

ANEXO B

PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014

MODELO DE PROPOSTA (em papel personalizado da empresa)

À TELEBRAS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº TLB-EDT-2025/00014 PROCESSO Nº TLB-PRO-2025/001607

Senhor Pregoeiro,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para prestação de serviço especializado de Central de atendimento Multimeios no modelo Contact Center Omnichannel, incluindo infraestrutura, mão de obra, tecnologias e serviço de STFC, conforme condições constantes Termo de Referência e seus Anexos, Anexo A do Edital.

ITENS	Descrição do serviço	Qtd Mês	Qtd 30 Dias	Valor unitário (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Total (30 MESES) (R\$)
1	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo I (inclui mão de obra e estruturas para os seguintes serviços): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot/Voicebot e Mensageria Instantânea com WhAtsapp Business API), para PA/6 horas em 24/07. Inclui atividades de suporte e jornada do cliente, backoffice, implantação e gestão dos serviços. (referência: até 16 mês)	16	480				
2	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo II (inclui mão de obra): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário	3	90				

	eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot/voicebot e Mensageria Instantânea com WhatsApp Business API), para PA/6 horas em 24/07. (referência: até 03 mês)					
3	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp – ATIVO sessões mensais) (referência: até 5.000 por mês)	5.000	150.000			
4	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp)- RECEPTIVO sessões mensais) (referência: até 5.000 por mês)	5.000	150.000			
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS , custo por sessão de atendimento (sessões mensais) - (referência: até 5.000 por mês)	5.000	150.000			
6	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA (referência: até 3.000 por mês)	3.000	90.000			
7	Desenvolvimento de Sistemas (mensuração em horas/mês) (referência: até 60 por mês)	60	1.800			
8	Serviços de STFC - Disponibilidade de 100% no mês	1	30			
	Valor total anual					R\$
	Valor total do contato (30 meses)					R\$

Observações:

1) No preço total global proposto compreende a mão de obra e todas as estruturas necessárias para a realização do serviço descrito, como softwares, licenças, equipamentos, materiais, ferramentas, infraestrutura de suporte e quaisquer outros recursos indispensáveis à sua plena execução;

2) Conforme o Termo de Referência uma sessão de atendimento é entendida como a totalidade da conversa realizada entre o atendente e o cliente, do início ao fim, e não como cada mensagem individual trocada durante o diálogo. Entende-se por sessão de atendimento, portanto, o conjunto de mensagens trocadas durante a interação do usuário com o atendente para resolução de uma demanda do usuário, num intervalo de tempo em que não se configure o abandono da conversa por parte do usuário. Este conjunto de mensagens efetivas com cliente, é demarcado por um início e fim, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas;

3) Para finalidade de proposta de preço deverão ser consideradas as quantidades máximas mensais da prestação do serviço.

Declaramos que nos preços propostos estão inclusos todos os custos necessários para o fornecimento do objeto, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

Declaramos que essa proposta comercial foi elaborada conforme detalhamento do Termo de Referência nº _____, de ____ de _____ de 202__.

Declaramos que estamos de acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos.

O prazo de validade da proposta é de: _____ (_____) dias. (Obs.: O prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias, contados da data de abertura do presente Pregão Eletrônico, podendo as proponentes oferecer prazo superior).

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:		CNPJ:
Inscrição Estadual:		
Endereço:		Tel/Fax:
CEP:	Cidade:	UF:
Banco:	Agência:	C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome:		
Endereço:		
CEP:	Cidade:	UF:
CPF:	Cargo/Função	
RG:	Órgão Expedido:	
Naturalidade:	Nacionalidade:	
Formação acadêmica:	Estado Civil:	
E-mail Institucional:		

Local e data: _____

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA