

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE:
IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE
CENTRAL DE SERVIÇOS PARA ESGÁS – COMPANHIA
DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO.**

**ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
<i>Tabela 1 – Ilhas de serviços.....</i>	<i>4</i>
2. ESCOPO	5
3. EXIGÊNCIAS NO EDITAL DE CONTRATAÇÃO	6
4. PREMISSAS GERAIS	6
5. PLANO DE TRANSIÇÃO	11
FASE DE TRANSIÇÃO	11
FASE DE OPERAÇÃO INTEGRAL	13
FASE DE ENCERRAMENTO.....	13
FASE DE RESCISÃO	14
6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
CONDIÇÕES GERAIS.....	14
CONTRATADA – PRIMEIRO NÍVEL	15
<i>Tabela 2 – Perfis dos profissionais do Primeiro nível.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 3 – Situações de treinamento</i>	<i>18</i>
INFRAESTRUTURAS DE T.I. E TELECOM EXIGIDAS	18
<i>Tabela 4 – Infraestrutura de comunicação por ilha de serviço</i>	<i>20</i>
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA EQUIPAMENTOS/SOFTWARES DE TERCEIROS	22
ORIENTAÇÕES GERAIS	23
7. ESTRUTURA DE T.I. PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	24
VOLUMETRIA ESTIMADA.....	24
<i>Tabela 5 – Total de manifestações registradas por ilha de serviço no período</i>	<i>25</i>
<i>Tabela 6 – Média de manifestações registradas por ilha de serviço no período.</i>	<i>26</i>
<i>Tabela 7 – Tempo médio de atendimento (minutos)– TMA</i>	<i>26</i>
8. MEDIÇÃO DE DESEMPENHO	26
REGRAS.....	26
PAGAMENTO	28
ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)	29
<i>Tabela 8 – Indicadores referentes à ANS.....</i>	<i>30</i>
PENALIDADES.....	30
<i>Tabela 9 – Penalidades por descumprimento de exigência contratual</i>	<i>31</i>
9. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	31
10. DEFINIÇÕES.....	31
11. RELATÓRIOS	33

12. UNIDADE E RESPOSTA AUDÍVEL – URA	34
<i>Tabela 10 – Mensagens principais da URA.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabela 11 – Fraseologia da URA para período do Carnaval</i>	<i>34</i>
<i>Tabela 12 – Fraseologia da URA para feriados de Natal e Ano Novo</i>	<i>35</i>
<i>Fluxograma – Fraseologia e Logica da URA.....</i>	<i>36</i>

1. OBJETIVO

- 1.1 Prestação dos serviços de implantação, hospedagem e operação de *central de serviços* à ESGÁS.
- 1.2 Os serviços citados serão realizados para as seguintes ilhas de serviço conforme apresentado na Tabela no horário operacional estipulado, com exceção de certas datas conforme ilha de serviço:

Designação da ilha de serviço	Descrição	Característica	Horário Operacional
Central de Atendimento Gás Natural	Atendimento a manifestações de clientes de gás natural canalizado do Estado do Espírito Santo.	Primeiro nível	Segunda à sexta: 08:h00 às 18h00; Sábado: 08h00 às 13h00. <i>Com exceção de feriados nacionais.</i>
Atendimento a Emergência Gás Natural	Atendimento a chamados de caráter emergencial dos clientes de gás natural canalizado do Estado do Espírito Santo.	Primeiro nível	Operacionalmente ativo 24 horas por 7 dias na semana; (24 x 7).
Central de Atendimento Gás Natural Ativa	Realização de chamados de forma ativa para ações ou serviços sob demanda da ESGÁS.	Primeiro nível	Sob demanda de Segunda a sexta-feira de 08hs às 18hs

Tabela 1 – Ilhas de serviços


- 1.3 As características de cada ilha de serviço são conceituadas da seguinte forma:
- a. Primeiro nível: etapa do processo no qual é realizada interação direta com o manifestante pelos funcionários da CONTRATADA. Esta interação, denominada manifestação, é efetuada pelo manifestante por meio dos canais de contato disponibilizados pela ESGÁS a seus públicos de interesse e operacionalizados pela CONTRATADA.
 - b. Segundo nível: etapa do processo no qual são tratadas as manifestações que não foram resolvidas/respondidas/fechadas no Primeiro Nível. Podem ser efetuadas interações diretas com o manifestante e com outras interfaces necessárias para o tratamento da manifestação, como: parceiros, clientes, fornecedores e o próprio Primeiro Nível.
- 1.4 As ilhas de serviços foram segmentadas com base na similaridade dos serviços nas seguintes características:

- a. complexidade do atendimento (procedimentos, sistemas, meios de acesso, canais de contato, quantidade de ferramentas e programas)
- b. horário de funcionamento
- c. nível de serviço
- d. tempo médio de atendimento
- e. habilidades requeridas para o atendimento

- 1.5 O horário operacional considerado é o de Brasília, Distrito Federal do Brasil; independente de quais estados aderirem ao horário de verão.
- 1.6 Todas as ilhas de serviço dão tratamento a interações receptivas e ativas, sempre seguindo as orientações determinadas pela ESGÁS. A CONTRATADA deve disponibilizar software que realize chamadas através da internet, de forma que não haja custos adicionais com essas ligações, incluindo pesquisas de satisfação.
- 1.7 A CONTRATADA deverá prover, através de infraestrutura própria, pesquisa de satisfação, a fim de aferir a percepção dos clientes quanto ao atendimento recebido. A fiscalização da CONTRATANTE definirá quais perguntas a pesquisa de cada linha de serviço deve conter. Deve ser possível identificar à qual atendimento cada pesquisa está relacionada.
- 1.8 A equipe de Atendimento de Primeiro nível é a responsável por respostas prioritariamente via telefone e correio eletrônico.
- 1.9 O atendimento aos públicos de interesse da ESGÁS deverá ser prestado exclusivamente através dos canais citados nesta especificação.
- 1.10 Os atendimentos prestados podem ser compartilhados entre estas ilhas de serviços.
- 1.11 As linhas de serviço devem ser atendidas ininterruptamente durante seus respectivos horários de serviço, atendendo aos indicadores constantes nesta especificação. Sempre que houver necessidade de alguma parada programada por parte da CONTRATADA, a CONTRATANTE deve ser notificada com 7 (sete) dias corridos de antecedência. As paradas programadas não devem ocorrer em horário administrativo (8 às 18h dos dias úteis, horário de Brasília), e não devem impactar os serviços essenciais. Quando pertinente e aplicável, a fiscalização da CONTRATANTE autorizará o expurgo de indicadores neste caso.

2. ESCOPO

- 2.1 O escopo deste contrato refere-se à prestação dos serviços citados neste documento, de maneira a garantir a execução de todas as rotinas, ações e intervenções necessárias para que sejam realizados de acordo com as necessidades da ESGÁS. Para tal, a CONTRATADA poderá, desde que tecnicamente justificado, propor novas soluções de tecnologia da informação (T.I.), tecnologias, métodos e procedimentos.
- 2.2 Para atingir o escopo pretendido, a CONTRATADA deverá suprir todo o conhecimento, experiência e especialização que forem necessários para manter e melhorar os processos corporativos de atendimento da CONTRATANTE. Caso seja de interesse de ambas as partes, a CONTRATADA poderá propor a utilização de quaisquer outros recursos (*hardware* ou *software*) adicionais, sem ônus para a ESGÁS, com o objetivo de melhorar os seus indicadores de

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 6 de 36
---	---	----------------

desempenho.

2.3 O contrato prevê uma fase de transição, detalhada na seção 5. “Plano de Transição” em que a empresa CONTRATADA ficará com a responsabilidade de se preparar para assumir integralmente os serviços contratados.

2.4 Falhas em atender os acordos de níveis de serviços ou métricas de desempenho estabelecidas, serão motivos para a CONTRATANTE cancelar o contrato.

3. EXIGÊNCIAS NO EDITAL DE CONTRATAÇÃO

3.1 Experiência comprovada de 5 (cinco) anos de serviço no mercado de central de atendimento (*call center/ contact center*). A forma de comprovação será por meio de documentos emitidos em papel timbrado da(s) empresa(s) contratante(s) e com carimbo de responsável técnico escolhido pela(s) contratante(s) e no documento constará identificação de nome completo, função exercida, CPF, número de conselho de classe de registro do profissional, e-mail e telefone.

3.1.1 A função exercida pelo profissional emissor do certificado será de, no mínimo, gerente.

3.2 A CONTRATADA deverá apresentar a lista de todos os profissionais que irão prestar os serviços demandados nesta especificação para cadastro prévio na CONTRATANTE. Para incluir um novo profissional nesta lista, a CONTRATADA deverá enviar a CONTRATANTE os seguintes documentos necessários para seu cadastro: CPF, RG, PIS e as informações de: Endereço Completo, Telefone, com, pelo menos, 1 (uma) semana de antecedência.

3.3 CONTRATADA disponibilizará acesso à infraestrutura física e de T.I. e ao pessoal de atendimento e técnico para visita(s) técnica(s) de equipes especializadas da ESGÁS em: Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS), Atendimento ao Consumidor e Tecnologia da Informação (T.I.). Esta(s) visita(s) técnica(s) deverá ocorrer, para efeitos de produtividade, somente após a abertura das propostas do certame e conforme a ordem de classificação, podendo se limitar à primeira empresa classificada caso seja assim decidido pela ESGÁS.


4. PREMISSAS GERAIS

4.1 É vedada a utilização ou subcontratação de terceiros para a execução dos serviços que são escopo deste contrato.

4.1.1 Mesmo que temporariamente, a CONTRATADA não poderá subcontratar cooperativas de mão de obra para prover os profissionais necessários para a execução dos serviços.

4.2 É vedada à CONTRATADA a alocação de pessoal na prestação de serviços para a ESGÁS que preste serviços similares para empresas congêneres ou relacionadas a algum outro programa de fidelidade ou relacionamento.

4.3 A CONTRATADA deverá comprovar à CONTRATANTE que todos os funcionários a serem designados para a prestação dos serviços que fazem parte do escopo deste contrato pertencem ao seu quadro funcional e possuem os benefícios praticados pela CONTRATADA.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 7 de 36
---	---	----------------

4.4 O dimensionamento das equipes e a definição de seus turnos e jornadas de trabalho são de responsabilidade da CONTRATADA, para garantir a execução dos serviços contratados com base em experiência prévia e em consideração ao escopo estabelecido. A gestão dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, incluindo treinamentos, será da única e exclusiva competência da CONTRATADA. Para maiores detalhes, consultar a seção Plano de Transição deste documento.

4.4.1 Cabe ressaltar que os turnos de trabalho devem respeitar as disponibilidades dos serviços demandados por esta especificação, conforme horários de operação determinados pela CONTRATANTE.

4.5 A CONTRATADA deverá fornecer, às suas expensas, aos profissionais alocados para a prestação dos serviços contratados, o conjunto de ferramentas e demais recursos necessários (informática, comunicação móvel e ferramentas para manutenção e diagnósticos de rede), de acordo com as necessidades do trabalho e as exigências de segurança operacional da CONTRATANTE.

4.6 As normas de segurança legais e da CONTRATANTE deverão ser seguidas pela CONTRATADA e podem ser auditadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE ou por prestadores de serviços contratados para esta finalidade.

4.7 A CONTRATADA deverá orientar ao seu pessoal em trânsito por instalações da CONTRATANTE, em comparecimento nas instalações da CONTRATANTE para presença em RAC (Reunião de Análise Crítica) ou outro compromisso a necessidade de quando solicitado a apresentação de exame PCR Negativo realizado há no máximo 72 horas além do uso ostensivo de crachás de identificação fornecidos por esta, os quais deverão ser devolvidos ao término do Contrato ou quando do afastamento do empregado das atividades relacionadas com o presente Contrato.

4.8 A CONTRATADA deverá executar os serviços utilizando processos, rotinas e ferramentas padronizadas pela CONTRATANTE e seus próprios sistemas de controle.


4.8.1 A CONTRATADA será responsável pelo transporte de peças e equipamentos aos locais onde devam ser instalados, remanejados ou substituídos.

4.8.2 Os custos deste transporte, assim como quaisquer outros custos, deverão estar contemplados no valor da proposta, isto é, não serão reembolsados pela CONTRATANTE.

4.9 A CONTRATADA deverá manter zelo e sigilo a respeito dos bens, materiais, instalações e informações disponibilizadas pela CONTRATANTE para a realização dos serviços, inclusive após o término do contrato, sob penas da lei, a menos que expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

4.10 A CONTRATADA deverá respeitar e cumprir as normas administrativas em vigor na CONTRATANTE.

4.11 A CONTRATADA, às suas expensas, deverá adequar-se às normas e exigências de segurança patrimonial e industrial das unidades organizacionais da CONTRATANTE onde estiverem sendo realizados os serviços.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 8 de 36
---	---	----------------

4.12 A CONTRATADA deverá facilitar a ação da CONTRATANTE e fornecer informações ou prover acesso a documentações e a serviços em execução e atender prontamente às observações e exigências por ela apresentadas.

4.13 Os serviços serão gerenciados por indicadores de desempenho que atestem disponibilidade, desempenho, pontualidade, precisão e conformidade na execução dos serviços, de acordo com detalhamento no item Medição de Desempenho deste anexo.

4.14 A CONTRATADA garantirá à CONTRATANTE, ou a terceiros por elas contratados com este fim, o amplo direito de verificação, a qualquer tempo durante a vigência deste instrumento contratual, das condições de Segurança da Informação mantidas para a prestação dos serviços previstos neste instrumento contratual, da atualização da documentação fornecida à CONTRATANTE e do cumprimento dos compromissos assumidos.

4.15 A CONTRATADA poderá a qualquer hora propor aperfeiçoamentos nos métodos e procedimentos utilizados na prestação dos serviços, principalmente nos que compõem os objetivos e práticas de controle. Todavia, como já citado, tais propostas deverão ser tecnicamente aprovadas pela CONTRATANTE.

4.16 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias nas instalações onde a CONTRATADA estiver prestando os serviços que constituem objeto do presente instrumento contratual. As auditorias serão realizadas conforme conveniência e disponibilidade da CONTRATANTE.

4.17 Os treinamentos do pessoal da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados visando garantir os níveis de serviço acordados. Além disso, devem atualizar os conhecimentos de sua equipe quando da inclusão e atualização de produtos e serviços da CONTRATANTE que exijam novas capacitações.

4.18 São requisitos obrigatórios e específicos para a prestação dos serviços:

- a) Aprovação prévia da CONTRATANTE para efetivação de qualquer oportunidade de melhoria.
- b) Fornecimento de informações gerenciais requisitadas pela CONTRATANTE sob a forma de relatórios, gráficos e bases de dados ou planilhas. Estes documentos necessariamente estarão num dos padrões usados pelo Microsoft Office ou similar autorizada pela ESGÁS. Para maiores detalhes, consultar a seção Relatórios deste documento.
- c) Documentação de todo e qualquer plano de ação, procedimento ou conhecimento estruturado necessários para a execução dos serviços.
- d) Reconhecimento da propriedade total, única e exclusiva da CONTRATANTE sobre a documentação e os conhecimentos gerados durante a prestação de serviço.
- e) Observação das melhores práticas ergonômicas para as peças de mobiliários e acessórios a serem utilizados pelos profissionais envolvidos na prestação de serviço, conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- f) Condições ambientais adequadas para a prestação do serviço, conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- g) Cumprimento integral das normas e padrões existentes na CONTRATANTE, cujo conhecimento será dado a CONTRATADA durante a fase de transição.

h) Não divulgar a terceiros, de forma pública ou reservada, qualquer informação sobre a prestação de serviços em questão, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE.

i) Fornecimento à CONTRATANTE, num prazo máximo de 16 (dezesesseis) horas úteis, de qualquer informação acerca do funcionamento dos serviços contratados que a CONTRATANTE considere necessária. A CONTRATANTE deverá ter autonomia para obter estas informações e comprovar sua autenticidade.

j) Identificação, revisão, documentação, elaboração e inclusão na Base de Conhecimento da CONTRATANTE, ou em outro repositório indicado pela CONTRATANTE, de todos os procedimentos relativos às tarefas que venha a desempenhar, incluindo respostas padrão e orientações para a operação dos serviços conforme os parâmetros definidos pela CONTRATANTE.

4.19 São requisitos obrigatórios na relação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, ao longo dos serviços:

a) Disponibilidade de, pelo menos, um profissional da CONTRATADA que atuará como preposto dos serviços prestados para a CONTRATANTE, em dias úteis, no horário administrativo em vigor: de 08h00 às 17h00. Este representante, cuja gestão/designação de perfil profissional fica a exclusivo critério da CONTRATADA, deverá ficar disponível para contato por meio de telefonia remota e correio eletrônico também nos demais horários. Em caso de ausência deste profissional, a CONTRATADA deve designar um substituto formal.

b) Este profissional tem como principais funções:


- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Elaborar e propor plano de execução dos serviços;
- Ser acionado no caso de situações emergenciais em horários fora do expediente normal de trabalho;
- Ser acionado para a passagem e a cobrança de tarefas durante o horário comercial;
- Participar de reuniões que envolvam os serviços objetos deste contrato.

c) Comprovação, por parte da CONTRATADA, da alocação do seguinte quantitativo mínimo de pessoal, oriundo de seu quadro fixo, para a prestação dos serviços:

- 1 (um) profissional com experiência comprovada em serviços de operação de central de serviços de, no mínimo, 3 (três) anos.
- a CONTRATANTE entende como primordial e obrigatória a presença da supervisão e/ou da equipe de qualidade da CONTRATADA no treinamento inicial (presencial) durante a etapa denominada como "Fase de Transição", a fim de ocorrer a passagem de conhecimento aos colaboradores que forem sendo admitidos de forma que a própria equipe da CONTRATADA esteja apta e responsável pelas capacitações.

4.19.1A participação destes profissionais em reuniões, Reuniões de Análise Crítica (RAC's) e processos de mudança será requisitada pela CONTRATANTE com 16 (dezesesseis) horas úteis de antecedência, salvo situações de excepcionalidade em que a participação será imediata, conforme detalhado a seguir:

- Casos que envolvam danos materiais, físicos, risco de impacto ambiental e que possam causar danos à imagem da Companhia;
- Casos com possível repercussão na imprensa ou que possam gerar demandas

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 10 de 36
---	--	-----------------

judiciais;

- Situações de falhas de processo, procedimento ou de sistemas que acarretam prejuízo de desempenho operacional, financeiro ou de imagem para a Companhia, conforme critérios da CONTRATANTE.

4.20 São requisitos obrigatórios relacionados à segurança de informações:

- As estações disponibilizadas pela CONTRATADA para prestação dos serviços à CONTRATANTE deverão ser isoladas, em termos de conectividade de rede, de quaisquer outras estações da CONTRATADA. Isto pode ser efetuado por segregação física (hubs, switches, roteadores independentes) ou por VLAN. Este isolamento também deverá contemplar quaisquer servidores ou estações de atendimento auxiliar que a CONTRATADA requeira para atendimento ao Contrato como, por exemplo, sistema de *backup* ou servidores de instalação/atualização de software, além de sistemas de gerência de rede.
- As estações disponibilizadas pela CONTRATADA para prestação de serviços à CONTRATANTE deverão ter nelas instalados os *softwares* necessários para o atendimento previsto, além dos *softwares* de proteção ou segurança e os softwares de gerência remota determinados pela CONTRATANTE. Não deverão ser instalados quaisquer outros softwares não autorizados como, por exemplo, programa de bate-papo e jogos.
- Os técnicos da CONTRATADA que estiverem envolvidos na prestação dos serviços expostos nesta especificação deverão receber treinamento em segurança da informação, a ser ministrado pela CONTRATANTE, nas dependências da CONTRATADA a qual deverá ter ciência dos requisitos de segurança da informação exigidos no Contrato.
- Caso a CONTRATADA forneça suporte técnico aos sistemas envolvidos que seja necessário acesso remoto à rede CONTRATANTE, o mesmo deverá ser realizado conforme descrito os procedimentos corporativos da CONTRATANTE.
- A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por eventuais atividades ilícitas (por exemplo, invasões de estações ou servidores, extravio de informações, alteração de características operacionais de servidores ou estações) na rede da CONTRATANTE por parte do pessoal envolvido na prestação dos serviços. Ficam aceitos como prova destas atividades ilícitas os registros (*logs*) gravados pelos sistemas de segurança da CONTRATANTE.
- É proibida a realização de qualquer tipo de cópia ou download de informações da CONTRATANTE para os equipamentos da CONTRATADA, para áreas de acesso público ou *sites* externos de armazenamento de arquivos. Devem ser restringidos, nos equipamentos da CONTRATADA utilizados para a execução dos serviços, a possibilidade de utilização de *pen drives*, máquina fotográfica, HD externos, CDs, celulares, *smartphones* ou qualquer outro instrumento que possibilite a cópia e o armazenamento de dados.
- Na prestação dos serviços à CONTRATANTE, as estações disponibilizadas pela CONTRATADA somente poderão acessar *sites* externos que estejam alinhados às normas e procedimentos da CONTRATANTE e autorizados previamente autorizados por esta.
- À CONTRATANTE estará reservado o direito de, a qualquer tempo durante o período de vigência do Contrato, auditar as instalações e os equipamentos da CONTRATADA quanto aos requisitos previstos neste item, ficando ela sujeita a multa de até 5% (cinco

por cento) do valor mensal do Contrato, sem prejuízo das responsabilidades legais e de quaisquer outras penalidades previstas neste instrumento, caso sejam verificadas falhas no seu cumprimento.

4.21 Caberá à CONTRATANTE:


- a) Informar à CONTRATADA sobre quaisquer alterações de horários e rotinas de serviço;
- b) Dispor das soluções de T.I. para (maiores detalhes, vide Anexo 2):
 - Registro de manifestações para os diversos canais de contato disponibilizados pela CONTRATANTE aos públicos de interesse atendidos pelos serviços indicados;
 - Recebimento e envio de correios eletrônicos (e-mails);
 - Base de conhecimento/base de dados para consulta referentes às manifestações;
 - Distribuição de software;
 - Base de dados para consultas e/ou registros de soluções de problemas.
- c) Disponibilizar, para as equipes da CONTRATADA que prestarão serviços para a CONTRATANTE, conexões lógicas e licenças de softwares utilizados pela CONTRATANTE, dependendo da exigência do trabalho.
- d) Treinar o pessoal da CONTRATADA nas funcionalidades básicas dos sistemas informatizados existentes na CONTRATANTE.
- e) A conta de e-mail disponível no sistema para gerenciamento das manifestações deverá ser monitorada pela equipe de 1º nível. O objetivo é a exclusão de mensagens do tipo SPAM e o registro no sistema das mensagens relevantes, além de classificadas e respondidas caso já tenham resposta padrão disponível. Caso não tenham resposta padrão definida, estas manifestações deverão ser encaminhadas, via sistema, às equipes de 2º nível localizadas na CONTRATANTE.
- f) Para cada ilha de serviço (exceto Gás Natural Emergência), existe uma conta específica de e-mail que deverá ser monitorada conforme descrição anterior. A expectativa da CONTRATADA é que, conforme boa prática de mercado, as mensagens recebidas nessas contas recebam o devido tratamento, necessariamente em até 4 horas úteis, com destaque principalmente para os alertas recebidos do site Reclame Aqui, cujo registro e classificação no sistema de manifestações faz parte do escopo da equipe de 1º nível, mas neste caso especificamente, o tratamento e resposta a essas demandas (Reclame Aqui) é de responsabilidade das equipes de 2º nível localizado na CONTRATANTE.

4.22 A CONTRATANTE e a CONTRATADA, após o término do processo licitatório, farão uma reunião de Abertura Contratual onde será apresentado pela CONTRATADA um cronograma de implantação da Central de Serviços.

5. PLANO DE TRANSIÇÃO

FASE DE TRANSIÇÃO

- 5.1 A duração desta fase é de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da efetivação da CONTRATADA como prestadora dos serviços descritos nesta especificação.
- 5.2 Nesta fase, a CONTRATADA deve iniciar as providências necessárias para disponibilização dos links físicos e demais requisitos técnicos necessários para o atendimento às

	<p align="center">ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS</p>	<p align="right">Página 12 de 36</p>
---	---	--------------------------------------

especificações técnicas.

5.3 É premissa para a execução dos serviços descritos que nesta fase a CONTRATADA se torne familiarizada com as necessidades, normas, práticas, padrões e processos da CONTRATANTE, relacionados aos serviços solicitados pela CONTRATANTE.

5.4 À CONTRATADA caberá, nesta fase, se capacitar nos processos de tratamento de manifestações da CONTRATANTE, utilizando as ferramentas indicadas pela Companhia, para atender os níveis de serviço que deverão ser praticados no decorrer do contrato. Para tanto, deverá proceder com as avaliações que lhe possibilitarão realizar o dimensionamento da nova equipe, contando com as informações, estatísticas, históricos e dados que a CONTRATANTE já dispõe, excluindo estas da obrigação de produzir qualquer nova informação.

5.4.1 A expectativa da CONTRATANTE é que durante a Fase de Transição seja gerada a menor quantidade de backlogs a serem solucionados posteriormente pela CONTRATADA, quando terminar a etapa citada.

5.4.2 Será ministrado a supervisão e/ou equipe de qualidade da CONTRATADA pela CONTRATANTE, presencialmente e nas suas próprias instalações, treinamento operacional do sistema de registro de manifestações e demais sistemas necessários para consulta e tratamento das demandas, além do treinamento conceitual sobre o produto e serviço da ESGÁS, conforme cada uma das linhas de serviço discriminados na especificação, a fim de que, a própria equipe da CONTRATADA esteja apta e responsável pelas capacitações das equipes.

5.5 Nesta fase também deverão ser ratificados pela CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, o método para cálculo dos indicadores de desempenho, descritos no item Medição de Desempenho deste anexo, bem como a forma de coleta e encaminhamento para a CONTRATANTE dos valores para a sua apuração. Após o recebimento dos valores indicados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE tem um prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetuar o “de acordo” com os valores indicados. Em caso de divergência, a CONTRATANTE assinalará os pontos discordantes e o montante indicado, em caso de concordância, será descontado no mês subsequente.

5.6 No encerramento desta fase, deverá ser entregue à CONTRATANTE um diagnóstico detalhado e abrangente da situação vigente e um planejamento de curto, médio e longo prazo para que as necessidades identificadas possam ser satisfeitas pela CONTRATADA.

5.7 A CONTRATADA deverá estar apta a operar em suas instalações, imediatamente após a fase de transição, os serviços detalhados no item Objetivo. Nesta fase:

- Apresentará documentação de configuração de rede e de conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados, demonstrando que em momento algum haverá qualquer tipo de conexão entre equipamentos internos da CONTRATANTE, além de terceiros, que permitam a estes o acesso indevido a informações de propriedade da CONTRATADA;
- Apresentará documentação contendo suas providências, seus cuidados e compromissos para evitar a presença de software malicioso nos seus equipamentos próprios utilizados na prestação dos serviços contratados (que poderia causar danos aos equipamentos e

informações da CONTRATANTE), bem como para manter seus equipamentos e sistemas operacionais atualizados quanto à segurança;

- Treinará os profissionais envolvidos na prestação do serviço nos scripts já existentes, fornecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE capacitará os atendentes dos serviços indicados nos procedimentos críticos para o negócio;
- Alocará as equipes para assistir os serviços, de forma a garantir sua continuidade (transferência de conhecimento), sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.8 Somente após a Fase de Transição, passam a vigorar entre CONTRATADA e CONTRATANTE, Acordos de Nível de Serviço (ANS) que detalham para ambas as partes, o nível de qualidade pretendido para os serviços, visto que nesse período estará ocorrendo a mobilização de recursos técnicos e humanos para iniciar o atendimento. Estes ANS, descritos neste documento, influenciarão no cálculo de pagamento à CONTRATADA, conforme descrito anteriormente.

FASE DE OPERAÇÃO INTEGRAL

5.9 A partir desta fase, a CONTRATADA deverá garantir os níveis de serviço acordados com a CONTRATANTE obedecendo às formas de medição do serviço descritas no item Medição de Desempenho deste anexo.

5.10 Se a CONTRATADA julgar necessária a aquisição de recursos (pessoal, *hardware* ou *software*) para o atendimento dos níveis de serviço, os custos decorrentes destes recursos serão de sua responsabilidade, não cabendo à CONTRATANTE nenhum ônus. Será também de responsabilidade única da CONTRATADA a instalação e a manutenção destes recursos. À CONTRATANTE caberá o direito de validar, homologar e autorizar sua implantação.

5.11 Além do treinamento inicial (Fase de Transição), fica também a cargo da CONTRATANTE o treinamento presencial no caso de lançamento de novos Serviços ESGÁS caso a complexidade e o nível de detalhamento sejam considerados altos.


5.11.1 Informações sobre novos serviços que não possuam tal nível de complexidade, serão repassadas à CONTRATADA digitalmente pela CONTRATANTE em conjunto com as principais perguntas e respostas sobre o assunto e a indicação dos fluxos a serem utilizados na classificação destas demandas.

FASE DE ENCERRAMENTO

5.12 A duração da fase de encerramento deste contrato será informada à CONTRATADA com um prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos antes do início da mesma.

5.13 Durante a fase de transição, a CONTRATADA deverá permitir o acesso às suas instalações e aos seus profissionais para que seja realizada a transição dos serviços.

5.14 Ao final do prazo do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE:

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 14 de 36
---	---	-----------------

- 5.14.1 os procedimentos de atendimento e scripts de todas as linhas de serviço atualizados, em formato de arquivo a ser definido pela fiscalização da CONTRATANTE;
- 5.14.2 os materiais utilizados para treinamento dos profissionais;
- 5.14.3 as gravações das ligações telefônicas (indexadas, de forma a permitir a identificação do registro associado);
- 5.14.4 planilha com quantitativo de profissionais alocados, volumetria e tempo médio de atendimento para cada linha de serviço, e outras informações que a fiscalização da CONTRATANTE entender que sejam necessárias;
- 5.14.5 autorização para uso das mensagens gravadas, citadas no item 6.23 dessa especificação;

- 5.15 A CONTRATANTE, em acordo com a CONTRATADA, definirá o processo para que seja realizada a transição e definirá cronograma.
- 5.16 A CONTRATADA deverá retirar seus materiais, equipamentos, ferramentas, ou quaisquer outros bens, às suas expensas, após o término dos serviços ou rescisão do contrato ou ainda aqueles que tenham sido recusados, no prazo fixado pela CONTRATANTE. Caso contrário, a CONTRATANTE ficará com o direito de promover sua retirada como lhe convier, depositando-os em mãos de terceiros e debitando as respectivas despesas à CONTRATADA.
- 5.17 O pagamento das últimas 2 (duas) faturas deste contrato ocorrerá quando cumpridas as exigências em que todas as cláusulas forem atendidas.


FASE DE RESCISÃO

- 5.18 A CONTRATADA deverá manter a prestação de serviços, em caso de rescisão, nas mesmas condições de contrato, por um período de 8 (oito) meses, tempo para a contratação de um novo fornecedor.
- 5.19 A CONTRATADA deverá restituir à CONTRATANTE, ao final do contrato ou em qualquer situação que leve à rescisão do contrato, todos os dados e mídias dos *backups*, licenças de uso de *software*, equipamentos e sistemas informatizados de propriedade da CONTRATANTE.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1 Os serviços apresentados abaixo deverão ser executados por uma equipe de profissionais seguindo rotinas, instruções de trabalho e orientações aprovadas pela gerência e fiscalização do CONTRATO, por parte da CONTRATANTE.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 15 de 36
---	---	-----------------

- 6.2 A CONTRATADA deverá ter, durante a vigência do CONTRATO constante desta especificação, a permanente busca visando à transferência de conhecimento para as equipes da CONTRATANTE através de uma base de conhecimento, zelando para que esta atitude ocorra no dia-a-dia, ao longo dos trabalhos que forem sendo executados ou em oportunidades a serem programadas.
- 6.3 A CONTRATADA deverá suportar a definição, revisão e implantação da política e dos procedimentos pertinentes aos serviços descritos nesta especificação técnica, conforme conjunto de padrões estabelecidos na CONTRATANTE.
- 6.4 A CONTRATADA deverá alinhar, em conjunto com as equipes designadas pela CONTRATANTE, por intermédio de reuniões formais, a política e procedimentos definidos para operação do serviço, bem como acordar o cronograma de implantação destas políticas e procedimentos.
- 6.5 Os indicadores de resultados da operação e demais controles acordados deverão ser apresentados pela CONTRATADA e submetidos à análise da CONTRATANTE mensalmente. Os assuntos pertinentes a fatores que afetam os resultados operacionais serão deliberados em reuniões específicas entre representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 6.6 A CONTRATADA deverá garantir a capacitação do pessoal alocado a fim de assegurar à CONTRATANTE o mínimo de impacto na operação provendo profissionais com perfis equivalentes sempre que houver necessidade de substituição, seja temporária ou permanente.
- 6.7 A CONTRATADA deverá assegurar a utilização dos métodos e padrões adotados na CONTRATANTE em todas as atividades de sua equipe, apoiando equipes designadas pela CONTRATANTE na adoção destes métodos e padrões.
- 6.8 A CONTRATANTE é responsável por garantir as autorizações para os acessos necessários para a prestação do serviço pela CONTRATADA, exceto para os sistemas e ambientes da própria CONTRATADA. O acesso a sistemas e ambientes da CONTRATADA, na prestação do serviço, deve ser avaliado pela CONTRATANTE.
- 6.9 A CONTRATADA deverá estruturar e hospedar o local de prestação de serviços, fornecendo o espaço físico para a instalação dos postos de trabalho dos atendentes e de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço. Este local não poderá distar, em linha reta, mais do que 1100 (mil e cem) quilômetros da sede da CONTRATANTE.

CONTRATADA – PRIMEIRO NÍVEL

- 6.10 O Primeiro nível deverá utilizar os programas indicados pela CONTRATANTE como ferramenta de registro e tratamento de manifestações, além do acompanhamento das manifestações dos casos registrados.
- 6.11 A CONTRATADA pode propor alterações e modificações no processo tendo sempre como foco a melhoria dos níveis de serviço e a otimização de recursos. Quaisquer alterações no fluxograma necessitam de aprovação prévia por parte da CONTRATANTE.
- 6.12 A CONTRATADA deverá observar, para todas as peças de mobiliários e acessórios a serem

utilizadas pelo Primeiro nível, as melhores práticas ergonômicas estabelecidas no mercado, provendo condições ambientais adequadas, sob todas as normas brasileiras, para a prestação do serviço. Devem ser consideradas as Normas NBR 5.413 (Iluminância), NBR 13.962 (Cadeiras), NBR 10.152 (Níveis de ruído), NBR 15.141 (Divisórias tipo piso-teto), NBR 13.967 (Sistemas de estação de trabalho), NBR 13.966 (Mesas), NBR 13.965 (Móveis para informática) e NBR 13.964 (Divisórias tipo painel), bem como às orientações da NR5 (CIPA), NR6 (EPI), NR7 (PCMSO), NR9 (PPRA), NR17 (Ergonomia) com seu Anexo II (Trabalho em Teletendimento/ Telemarketing), NR23 (Proteção contra Incêndio), NR24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho), NR26 (Sinalização de Segurança) e NR27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho).

6.13 A CONTRATADA deverá considerar os perfis funcionais apresentados na Tabela 2:

<p>Serviço de supervisão de atendimento de Primeiro nível</p>	<p>O serviço de supervisão da CONTRATADA desempenha tarefas operacionais diárias, sendo responsável por: assegurar que sua equipe esteja comprometida com o trabalho a ser realizado, manter um bom relacionamento entre usuários finais e grupos de suporte e identificar oportunidades de melhorias no atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar trimestralmente reuniões de análise crítica informando o resultado ao Fiscal do Contrato, através de formulário próprio, inclusive as possibilidades de melhoria nos sistemas e processos.
<p>Serviço de análise da qualidade de Primeiro nível</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorar os registros de incidentes e solicitações de serviço direcionado para outros grupos solucionadores e intervir, quando necessário; - Realizar o acompanhamento dos chamados críticos; - Monitorar o encerramento de Incidentes e solicitações de serviço; - Assegurar a execução dos procedimentos de escalção quando necessário; - Assegurar aplicação, avaliação e tratamento das pesquisas de satisfação realizadas junto aos manifestantes; - Reabrir chamados, quando necessário; - Investigar o histórico de atendimentos realizados, quando necessário. - Analisar os chamados em retenção (<i>atrasados / backlogs</i>),

	junto às equipes. - Gerar os relatórios periódicos.
Serviço de análise das informações gerenciais de Primeiro nível	- Assegurar a rastreabilidade de auditoria; - Gerar indicadores de desempenho da operação; - Apresentar rastreabilidade dos chamados e dos indicadores em caso de auditoria; - Gerar, administrar e divulgar a base de conhecimento de atendimento a manifestantes; - Auxiliar na elaboração dos planos de ação de melhoria contínua.
Serviço de operação de atendimento de Primeiro nível	- Atender e registrar os chamados dos manifestantes com as informações necessárias para rastreabilidade de auditoria; - Encaminhar corretamente os chamados para a equipe de Apoio Local; - Usar o auxílio do Atendimento de Segundo nível quando o atendimento não pode ser realizado no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) minutos.

Tabela 2 – Perfis dos profissionais do Primeiro nível

6.14 A CONTRATADA deverá dimensionar as equipes e recursos para prestação dos serviços de Primeiro nível com base nos seguintes critérios:

- a. Considerar sempre a garantia dos níveis de desempenho e qualidade acordados;
- b. Considerar a necessidade de contingência ('transbordo') de ligações telefônicas (operação noturna, em finais de semana e feriados, em situações de emergência e picos de demanda), às suas expensas.
- c. Desde que a qualidade dos serviços não seja comprometida e os níveis de serviço sejam mantidos, a CONTRATANTE entende que não existe a obrigatoriedade de um site, mas sim de um esquema de contingência.

6.15 A CONTRATADA ficará responsável pela proporcionalidade de recursos indicada neste documento, desde que se mantenha a garantia dos níveis de desempenho e qualidade e observadas as necessidades de contingência operacionais.

6.16 A CONTRATADA deverá ser responsável pelo aprimoramento contínuo da qualificação dos profissionais de Primeiro nível, conforme indicado nas situações a seguir da Tabela 3:

Situação	Objetivo	Critério
Reciclagem	Visa a atualização dos conhecimentos sobre a	Ocorre em períodos predeterminados independente

periódica	CONTRATANTE e os processos de tratamento de manifestações.	da performance dos colaboradores.
Reciclagem por manutenção do nível de desempenho	Visa a correção de deficiências apresentadas por colaborador(es) no cumprimento do procedimento ou em relação ao domínio de informações sobre algum assunto em particular.	Avaliação da quantidade de inconsistências geradas no tratamento da manifestação. Avaliação da quantidade de manifestações vinculadas a um determinado assunto.
Capacitação	Visa o desenvolvimento de colaborador de forma a garantir o contínuo aperfeiçoamento dos processos e da qualidade dos serviços prestados.	Sempre que um novo agente for designado para o processo de tratamento de manifestações.
Campanhas e novos Serviços	Capacitação de colaborador para o atendimento de manifestantes interessados em informações de novas campanhas e lançamento de serviços.	Sempre que um novo assunto for passível de consulta ou reclamação dos públicos de interesse da Companhia.

Tabela 3 – Situações de treinamento

- 6.17** A CONTRATANTE poderá solicitar treinamento para os profissionais de Primeiro nível da CONTRATADA sempre que for de interesse da CONTRATANTE.
- 6.18** Se o treinamento for ministrado no horário operacional, não haverá custo adicional para a CONTRATANTE. Caso seja necessário a realização de horas extras pela equipe da CONTRATADA, os custos dos treinamentos são de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 6.19** No caso de atendimento em sábados e feriados, pode ocorrer regime de plantão com equipe reduzida, obedecendo-se aos parâmetros de níveis de serviço previamente acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

INFRAESTRUTURAS DE T.I. E TELECOM EXIGIDAS

- 6.20** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e operar a infraestrutura de comunicação de dados que viabilizará a integração dos serviços, garantindo a plena operação do serviço e de suas funcionalidades, conforme as seguintes especificações:

a. A entrega, configuração, monitoração e recuperação de falhas do referido circuito serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

A interconexão entre as redes da CONTRATANTE e CONTRATADA será realizada por meio de VPN site-to-site da seguinte maneira:

Site A: Roteador de Borda no Datacenter da CONTRATANTE.

Site B: Roteador de Borda no Datacenter da CONTRATADA. Rota dedicada transparente com conexão segura por meio de túnel VPN site-to-site ou client-to-site utilizando o protocolo IPsec.

b. A largura de banda e o tempo de resposta serão dimensionados pela CONTRATADA, de forma a serem suficientes ao atendimento de todos os itens especificados neste CONTRATO.

c. O fornecimento de link de dados dedicado full duplex, roteador e switch, bem como os demais ativos da rede necessários para interligação das redes através de VPN é de responsabilidade da CONTRATADA, entretanto a especificação dos equipamentos e serviços será realizado pela CONTRATANTE.

d. Todos os demais equipamentos, cabos, conectores, ferramentas e serviços técnicos necessários à entrega, configuração, monitoração e recuperação de falhas do circuito serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

e. No momento da configuração dos roteadores de borda para fechar a conexão VPN, a CONTRATADA deverá informar os parâmetros de rede que serão utilizados pela CONTRATANTE para estabelecimento da comunicação de rede.

f. Para a conexão entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, será responsabilidade da CONTRATADA a configuração do *hardware* em suas próprias instalações.

6.21 A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar, operar e manter toda a infraestrutura de comunicação de voz necessária à prestação dos serviços contratados, garantindo a plena operação do serviço e de suas funcionalidades.

6.22 Entende-se por infraestrutura de comunicação de voz os links físicos (E1's ou SIP trunking) e os serviços de rede inteligente (0800/3000) providos pelas operadoras de telefonia pública comutada, bem como a solução de *call center* que suporta o serviço (CTI, PBX IP ou PABX-DAC,URA, sistema de proteção SBC para rede de voz IP, Sistema de Gravação, API's de integração, e demais funcionalidades da solução) e todos os requisitos físicos de infra estrutura que se façam necessários no Datacenter da CONTRATADA para atender a prestação dos serviços contratados, conforme especificações abaixo na Tabela 4:

Designação da ilha de serviço	Utilização de número		Característica do número
	fornecido pela CONTRATADA	número diferente	
Central de atendimento Gás Natural	Não	Sim	0800 595 0197 (tridigito 117)
Atendimento a emergências Gás Natural	Não	Igual à Central de Gás Natural	0800 595 0197 (tridigito 117)


	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 20 de 36
---	--	-----------------


Tabela 4 – Infraestrutura de comunicação por ilha de serviço

- a. Os números dos serviços que a CONTRATANTE é titular poderão ser concedidos à CONTRATADA mediante Termo de Cessão de Titularidade e deverão ser devolvidos à CONTRATANTE ao final do contrato.
- b. A CONTRATADA deverá contratar ou prover os circuitos de voz (E1 ou SIP) que suportarão a telefonia receptiva e ativa (ligações entrantes e de saída).
- c. A CONTRATADA deverá dimensionar adequadamente os canais DDR E1 ou SIP para receber e efetuar as ligações telefônicas, conforme informações de volume a serem fornecidos pela CONTRATANTE e de acordo com o ANS de atendimento contratado.
- d. Todos os custos decorrentes das despesas de telefonia (links físicos, serviço 0800, adequações de infraestrutura, dentre outros) ficarão a cargo da CONTRATADA.
- e. A CONTRATADA deve disponibilizar os links físicos e demais requisitos técnicos necessários para o atendimento às especificações técnicas até, no máximo, o término da Fase de transição.
- f. A entrega, configuração, monitoração e recuperação de falhas dos referidos circuitos E1's ou SIP e dos serviços de rede inteligente (0800) serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- g. A solução de *call center* que suporta o serviço (CTI, IP PBX ou PABX-DAC, URA, Sistema de Gravação e demais funcionalidades da solução) deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA. A operação, gerenciamento, manutenção e programação (criação e alteração de serviços) da referida solução deverá ser realizada pela CONTRATADA.
- h. A CONTRATADA deverá fornecer gravação da árvore da URA, espera telefônica, API's de integração para provimento de serviços ao cliente através da URA, mensagens automáticas, anúncios e fraseologias que a CONTRATANTE venha solicitar durante a vigência do contrato.

6.23 Ainda sobre a estrutura de comunicação de voz, referente às placas anunciadoras, a CONTRATADA:


- a. Deverá manter mensagens, previamente definidas e aprovadas pela CONTRATANTE;
- b. As placas deverão informar no horário de atendimento telefônico: mensagem de boas-vindas e mensagem de espera;
- c. Quaisquer outras mensagens, a critério da CONTRATANTE;
- d. A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 48 (quarenta e oito) horas corridas, sendo mensagens de ocorrência de emergência até 2(duas horas), após a solicitação efetuada pela CONTRATADA. Para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 2 (duas) horas corridas.

6.24 A Contratada deverá possuir um plano de contingência para o caso de falhas ou desastres envolvendo seu ambiente e a infraestrutura de comunicação de voz e dados, que garanta o

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 21 de 36
---	--	-----------------

cumprimento dos ANS estabelecidos.

- 6.25 Todas as etapas do processo de tratamento de manifestações dos públicos de interesse da CONTRATANTE atendidos pela CONTRATADA deverão ser registradas na ferramenta de registro e tratamento de manifestações definida pela CONTRATANTE, além de serem passíveis de gerenciamento. Todos os acionamentos devem ser registrados, com exceção das ligações com menos de 5 segundos de duração.
- 6.26 A rede local de dados a ser contemplada na CONTRATADA deverá ser exclusiva para o ambiente CONTRATANTE, não sendo permitido seu uso compartilhado por operações que não pertençam à CONTRATANTE.
- 6.27 A CONTRATADA será responsável por incluir, excluir e alterar itens referentes à Base de Conhecimento, bem como propor e realizar melhorias para torná-la mais eficiente, dadas necessidades em curso, conforme anuência da CONTRATANTE.
- 6.28 Por meio do Primeiro nível, A CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos:
- a. Adotar os padrões de saudação, vocabulário, conversação e cordialidade em uso pela CONTRATANTE;
 - b. Prover centrais telefônicas equipadas com Distribuidores Automáticos de Chamada (DAC), DC, painéis e outros acessórios essenciais para a prestação dos serviços descritos;
 - c. Prover equipamentos de Unidade de Resposta Audível (URA), além de utilizar tecnologia CTI (*Computer Telephone Integration*);
 - d. Disponibilizar imediatamente, assim que demandado pela CONTRATANTE, registro em áudio (em formato “.WAV”) de todos os contatos mantidos entre os profissionais da CONTRATADA e os manifestantes, com prazo de retenção até 180 (cento e oitenta) dias corridos;
 - e. Oferecer recursos para implantação da facilidade de transferência das chamadas telefônicas dos manifestantes para as equipes da CONTRATANTE apropriados, além dos respectivos registros na ferramenta de registro e tratamento de manifestações;
 - f. Prover mecanismos visuais, tais como painéis de controle (*dashboards*), para apresentação de informações sobre a operação da CONTRATADA (por exemplo, TME e TMA, Recebidas, Atendidas, Abandono, Nível de Serviço, Satisfação) acessíveis via WEB;
 - g. Prover continuamente quaisquer consumíveis e acessórios (por exemplo: papéis, canetas, toners, head sets, fitas) para que o serviço possa ser realizado;
 - h. Redigir, formatar e incluir na Base de Conhecimento CONTRATANTE, ou em outro repositório aprovado pela CONTRATANTE, os scripts de atendimento necessários à condução de todos os tipos de solicitação, elaborados pela CONTRATANTE. Todo *script* de atendimento revisto ou criado pela CONTRATADA deve ser aprovado pela CONTRATANTE antes de ser implantado.
- 6.29 Todas as gravações das interações efetuadas pela CONTRATADA deverão ser armazenadas por um período de 180 (cento e oitenta) dias corridos. Após este período, a CONTRATADA deve disponibilizar todas as gravações para a CONTRATANTE,

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 22 de 36
---	---	-----------------

obedecendo à seguinte regra de indexação:

hmsddmmaa.wav onde:

- a) h: hora em que ocorreu a gravação no padrão 00-23 horas.
- b) m: minuto em que ocorreu a gravação no padrão 00-59 minutos.
- c) s: segundo em que ocorreu a gravação no padrão 00-59 segundos.
- d) dd: data em que ocorreu a gravação no padrão 01-31.
- e) mm: mês em que ocorreu a gravação no padrão 01-12.
- f) aaaa: ano que ocorreu a gravação com quatro dígitos.

- 6.30** Depois de iniciada a operação integral da CONTRATADA, a elaboração de novos *scripts* de atendimento, ou a revisão daqueles já existentes, deve ser providenciada pela CONTRATADA num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após tomar ciência formal de sua necessidade.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA EQUIPAMENTOS/SOFTWARES DE TERCEIROS

6.31 Plataforma

Componentes agregados (processador, chipset e interface de rede), com suporte a tecnologia Intel Core vPro.

6.32 Processador

Intel Core i5 11ª geração ou superior.

6.33 Memória

RAM de 12 GB

6.34 Portas de E/S

Mínimo de duas portas USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior.

Uma saída de vídeo analógica (Video Graphics Array), com conector VGA.

Uma porta de rede Ethernet padrão IEEE 802.3, 10/100/1000Base-TX com conector RJ-45.

Uma entrada de microfone.

Uma saída de áudio estéreo.

6.35 Disco Rígido (HD Híbrido)

Partição 1 – HD SSD 240

Partição 2 – SATA 1TB

6.36 Controladora de Vídeo

Memória de vídeo disponível de 256 MB ou superior. Para máquinas que não usarão softwares de manipulação imagens vetorial (AutoCad, CoreDraw), engenharia e vídeos.

6.37 Comunicação sem Fio


Módulo integrado Wi-Fi, padrão IEEE 802.11 b/g/n.

6.38 Recursos de Segurança

Local para fixação do cabo de segurança.

Cabo de segurança com chave.

6.39 Tela

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 23 de 36
---	---	-----------------

Tecnologia: LCD, com retro iluminação a LED.

Tamanho da tela: mínimo de 15 polegadas widescreen ou superior.

6.40 Cabos e Adaptadores

Cabo de força para a conexão da fonte com o plugue (macho) do novo modelo NBR14136. Adaptador com tomada (fêmea) padrão NBR14136 e plugue (macho) padrão NEMA.

6.41 Sistema Operacional e Aplicativos

Microsoft Windows 10 Professional Português 64 bits

ORIENTAÇÕES GERAIS

6.42 O PRIMEIRO NÍVEL das ilhas de serviço receberá as manifestações dos públicos de interesse da CONTRATANTE por intermédio dos seguintes canais:

- I. Telefone;
- II. E-mail;

As estações de trabalho da CONTRATADA deverão ingressar ao domínio de rede da CONTRATANTE para acesso aos sistemas providos por ela.

6.43 A CONTRATANTE poderá descontinuar canais atualmente existentes ao público mediante prévio aviso de 3 (trinta) dias corridos à CONTRATADA, de forma que esta possa tomar as medidas cabíveis para descontinuar a infraestrutura montada para o atendimento do serviço.

6.44 A CONTRATANTE poderá disponibilizar novos canais de atendimento ao público mediante prévio aviso de 60 (sessenta) dias corridos à CONTRATADA, de forma que esta possa tomar as medidas cabíveis para a definição da infraestrutura necessária para o atendimento das condições de serviço estipuladas pela CONTRATANTE. Tal inclusão só poderá acontecer após 12 meses do início do contrato.

6.45 Cabe ao operador de atendimento da CONTRATADA identificar o *script* correto de atendimento, conforme o assunto demandado pelo manifestante.

6.46 Um novo tipo de solicitação, procedimento ou tecnologia só poderá ser tratado pela CONTRATADA se houver um *script* de atendimento correspondente cadastrado na Base de Conhecimento da CONTRATANTE que a trate.

6.47 A CONTRATADA deverá utilizar, nas interações com os manifestantes, os padrões de saudação, vocabulário, conversação e cordialidade em uso pela CONTRATANTE.

6.48 Conforme indicado no *script* de atendimento, deverão ser coletadas junto ao manifestante todas as informações e detalhes do evento motivador da interação em questão, além de registrá-las na ferramenta de registro e tratamento de manifestações indicada pela CONTRATANTE.

6.49 Cabe à CONTRATADA classificar a demanda do manifestante conforme a descrição e os detalhes do evento obtidos no momento da interação.

6.50 Cabe à CONTRATADA tratar a manifestação no momento da interação caso a solução ou orientação para o motivo de contato identificado esteja indicada nos scripts de atendimento

disponibilizados.

- 6.51** Se a solução de determinada manifestação não constar da Base de Conhecimento disponibilizada, a CONTRATADA deverá encaminhar o evento para as equipes solucionadoras responsáveis, de acordo com as instruções descritas nos *scripts* de atendimento e/ou parametrizações do sistema de registro e tratamento de manifestações indicado pela CONTRATANTE.
- 6.52** A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, prover informações acerca do tratamento da manifestação em curso a todos os colaboradores envolvidos e afetados pelo evento.

7. ESTRUTURA DE T.I. PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

VOLUMETRIA ESTIMADA

As tabelas a seguir descrevem a distribuição de manifestações registradas para cada ilha de serviço em outubro de 2021 (total do mês), e a média dos meses de Agosto (2021) até Outubro 2021. O cenário é meramente ilustrativo, e deve servir como base para formação de preços. A CONTRATANTE não se obriga a realizar os volumes apresentados durante a vigência do contrato.

O número projetado de consumidores em 2021 é de 70.000.

GÁS NATURAL	E-mail						Telefone								Telefone Emergência							
Dia da semana / Hora	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	SA	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	SA	DO	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	SA	DO		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0		
7	12	1	1	0	0	0	10	1	10	9	8	3	0	0	1	2	2	1	1	0		
8	25	18	16	27	26	0	26	24	39	16	34	12	0	2	2	2	2	2	1	1		
9	27	28	20	18	25	0	46	43	53	38	47	17	0	5	1	6	3	8	3	5		
10	24	12	25	20	40	0	43	39	51	63	47	8	0	6	1	2	4	5	3	2		
11	15	26	23	17	26	0	45	39	46	57	46	15	0	2	2	3	2	1	1	0		
12	0	5	1	1	3	0	31	18	17	31	20	8	0	1	5	0	1	2	2	0		
13	12	14	22	26	24	0	32	19	31	30	23	2	0	0	2	1	0	1	3	3		
14	19	13	21	18	16	0	53	21	32	47	30	0	0	1	1	2	2	5	2	1		
15	19	45	35	33	18	0	39	36	39	45	24	0	0	2	0	2	3	2	3	1		
16	4	36	29	23	13	0	30	27	32	34	30	0	0	0	0	1	0	0	3	1		
17	1	1	3	7	2	0	30	35	17	34	20	0	0	0	2	2	3	3	0	1		

18	0	1	0	0	0	0	6	7	9	9	10	0	0	0	1	1	1	2	1	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	2	0	0	1	2	0	0	1	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	2	3	1	1
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0

Tabela 5 – Total de manifestações registradas por ilha de serviço no período

GÁS NATURAL	E-mail						Telefone							Telefone Emergência							
Dia da semana / Hora	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Σ Hora	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Σ Hora	SA	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	SA	DO	Σ Hora
00:00 até 00:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
01:00 até 01:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
02:00 até 02:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
03:00 até 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
04:00 até 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
05:00 até 05:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
06:00 até 06:59	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
07:00 até 07:59	2	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0,1	0,3	0,3	0,4	0,1	0,2	0,1	0,2
08:00 até 08:59	6	4	4	6	5	5	7	7	7	6	6	7	3	0,4	0,7	1,0	0,5	0,7	0,1	0,1	0,5
09:00 até 09:59	6	7	5	5	4	5	9	11	11	10	8	10	3	1,1	0,5	0,9	0,9	0,8	0,4	0,2	0,7
10:00 até 10:59	6	5	7	5	6	6	10	11	10	11	9	10	3	1,2	0,6	0,6	0,7	0,8	0,3	0,2	0,6
11:00 até 11:59	4	5	8	5	5	5	10	12	10	12	9	10	3	0,9	0,8	0,6	0,6	0,4	0,1	0,1	0,5
12:00 até 12:59	0	1	0	0	0	0	6	7	7	6	6	6	2	0,4	0,5	0,7	0,1	0,4	0,3	0,1	0,3
13:00 até 13:59	4	6	9	7	4	6	8	6	9	7	5	7	1	0,3	0,3	0,3	0,3	0,1	0,3	0,2	0,3
14:00 até 14:59	4	7	7	5	4	5	9	7	10	9	6	8	0	0,1	0,2	0,2	0,6	0,5	0,2	0,1	0,3
15:00 até 15:59	4	7	6	6	3	5	9	8	10	9	5	8	0	0,2	0,2	0,4	0,3	0,2	0,3	0,0	0,2
16:00 até 16:59	1	8	6	5	5	5	8	7	9	8	6	7	0	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2
17:00 até 17:59	0	3	1	1	2	1	6	5	5	6	4	5	0	0,3	0,9	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3
18:00 até 18:59	0	2	0	0	0	1	3	2	3	2	3	2	0	0,3	0,4	0,2	0,3	0,1	0,1	0,1	0,2
19:00 até 19:59	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1
20:00 até 20:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0,3	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2
21:00 até 21:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,2	0,3	0,0	0,1
22:00 até 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,1	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1
23:00 até 23:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Σ dia	38	58	54	44	39		87	84	93	88	70		17	6,0	6,4	6,1	5,7	5,3	2,9	1,9	

Tabela 6 – Média de manifestações registradas por ilha de serviço no período.

TMA (Outubro 2021)	
Dentro do atual horário de atendimento:	TMA
Central Convencional	07:30
Emergência	04:35

Tabela 7 – Tempo médio de atendimento (minutos)– TMA

8. MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

REGRAS

- 8.1 Os serviços serão monitorados mensalmente e seu desempenho aferido segundo indicadores de desempenho (*In*) e metas (*Mn*).
- Os efeitos causados por eventos excepcionais de responsabilidade da CONTRATANTE que tenham impacto sobre o desempenho dos serviços e que sejam devidamente apontados e comprovados pela CONTRATADA serão isolados desses indicadores de desempenho;
 - Os indicadores ou metas de desempenho poderão ser renegociados pelas partes ao longo dos serviços, como previsto pelas Reuniões de Análise Crítica (RAC).
- 8.2 Os serviços serão monitorados mensalmente a partir dos indicadores e metas definidos neste documento.
- 8.3 O acompanhamento de todos os indicadores será feito em Reuniões de Análise Crítica (RAC) quando solicitada, na referida reunião os eventuais desvios serão analisados e planos de ação para sua correção serão propostos e aprovados. Outros pontos que poderão ser discutidos nestas reuniões:
- Planejamento de atualização de software e hardware;
 - Diminuição de erros observados e/ou registrados;
 - Otimização e simplificação do modelo de operação da CONTRATADA;
 - Validação da documentação procedimental construída pela CONTRATADA para administrar os serviços.
- 8.4 Os planos de ação propostos deverão ser apresentados com todas as tarefas, responsabilidades, relações de precedência entre tarefas e prazos devidamente explicitados ou em documento padronizado a ser definido pela CONTRATANTE.
- 8.5 Das RAC participarão:
- pela CONTRATANTE: Gerência e a Fiscalização do contrato ou pessoa por esses designados.
 - pela CONTRATADA: a Supervisão de Atendimento, o Preposto e o Gerente do Contrato.

Até o 5º. dia útil de cada mês a CONTRATADA enviará à CONTRATANTE os resultados apurados para cada um dos indicadores, relativos ao mês recém encerrado. Estes resultados deverão ser apresentados em um Relatório de Serviço que deverá incluir:

- um comparativo entre o desempenho e o nível de serviço visado;
- não conformidades;
- características da carga de trabalho, como, por exemplo, volume, utilização de recursos;
- descrição de desempenho após eventos significantes, como, por exemplo, incidentes e mudanças de vulto;
- informações de tendência.


- Decisões gerenciais e ações corretivas devem levar em conta os resultados apresentados nos relatórios de serviços.
- A CONTRATADA apresentará a situação dos Planos de Ação aprovados até o mês anterior e ainda não concluídos, indicando eventuais atrasos, apresentando justificativas e propondo revisões dos planos que permitam a recuperação desses atrasos ou correções dos prazos inicialmente estabelecidos;
- A CONTRATANTE, segundo seu único e exclusivo entendimento, acatará ou não as propostas da CONTRATADA;
- A CONTRATADA proporá planos de ação para correção dos desvios que tenham eventualmente surgido nos indicadores no mês recém encerrado;
- A CONTRATANTE, segundo seu único e exclusivo entendimento, acatará ou não os planos de ação propostos pela CONTRATADA e indicará melhorias a serem neles incluídas ou planos alternativos que os substituam integralmente;
- A CONTRATADA entregará à CONTRATANTE uma versão atualizada de todos planos de ação.;
- Ao longo do restante do mês, a CONTRATADA se empenhará para executar as ações propostas nos planos aprovados com o objetivo de corrigir os desvios observados nos indicadores aqui estabelecidos;
- A CONTRATANTE pode apresentar situações que evidencie a necessidade de ações corretivas ou planos de ação por parte da CONTRATADA. Esta apresentará, no mês seguinte, as ações tomadas para correção dos pontos indicados pela CONTRATANTE.

8.6 Fica assegurada à CONTRATANTE o direito de deduzir do pagamento devido à CONTRATADA os valores referentes a:

- multas de qualquer espécie e os decorrentes de obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas.
- despesas referentes a correção de falhas.
- utilização de materiais e equipamentos da CONTRATANTE cujo fornecimento seja de obrigação da CONTRATADA.

8.7 Caso a CONTRATANTE realize retenções e/ou deduções nas faturas da CONTRATADA que, em revisões posteriores, estejam incorretas ou em desacordo com o determinado, os valores incorretamente retidos deverão ser devolvidos na fatura do mês subsequente, contados da conclusão do procedimento interno da CONTRATANTE que reconhecer a retenção e/ou dedução indevida.

8.8 Mesmo que a CONTRATADA atenda aos níveis de qualidade acordados nos ANS, a CONTRATANTE poderá em qualquer tempo propor novos indicadores e metas de desempenho de forma a garantir um ambiente de melhoria contínua. Todavia, neste caso,

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 28 de 36
---	---	-----------------

sua adoção ocorrerá somente se houver acordo de ambas as partes. Uma vez aceitos pela CONTRATADA, esses novos indicadores ou metas de desempenho serão incorporados ao rol dos demais aqui previstos.

- 8.9** Mensalmente, para cada item, serão descontadas da medição 5 (cinco) interações a título de reserva para fins de verificação da qualidade dos serviços pela fiscalização da ESGÁS. A ESGÁS, sem aviso prévio à Contratada, possui a liberdade de efetuar mais interações caso considere necessário para medição do nível de serviço. As 5 interações a serem descontadas é para intuito de aferir a qualidade dos atendimentos prestados, podendo ser aplicado a critério da CONTRATANTE auditoria monitoramento ou "cliente oculto".
- 8.10** A CONTRATADA também deverá realizar auditoria em, pelo menos, 0,5% dos atendimentos recebidos a cada mês, sendo encaminhado o resultado a CONTRATANTE.
- 8.11** A medição do serviço será realizada através da contabilização dos acionamentos recebidos por cada linha de serviço, desde que contenham alguma interação da equipe da CONTRATADA, em seus diversos canais de entrada, de acordo com os critérios abaixo:
- 8.11.1** Ligações telefônicas com menos de 5 (cinco) segundos de duração não serão contabilizadas;
- 8.11.2** Para as ligações ativas, serão contabilizadas apenas as que tiverem resposta humana do número telefônico discado. Não serão contabilizadas as tentativas cujos resultados sejam "ocupado", "não atende", "telefone desligado", "secretária eletrônica", dentre outros;
- 8.11.3** Todos os acionamentos passíveis de pagamento devem ter um registro (protocolo) associado;
- 8.11.4** A CONTRATADA deve disponibilizar relatório mensal com a contabilização das ligações telefônicas recebidas e realizadas, que tiveram duração maior ou igual a 5 (cinco) segundos;
- 8.11.5** Os atendimentos via email serão contabilizados por e-mails recebidos, excluindo-se os que apenas acrescentam informações a registros já existentes e spam;
- 8.12** Quando uma nova linha de serviço precisar ser criada, a CONTRATADA será notificada com 30 (trinta) dias corridos de antecedência, de forma que possa alocar e treinar seus recursos para o novo atendimento.
- 8.13** Quando uma linha de serviço precisar ser eliminada, a CONTRATADA também será notificada com 30 (trinta) dias corridos de antecedência. Caso a CONTRATANTE entenda que, após a desativação, ainda seja necessário manter um quantitativo mínimo de profissionais habilitados, a título de contingência, a CONTRATADA será notificada da necessidade.

