa