



Tel. (17) 3344.5400
Rua Cel. Joaquim José de Lima, 1016 Centro – Bebedouro SP
CEP 14.701-450 - / CNPJ 44.405.967/0001-29
Inscrição Estadual 210.125.795.114
www.saaeb.bebedouro.sp.gov.br
Imprensa

TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO:

Este Termo de Referência define as especificações técnicas e requisitos necessários para a **AQUISIÇÃO DE 01 (UM) TOTEM 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.

JUSTIFICATIVA:

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.

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.

DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA:

Prazo de entrega dos equipamentos é de até 8 (oito) dias úteis após a assinatura do contrato. A entrega deverá ser realizada na Autarquia, localizada na Rua Cel. Joaquim José de Lima, nº. 1016, Jd. Paraíso, neste município de Bebedouro/SP, de acordo com a solicitação de fornecimento, correndo por conta exclusiva da fornecedora os custos de transporte, frete, carregamento e descarregamento na forma necessária. Os testes e comprovação do atendimento destas condições serão efetuados pela equipe de T.I. do SAAEB. Todas as despesas de transporte, tributos, frete, carregamento, descarregamento, encargos trabalhistas e previdenciários e outros

custos decorrentes direta e indiretamente do fornecimento do objeto desta aquisição, correrão por conta exclusiva da contratada.

Manual de Serviço em “língua portuguesa”, com informações técnicas necessárias e suficientes para prestação de serviços de manutenção dos equipamentos incluindo:

- a) esquemas elétricos, mecânicos, pneumáticos;
- b) procedimentos de manutenção preventiva e corretiva;
- c) lista de peças e componentes de reposição com os respectivos códigos de identificação.

O horário de recebimento será de 07h e 30min às 11h e 30min e das 13h às 15h de segunda a sexta feira.

O fornecedor deverá garantir a qualidade do objeto, devendo, ainda, quando solicitado, substituir prontamente o que porventura não atenda aos requisitos contratados, sob pena das sanções cabíveis.

O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

O recebimento definitivo se de acordo com o Decreto Municipal 16.570/2024 e estará condicionado ainda, caso necessário, a critério da Administração, a realização pelo (s) licitante (s) vencedor (es) de:

- a) testes de verificação de desempenho e perfeito funcionamento dos equipamentos;
- b) treinamento dos profissionais que utilizarão os equipamentos.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE.
01	<p>Deverá ser fornecido TOTEM DE AUTOATENDIMENTO COM TELA SENSÍVEL AO TOQUE com as seguintes especificações mínimas:</p> <p>TOTEM:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medidas do Totem: 165 cm de Altura x 15.5 de Largura• Estrutura 100% em aço (espessura mínima de 1,5mm)• Pintura eletrostática• Largura de 45cm• Personalização Frontal	1

Observação: Acesso a todos os equipamentos internos com chave: monitor, impressora, PC – em caso de mais de uma porta de acesso, as chaves devem ser iguais

Monitor, conforme especificações mínimas a seguir:

- Monitor de vídeo com tela LED Widescreen de no mínimo 21,5” polegadas;
- Tecnologia de toque infravermelho de 10 toques simultâneos
- Resolução gráfica suportada de 1920x1080 pixels a 60 Hz;
- Ângulos de visão típicos: 65 graus (vertical) e 90 graus (horizontal);
- Brilho de 200 cd/m²;
- Contraste de 1.000:1;
- Possuir 1(um) conector padrão VGA (DB-15) e 1 HDMI;
- Fonte de alimentação interna com ajuste automático de voltagem, suportando as faixas de tensão de 100-240VAC em 50-60Hz;
- Possuir botões liga/desliga e controle digitais (Menu OSD);

IMPRESSORA:

- Tecnologia de Impressão: Térmica Direta;
- Velocidade Máxima: 300 mm/seg;
- Resolução: 203 DPI (8 dots/mm);
- Largura do Papel: 57,5 +/- 0,5mm / 80 +/- 0,5mm;
- Diâmetro Máximo: Bobina: 83mm
- Fonte de Caracteres: ASCII 9x17, 12x24 – 14 Code Pages;
- Interfaces de Comunicação: USB, ETHERNET e SERIAL RS232 (DB-9)
- Guilhotina: Corte parcial automático, vida útil de 2 milhões de cortes;
- Driver de Windows: Windows XP / 7 / 8 / 10 - 32 e 64 Bits
- Compatibilidade: ESC/ POS;
- Códigos de Barras: UPC-A / UPC-E / EAN8 / EAN13 / CÓDIGO39 / ITF CÓDIGO 128 /CÓDIGO 93 / PDF417 / QR Code / Intercalado 2/5;
- Confiabilidade: Vida útil da cabeça térmica = 150km, MTBF = 360.000h;
- Dimensões: 145(L) x 197(P) x 146 (A) mm;
- Voltagem: Entrada: AC100V - 240V 50-60HZ, Saída: 24V ± 5%, 2.1^a;