PAGAMENTO

- 8.14** O valor mensal do serviço (VMS) a ser pago pela CONTRATANTE à CONTRATADA será obtido pela aplicação da seguinte fórmula:

$$VMS = [\sum (V_x \times VU_x)] \times (1 - \sum PerC_{Red})$$

Onde:

- V_x é o volume de acionamentos das linhas de serviço do item “x” que tenham alguma interação da CONTRATADA;
- VU_x é o valor unitário das linhas de serviço do item “x”, estipulado na Planilha de Preço Unitário que integra este contrato;
- $Perc_{Red}$ é o percentual de redução. Cálculo descrito em PENALIDADES e na tabela 11.

- 8.15** Para cada linha de serviço de atendimento convencional (humano), está prevista uma franquia fixa, que será paga no caso de a volumetria realizada ficar abaixo do valor da própria franquia, a partir da Fase de Operação Integral. Todavia, o faturamento mensal, mesmo no caso da franquia, poderá ser impactado dependendo dos SLA's alcançados no mês em questão.
- 8.16** Para ligações ativas, serão contabilizadas apenas as que tiverem resposta humana do número telefônico discado. Não serão contabilizadas tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “telefone desligado”, “secretária eletrônica”, bem como “ligações mudas”.
- 8.17** Para ligações receptivas, serão contabilizadas apenas as que tiverem resposta humana e protocolo associado. Não serão contabilizadas ligações cujos resultados sejam “mudo”.
- 8.18** O faturamento mensal da CONTRATADA poderá diminuir por razão de dada avaliação de desempenho não ter cumprido algum(ns) indicador(es) dos ANS. Importante salientar que não serão pagos bônus caso a CONTRATADA tenha desempenho máximo em todos os itens de avaliação.

ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

- 8.19** Este Acordo de Nível de Serviços (ANS) refere-se aos serviços discriminados neste documento. Seguem os indicadores que compõem o ANS:

Descrição do Indicador		Nível de Serviço	Desempenho Esperado
11.1	Ligações não abandonadas “Canal Convencional”	97%	Percentual de ligações não abandonadas pelo manifestante. São consideradas ligações abandonadas somente aquelas com duração de espera superior a 35 segundos.
11.2	Ligações não abandonadas “Canal Emergência”	97%	Percentual de ligações não abandonadas pelo manifestante. São consideradas ligações abandonadas somente aquelas com duração de espera superior a 25 segundos.
12.1	Espera em telefone Convencional < 35 segundos	95%	Percentual de ligações atendidas em menos de 35 segundos.

12.2	Espera em telefone emergência < 25 segundos	95%	Percentual de ligações atendidas em menos de 25 segundos.
13	Registros efetuados corretamente	97%	Registro de manifestações efetuados sem erros.
14	Atendimento aos chamados em primeiro nível	95%	Percentual mínimo de chamados, passíveis de solução em primeiro nível fechados ou agendado no primeiro contato telefônico do manifestante com a central de atendimento. Tais chamados são indicados na base de conhecimento.
15	Contato em processo crítico	97%	Realizar o primeiro contato com os integrantes da força de trabalho da CONTRATANTE, em caso de processo crítico, em até 5 minutos após o registro do caso.
16	Tempo de primeira resposta a e-mails	98%	Enviar a primeira resposta por e-mail para o manifestante em até 4 horas úteis após o recebimento da mensagem.
17	Qualidade dos registros de atendimento	95%	Índice dos registros auditados em amostragem definida pela CONTRATANTE devem estar de acordo com os padrões e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.
18	Contato de emergências de gás natural	95%	Realizar o primeiro contato com os integrantes da força de trabalho da CONTRATANTE, em caso de chamadas de emergência, em até 3 minutos após o registro do caso.

Tabela 8 – Indicadores referentes à ANS

PENALIDADES

8.20 Caso um indicador deste documento não seja atendido por dois meses consecutivos, a CONTRATADA deve propor plano de ação para correção do desvio, a ser aprovado pela fiscalização da CONTRATANTE.

Exigência contratual	Penalidade
Não cumprimento dos planos de ação aprovados pela fiscalização da CONTRATANTE no prazo acordado.	1% (um por cento) de desconto para cada plano de ação que não for cumprido no prazo, na medição do mês em que ocorrer o(s) atraso(s).
Não cumprimento das orientações do Código de Conduta da ESGÁS pelos profissionais da CONTRATADA alocada ao serviço.	5% (cinco por cento) de desconto na medição do mês em que ocorrer o desvio.
Ocorrência de incidente de segurança	1% (um por cento) de desconto para cada tipo de

de responsabilidade da CONTRATADA.	incidente identificado no mês em que ocorrer o(s) desvio(s)
Não cumprimento dos itens constantes do contrato e seus anexos.	1% (um por cento) de desconto para cada item que não for cumprido na medição do mês em que ocorrer o(s) desvio(s).
Indicadores do item Acordo de Nível de Serviços (ANS)	1% (um por cento) de desconto para cada indicador que não for cumprido na medição do mês em que ocorrer o(s) desvio(s).


Tabela 9 – Penalidades por descumprimento de exigência contratual

9. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES


- 9.1 Os valores de serviço, descritos no Anexo III do contrato, deverão ser utilizados como base para a formação do preço dos serviços demandados. A CONTRATANTE considerou, na estimativa do valor total desta contratação, valores aplicados no mercado para aquisição destes serviços.
- 9.2 Cabe a CONTRATANTE definir ou alterar, a qualquer momento, a prioridade na execução dos serviços descritos nesta especificação, sem necessidade de justificativa prévia;
- 9.3 Durante a vigência do contrato em questão, cabe a CONTRATANTE demandar ou não a execução dos serviços.
- 9.4 Todos os serviços objeto deste contrato, incluindo serviços adicionais caso seja necessário, planos, documentações, manuais desenvolvidos pela CONTRATADA serão de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para outros fins, sem a anuência formal da CONTRATANTE;
- 9.5 Os padrões, procedimentos, documentação e formulários aplicáveis na prestação dos serviços, porventura necessários e não especificados neste contrato, bem como as ferramentas de comunicação interna da CONTRATANTE, serão acordados e/ou repassados para a CONTRATADA por ocasião do início do contrato;
- 9.6 A CONTRATADA deverá elaborar instruções de trabalho que permitam à equipe alocada executar as rotinas operacionais dos serviços descritos neste documento, que devem ser disponibilizadas, no início da prestação do serviço, de maneira a ser acordada com a CONTRATANTE.

10. DEFINIÇÕES

- 10.1 Alçada - limite de ação, autoridade, competência ou influência definido pela CONTRATANTE para os profissionais da CONTRATADA prestando serviços em alguma instalação da CONTRATANTE.
- 10.2 Atendente – profissional que compõe a CONTRATADA. A ele cabe proceder a recepção de manifestações e, sempre que possível e adequado, o tratamento do caso.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 32 de 36
---	---	-----------------

- 10.3** Atendimento – equivalente à resolução de uma solicitação, ou seja, à satisfação de todas as exigências e ações necessárias à sua conclusão, o que pode requerer o envolvimento de um ou mais profissionais, equipes ou provedores de serviços de T.I.
- 10.4** Base de Conhecimento da CONTRATANTE – repositório compartilhado, gerido e acessível por toda a área de atendimento da CONTRATANTE no qual são mantidos todos os procedimentos, instruções de trabalho, rotinas de operação, scripts de atendimento, erros conhecidos, soluções permanentes e soluções de contorno. Este repositório pode ser composto por um ou mais arquivos, banco de dados e repositórios lógicos, centralizados ou distribuídos.
- 10.5** ESGÁS – sigla para a Companhia de Gás do Espírito Santo
- 10.6** CONTRATADA: empresa encarregada de ser o ponto de contato entre públicos de interesse da CONTRATANTE e integrada por suas equipes e seus provedores internos e externos de soluções de T.I. para, entre outras ações, o registro e tratamento de manifestações dos públicos de interesse.
- 10.7** Direcionador de Chamados (DC) - equipamento responsável por oferecer aos usuários opções audíveis de direcionamento da sua ligação telefônica a partir de menus pré-programados.
- 10.8** Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) - equipamento responsável por acolher as chamadas telefônicas dos usuários e distribuí-las aos apoiadores, segundo lógica pré-programada. É capaz de fornecer dados para a elaboração de relatórios estatísticos sobre essa distribuição, bem como dados sobre filas de espera e tempos de conversação, entre outros.
- 10.9** Erro Conhecido – incidente ou problema cuja causa-raiz é conhecida e está documentada e acessível a todas as equipes na Base de Conhecimento de T.I. da CONTRATANTE. Há a ele associada uma solução permanente e eventualmente uma solução de contorno temporária também.
- 10.10** Estação de Trabalho (ET) – combinação de equipamentos e acessórios de informática e comunicação como microcomputador, modems, telefone, fax, “data show” e monitor que compõem ou viabilizam o uso das soluções de T.I. providas pela Gerência de Tecnologia da Informação da BR.
- 10.11** Manifestação – Interação direta dos públicos de interesse da CONTRATANTE com a CONTRATADA, por meio dos canais disponibilizados pela CONTRATANTE. São classificadas como reclamações, consultas, solicitações, elogios, sugestões e emergências.
- 10.12** Procedimento - roteiro padronizado mantido na Base de Conhecimento da CONTRATANTE que fornece a sequência de passos a ser adotada por apoiadores e profissionais da equipe de atendimento durante o processo de resolução de manifestações.
- 10.13** Processo – uma série de ações, tarefas, mudanças e atividades interligadas e desempenhadas por integrantes das equipes com o intuito de satisfazer a um propósito ou alcançar um objetivo.
- 10.14** Processo crítico - casos que envolvam danos materiais, físicos, risco de impacto ambiental,

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 33 de 36
---	---	-----------------

possível repercussão na imprensa e que possam causar danos à imagem da Companhia. Conforme o conteúdo do caso, a manifestação pode ser enquadrada como uma emergência, devendo ser tratada e comunicada aos níveis hierárquicos superiores conforme os procedimentos corporativos da CONTRATANTE.

10.15 Script de Atendimento – roteiro padronizado com a sequência de ações que os atendentes da CONTRATADA devem realizar durante o atendimento e registro de manifestações. Os scripts de atendimento ficam armazenados na Base de Conhecimento da CONTRATANTE ou na própria ferramenta de abertura de chamado e podem conter indicações de:

- todos os dados relativos ao solicitante, evento, IC envolvidos etc., a serem coletados;
- soluções de contorno, solução permanente ou instruções para sua obtenção na Base de Conhecimento da CONTRATANTE;
- categorização, priorização, classificação e escalção da manifestação.

