|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESSO Nº** | **009/2022 SESI/SENAI-DR/TO** |
| **PREGÃO ELETRÔNICO Nº** | **001/2022 SESI/SENAI-DR/TO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETO:** | Contratação de empresa para prestação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica de Contact Center Omnichannel em nuvem a fim de trazer características fundamentais ao desenvolvimento dos negócios do SESI/SENAI-DR/TO através do atendimento e relacionamento com os clientes nos diversos canais remotos e digitais de forma integrada, contemplando os serviços de configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo. |

**HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

Tendo em vista o que consta nos autos do Processo Licitatório nº 009/2022 e considerando a regularidade de todo o procedimento licitatório, bem como, o Parecer Jurídico nº 030/2022, **RESOLVO**, no uso de minhas atribuições legais, **HOMOLOGAR** e **ADJUDICAR** o objeto licitadona modalidade Pregão Eletrônico n° 001/2022 SESI/SENAI-DR/TO, consoante disposto abaixo:

* **ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob nº 04.099.948/0001-05, vencedora do certame conforme segue:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Tipo** | **Descrição/Especificação** | **Período** | **Quant.**  **Máxima** | **Valor Unitário** | **Valor Total** |
| 1 | Solução | Licenças de *Omnichannel* para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para os **Teleatendentes** contemplando:  - Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.;  - Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência. | 12 | 14 | R$ 55,00 | R$ 9.240,00 |
| 2 | Solução | Licenças de *Omnichannel* para uso da plataforma tecnológica de Contact Center para o **Supervisor e Backoffice**, contemplando:   * Todas as funcionalidades/recursos descritos no item 4.1.1.; * Suporte técnico descrito no item 8 do termo de Referência. | 12 | 2 | R$ 75,00 | R$ 1.800,00 |
| 3 | Solução | * Interações **Whatsapp Receptivo**   Nota: interações corresponde ao volume de atendimentos independentemente da quantidade de mensagens trocadas na interação. | 1 | Estimativa  40.000  (ano) | R$ 0,80 | R$ 32.000,00 |
| 4 | Solução | * Ação de disparos de mensagens ativas aos Clientes via WhatsApp (HSM) | 1 | Estimativa  60.000  (ano) | R$ 0,90 | R$ 54.000,00 |
| 5 | Serviço | Serviço de Análise e Desenvolvimento de sistemas conforme descrito no item 9 do Termo de Referência (hora técnica pós-implantação) | 1 | Estimativa 240 horas  (ano) | R$ 83,00 | R$ 19.920,00 |
| 6 | Solução | * Hosting Whatsapp Business API para conexão do Chatbot (item 6.20 do Termo de Referência) | 12 | 2 | R$ 450,00 | R$ 10.800,00 |
| 7 | Serviço | Serviço de instalação, configuração e treinamento da Plataforma Omnichannel. Detalhamento descrito no item 7 do Termo de Referência. | 1 | 1 | R$ 2.984,44 | R$ 2.984,44 |
| Valor Global de R$ 130.744,44 (cento e trinta mil, setecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos). | | | | | | |

Palmas-TO, 22 de novembro de 2022.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **ROSELI FERREIRA NEVES SARMENTO**  Superintendente do SESI-DR/TO | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **MÁRCIA RODRIGUES DE PAULA**  Diretora Regional do SENAI-DR/TO | | | |