MINI PC:

<p>Processador:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipado com um processador N5095 de 4(quatro) núcleos ou superior.• Frequência de clock interna de no mínimo 2.9 GHz;• Cache mínimo de 4 MB;• Suportar operações em 64 bits. <p>Memória:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir memória mínima de 8GB (oito gigabytes) instalada, padrão DDR4 2666 MHz; <p>Unidades de armazenamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir 01 (uma) unidade de disco sólido com capacidade mínima de 256GB (duzentos e cinquenta e seis gigabytes). <p>Portas de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir, no mínimo, 2 (uma) saída HDMI;• Conter, no mínimo, 3 (três) portas USB;• Possuir 1 (uma) porta RJ-45 para conexão com a rede;• Conector multimídia Microfone/fone de ouvido (separados ou combo)• Possuir um conector para a fonte de energia. <p>Unidades de armazenamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• SSD com no mínimo 256GB (duzentos e cinquenta e seis gigabytes). <p>Rede:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wireless: LAN 802.11 b/g/n/ac;• Placa de rede: 10/100/1000 Mbps, conexão RJ45; <p>Sistema Operacional:</p> <ul style="list-style-type: none">• O equipamento deverá ser entregue com o Sistema Operacional Microsoft Windows 11 Professional, pré-instalado, em português do Brasil ou versão Professional superior; A chave de licença (BIOS OEM Key) do sistema operacional Microsoft Windows, deverá estar gravada na BIOS do equipamento. <p>PROTETOR ELETRÔNICO:</p> <ul style="list-style-type: none">• 330VA bivolt; <p>SOFTWARE:</p>	
--	--

- Ser oferecido como serviço em servidor em nuvem por 12 meses.
- Incluir atendimentos de suporte durante o período de vigência, sem cobranças adicionais
- Possuir plataforma de suporte via WhatsApp com atendimentos iniciados em até 30 minutos
- Possuir emissor de senhas em aço com as configurações listadas abaixo
- Imprimir senhas de atendimento com prefixo e letra para cada tipo de fila
- Permitir a organização por nome, sem impressão da senha, permitindo a reconfiguração do software para operar com chamada por senha ou por nome, de acordo com a necessidade
- Chamar as senhas por voz tanto para chamada por senha ou por nome
- Permitir o acompanhamento da chamada das senhas de forma online através de leitura de QRcode no ticket da senha
- Permitir a divulgação da senha do WiFi no ticket da senha para os usuários
- Permitir a integração via API ou importação de arquivos para retirada da senha com identificação do CPF do cliente
- Possibilitar a contratação do módulo de pesquisa adicional a ser acessado através da leitura de QRcode no ticket da senha, enviado por e-mail e/ou WhatsApp após atendimento, com relatórios de NPS/ CSAT/CES
- Possibilitar a contratação de módulo de agendamento com confirmação por e-mail e WhatsApp
- Ter interface web com chamada das senhas através do computador do atendente
- Permitir que um atendimento seja pausado e retomado posteriormente
- Permitir ausentar uma senha caso o cliente não compareça ao atendimento e recuperar a senha caso o cliente retorne
- Permitir que a senha seja atendida e direcionada para outros serviços
- Permitir o redirecionamento da senha seja feito para mais de uma fila ao mesmo tempo, para que o usuário seja atendido conforme disponibilidade dos serviços ao qual precisará atendimento, até que seja atendido em todos os serviços para os quais a senha foi encaminhada.
- 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

- Emitir alerta para atendentes que não estejam em atendimento sempre que uma senha for emitida
- Informar aos atendentes quantas senhas aguardam atendimento e o tempo de espera em tempo real identificando a situação com as cores verde / amarelo / vermelho de acordo com o tempo de espera definido pelo gestor. Exemplo:
Verde: Até 5 minutos
Amarelo: De 6 a 12 minutos
Vermelho: A partir de 13 minutos
- Enviar alertas por e-mail ao gestor quando o tempo de espera definido for ultrapassado.
- Possibilitar a exibição de mídias na TV com a chamada das senhas: imagens, vídeos, RSS, sinal de TV aberta e a cabo.
- Gerar relatórios de gestão: tempo de espera, tempo de atendimento, número de atendimentos por serviço e por guichê, número de desistências.
- Enviar os relatórios de gestão automaticamente por e-mail, no período configurado pelo gestor.
- Possuir 1 Licença de uso de software (Compreende 10 módulos de atendimento)