10.16 Solução de T.I. - produto ou serviço fornecido que utilize para o seu provimento algum recurso da infraestrutura de T.I. da CONTRATANTE e que seja empregado na sustentação de algum processo de negócio da CONTRATANTE ou de alguma outra solução de T.I.


10.17 Solução de Contorno – medida adotada como forma de restabelecer a situação normal para o cliente enquanto se aguarda a realização da mudança que aplicará a solução permanente para o incidente ou problema. Também deve constar da Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

11.RELATÓRIOS

11.1 Com o intuito de mensurar as atividades realizadas na operação, a CONTRATADA deverá apresentar os relatórios cujos formatos e datas de entrega serão definidos no período de transição para implantação do serviço e denominados de relatórios gerenciais. Os relatórios gerenciais contêm, por exemplo, os indicadores relacionados diretamente ao DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e a expectativa é que tais informações sejam obtidas através de sistemas automatizados.

11.2 Abaixo segue a relação de relatórios a serem exigidos mensalmente durante a prestação de serviços:

- a. Acompanhamento dos Indicadores. Exemplo: I1 (% de Ligações não abandonadas) e I2 (Espera em telefone < 25 segundos), conforme o Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- b. Total de ligações atendidas Convencional e Emergência (por mês / dia e por hora);
- c. Tempo médio de espera Convencional e Emergência (TME) de interações telefônicas;
- d. Tempo médio de atendimento Convencional e Emergência (TMA) de interações telefônicas;
- e. Resultado pesquisa de satisfação- Convencional e Emergência;
- f. Qualidade dos registros de atendimento;
- g. Total de Atendimentos E-mail
- h. Treinamentos realizados no período;
- i. Eventos ocorridos com impacto na operação da CONTRATADA.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 34 de 36
---	---	-----------------

- 11.3 Os citados relatórios serão emitidos em consolidado por nível de atendimento e detalhado para cada ilha de serviço constante na Tabela 1.

12.UNIDADE E RESPOSTA AUDÍVEL – URA

- 12.1 As Mensagens principais da URA deve ser conforme sugestão na Tabela 9.

GÁS NATURAL (0800-5950197 / 117)	
Mensagens Principais:	
Olá, somos a Companhia de Gás do Espírito Santo, bem-vindo ao nosso serviço de atendimento aos clientes de Gás Natural.	Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas. Sábado, das 07:00 às 13:00 horas.
Para emergência, digite 1. Dúvidas e solicitações, digite 2.	Agradecemos a sua ligação
Já vamos atender, por favor aguarde. Informamos que essa ligação poderá ser gravada.	
Opção inválida. Vamos repetir as opções.	

Tabela 10 – Mensagens principais da URA


- 12.2 A fraseologia da URA deve ser conforme sugestão na Tabela 10 para o período de Carnaval.

GÁS NATURAL (0800-5950197 / 117)	
Das 13:00h do sábado de Carnaval até 07:00h da quinta-feira (pós quarta-feira de Cinzas)	A partir das 07:00h da quinta-feira (pós quarta-feira de Cinzas)
<ul style="list-style-type: none"> (submenu 2): Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas. Sábado, das 07:00 às 13:00 horas. A agência assim como a Central de Atendimento estará indisponível segunda e terça de Carnaval e quarta-feira de Cinzas. O Serviço de Emergências funcionará normalmente através da opção 1 da URA. Visite nosso portal em www.esgas.com.br. 	<ul style="list-style-type: none"> Dentro do horário de atendimento (submenu 2): Já vamos atender, por favor aguarde. Informamos que essa ligação poderá ser gravada. Fora do horário de atendimento (submenu 2): Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas. Sábado, das 07:00 às 13:00 horas.

Tabela 11 – Fraseologia da URA para período do Carnaval

- 12.3 A fraseologia da URA deve ser conforme sugestão na Tabela 11 para feriados de Natal e Ano Novo.

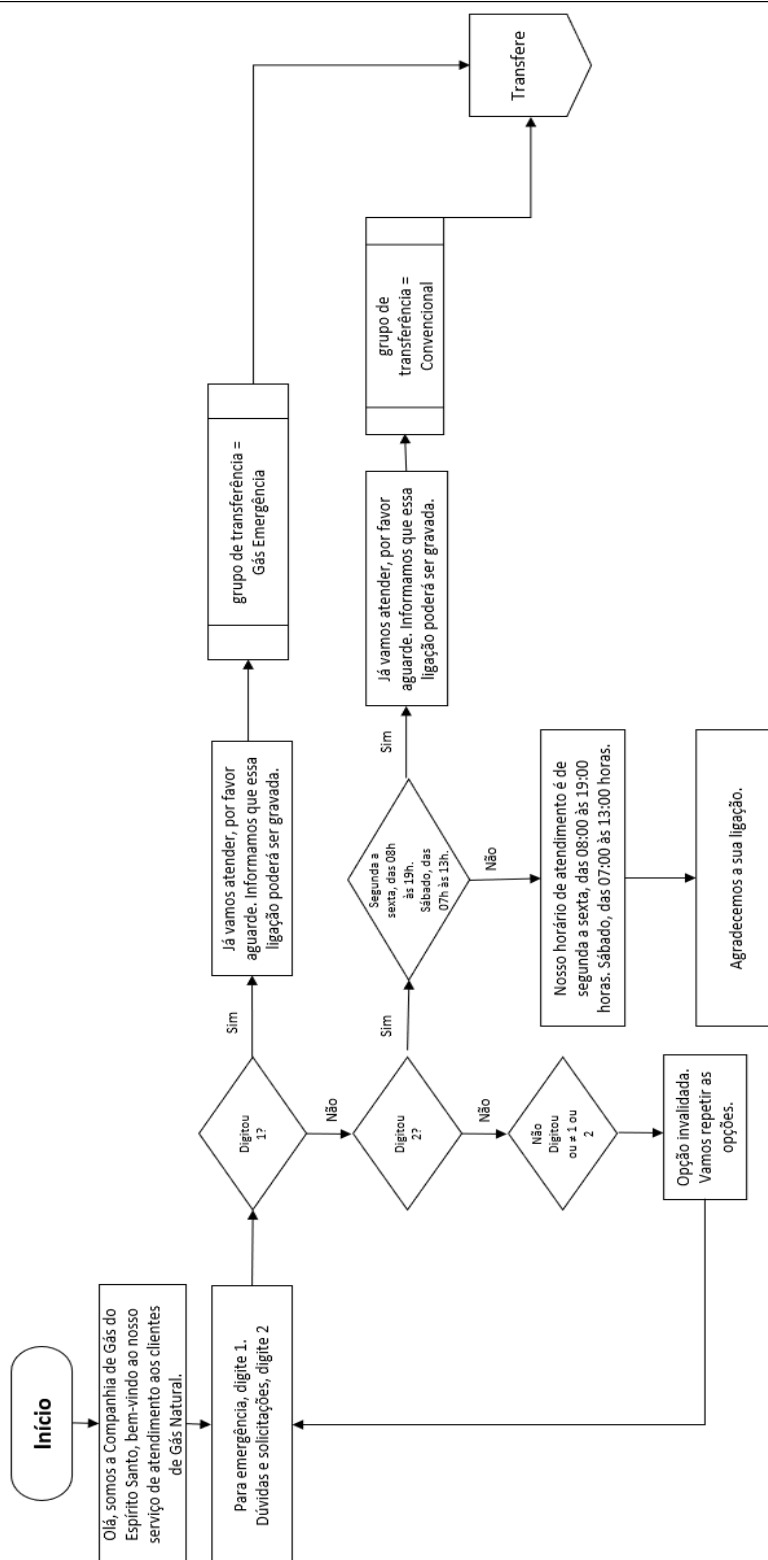
GÁS NATURAL (0800-5950197 / 117)	
DE 24/12 ATÉ 01/01	A PARTIR DE 02/01
<ul style="list-style-type: none"> (submenu 2): Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas. Sábado, das 07:00 às 13:00 horas. A agência assim como a Central de Atendimento estará indisponível nos 	<ul style="list-style-type: none"> Dentro do horário de atendimento (submenu 2): Já vamos atender, por favor aguarde. Informamos que essa ligação poderá ser gravada.

	ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE IMPLANTAÇÃO, HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS	Página 35 de 36
---	---	-------------------------------

dias 24, 25 e 31 de dezembro e 1º de janeiro. O Serviço de Emergências funcionará normalmente através da opção 1 da URA. Visite nosso portal em www.esgas.com.br	<ul style="list-style-type: none"> • Fora do horário de atendimento (submenu 2): Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:00 às 19:00 horas. Sábado, das 07:00 às 13:00 horas.
--	--

Tabela 12 – Fraseologia da URA para feriados de Natal e Ano Novo

- 12.4** Inicialmente a fraseologia e Logica da URA deve ser conforme sugestão da Tabela 12, podendo ser modificada conforme solicitação e aprovação da CONTRATANTE.



Fluxograma – Fraseologia e Logica da URA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE:
IMPLANTAÇÃO,
HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO
DE CENTRAL DE SERVIÇOS
PARA ESGÁS – COMPANHIA
DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO.**

**ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
DE SISTEMAS UTILIZADOS NA OPERAÇÃO
DE ATENDIMENTO**

1 OBJETIVO

Descrever os programas/sistemas que serão utilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços determinados pela CONTRATANTE.

Programa	Descrição	Responsável
Domínio de Rede: Active Directory	Logon na rede da CONTRATANTE para acesso aos sistemas providos por ela	CONTRATANTE
Sistema de Gestão Integrado: ERP SAP	Sistema de gestão empresarial com perfil de acesso as transações necessárias para atendimento ao cliente.	CONTRATANTE
Remote Access VPN: Forticlient	Agente instalado na estação de trabalho para conexão a rede por meio de VPN cliente-to-site	CONTRATANTE
Sistema de Billing e Atendimento: DATAGÁS	Sistema corporativo de propriedade da CONTRATANTE, para gerenciamento dos processos de prospecção, captação, implantação e Atendimento de usuários de Gás Natural. E base de dados corporativa com informações de medição e faturamento.	CONTRATANTE
Navegadores web:———— <ul style="list-style-type: none">• Internet Explorer• Microsoft Edge• Google Chrome• Mozilla Firefox	Browsers utilizados para acesso e navegação na rede mundial de computadores (internet).	CONTRATADA
Pacote Microsoft Office 365 E1/E3, Libre Office ou similar indicado/autorizado pela ESGÁS	Pacote de programas para edição de textos, planilhas e apresentações.	CONTRATANTE
Portal BR / ESGÁS www.esgas.com.br	Domínio BR/ESGÁS , fundamental para operação de atendimento. (para emissão da segunda via de boleto)	CONTRATADA
Outlook	Programa de gerenciamento de correios eletrônicos, de propriedade da CONTRATANTE, para recebimento e envio de emails.	CONTRATANTE
Sharepoint ES Gás	Plataforma de aplicações de propriedade da CONTRATANTE, para acesso a agendas, banco de conhecimento e demais informações pertinentes ao atendimento a clientes.	CONTRATANTE