GARANTIA E CONDIÇÕES GERAIS:

- Os produtos fornecidos têm um prazo de validade de garantia de 3 meses (garantia legal) e de mais 9 meses (garantia adicional), totalizando 12 meses a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- Se o produto apresentar defeito passível de cobertura pela garantia legal, as despesas com o frete serão custeadas pela contratada, aonde, fica consignado que a modalidade de envio (Sedex, e-Sedex, PAC, Transportadora, etc.) ficará a critério da contratada.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas para atender a esta licitação, informada a seguir, e por conta da dotação orçamentária específica a ser consignada no orçamento seguinte, suplementadas se necessário forem: **00025 12.02.00 4.4.90.52.00 17.512.5007 2181 – Equipamentos e Material Permanente.**





Tel. (17) 3344.5400
Rua Cel. Joaquim José de Lima, 1016 Centro – Bebedouro SP
CEP 14.701-450 - / CNPJ 44.405.967/0001-29
Inscrição Estadual 210.125.795.114
www.saaeb.bebedouro.sp.gov.br
Imprensa

DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

Por se tratar de objeto de baixa complexidade, não será admitida a participação de empresas constituídas sob a forma de consórcio.

DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Para Qualificação Técnica da Licitante, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA:

Atestado (s) de Capacidade Técnica, em nome da Licitante, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) o fornecimento pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto pretendido neste Termo de Referência. O (s) atestado (s) deverá (ao) ser apresentado (s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinado (s) por autoridade ou representante de quem o (s) expediu, com a devida identificação, descrição do produto e as áreas em que foi utilizado.

DO CONTRATO:

O prazo de vigência do contrato será 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias consecutivos, a contar da data de sua assinatura, sendo que o prazo de execução do contrato será 30(trinta) dias consecutivos, contado a partir do recebimento da Autorização de Fornecimento (AF).

DO PAGAMENTO

O pagamento será realizado em 30 dias após apresentação da respectiva Nota Fiscal atestada pelo servidor designado, através da conta corrente da empresa, no Banco a ser informado, sendo permitida a emissão de boleto bancário. Devendo estes, serem enviados para os endereços eletrônicos: tesouraria.saaeb@gmail.com e saaeb.compras@bebedouro.sp.gov.br. Não haverá custo adicional além daquele ofertado na proposta. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA, hipótese em que o prazo para pagamento será contado somente após a apresentação válida.

DA GARANTIA

A garantia fixada para os equipamentos objeto deste Termo de Referência será de 12 (doze) meses, a partir da data do recebimento definitivo, o que se dará após recebimento provisório pelo licitante vencedor, sem quaisquer ônus adicionais para a Administração. Os equipamentos deverão possuir garantia com cobertura total,



Tel. (17) 3344.5400
Rua Cel. Joaquim José de Lima, 1016 Centro – Bebedouro SP
CEP 14.701-450 - / CNPJ 44.405.967/0001-29
Inscrição Estadual 210.125.795.114
www.saaeb.bebedouro.sp.gov.br
Imprensa

irrestrita contra falhas, vícios e defeitos de fabricação e/ou desgaste anormal ficando o (s) licitante (s) vencedor (es) obrigado (s) a prestá-la de acordo com as normas técnicas específicas do fabricante e legislação vigente, bem como reparar os danos materiais e substituir as peças e componentes que se fizerem necessários em decorrência de tais problemas, sem quaisquer ônus adicionais para a Administração.

DA ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

O (s) licitante (s) vencedor (es) deverá (ão) prestar os serviços de assistência e suporte técnico, durante o período de 12 (doze) meses, a partir da data do recebimento definitivo, a fim de manter os equipamentos em perfeitas condições de uso e funcionamento ininterruptamente, sem quaisquer ônus adicionais para a Administração, nos termos deste Termo de Referência.

Todas as despesas com fretes, seguros, testes, ensaios, reinspeção e demais despesas que recaiam sobre os equipamentos enviados para conserto deverão ser cobertas pela garantia e serão suportadas pelo licitante vencedor.

Os chamados relativos aos serviços de assistência e suporte técnico serão feitos via telefone, e-mail ou por escrito, por servidor designado responsável pelo acompanhamento e/ou fiscalização do Contrato, devendo o (s) licitante (s) vencedor (es) manter o registro, por escrito, da data e hora do chamado, nome do servidor da Administração que o transmitiu, nome do empregado do (s) licitante (s) vencedor (es) que o recebeu e descrição sucinta do problema/defeito.

Bebedouro/SP, 16 de fevereiro de 2024.

Thiago Viana
Assistente de Imprensa

