

**TERMO DE REFERÊNCIA**FOR-DILOG-001-09
(v.01)**1. OBJETO:**

1.1. Contratação de serviços de serviços PABX em nuvem, baseado em protocolo SIP, incluindo tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, com fornecimento de equipamentos e materiais necessários para atender as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Acre, conforme especificações e quantidades estabelecidas abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANT. (A) |
|-------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | Assinatura de DDR | 493 |

QUADRO RESUMO DAS SOLUÇÕES

| Serviços de serviços PABX em nuvem, baseado em protocolo SIP | | |
|--|---|-----------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANT. (A) |
| 1 | Licença de ramal | 415 |
| 2 | Licença de Softphone Premium | 1 |
| 3 | Licença para gravação de ramais | 1 |
| 4 | Licença de atendimento automático | 1 |
| 5 | Licenças de Agente de Contact Center | 60 |
| 6 | Licenças de Supervisor de Contact Center | 5 |
| 7 | Pacote de 1000 (mil) Conversas Whats App (Serviço, utilidade e autenticação) / mês | 1 |
| 8 | Pacote de 1000 (mil) Conversas Whats App (Marketing) / mês | 1 |
| 9 | Telefone IP Básico | 315 |
| 10 | Fone de cabeça | 100 |
| 11 | Serviço de assinatura STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) dimensionada conforme especificação | 1 |
| 12 | Serviço de assinatura mensal do número 0800 – Ilimitado (75 canais) | 1 |

2. JUSTIFICATIVA

2.1. No contexto das atuais circunstâncias, é imperativo que analisemos e justifiquemos as ações que

tomaremos em resposta a esses desafios. Diante dos eventos e condições atuais que interferem na continuação do serviço de telefonia, tendo em vista que o contrato vigente chegou ao fim do prazo de 5 anos e o alto custo de manutenção da fiação metálica juntamente com os PABX, além de mudanças operacionais por parte das operadoras, faz-se necessário a análise crítica das circunstâncias atuais para que possamos tomar medidas eficazes, adaptar nossas estratégias e garantir a continuidade de nossas operações. Neste documento, destacamos as considerações que moldaram nossa abordagem diante das circunstâncias em questão, demonstrando a necessidade da contratação do Serviço de Telefonia VOIP pela sua economia de custos, flexibilidade, escalabilidade e pelos diversos recursos avançados que oferece permitindo melhoria tanto na comunicação interna quanto externa.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS:

3.1. Os bens a serem adquiridos enquadram-se na classificação de bens comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005.

4. MÉTODOS E ESTRATÉGIAS DE SUPRIMENTO

4.1. O fornecimento será efetuado obedecendo os seguintes prazos, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho ou da assinatura do instrumento de contrato.

SOLUÇÃO EM NUVEM – VOICE MANAGER: Até 60 (Sessenta) dias úteis;

SOLUÇÃO EM NUVEM – CONTACT CENTER – Cxone: Até 120 (Cento e Vinte) dias úteis;

4.2. O prazo previsto poderá, desde que devidamente justificado, ser prorrogado por igual período após avaliação dos argumentos e documentação apresentada pela contratada, oportunidade em que o gestor do contrato avaliará e decidirá sobre a prorrogação.

4.3. O gestor do contrato decidirá sobre eventuais solicitações em até cinco dias contados do recebimento da demanda.

5. RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1. Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/93, o objeto do contrato será recebido da seguinte forma:

5.2.1. Provisoriamente, no ato da entrega, para efeito de posterior verificação da conformidade dos materiais/serviços com as especificações deste Termo de Referência;

5.2.2. Definitivamente, em até 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, mediante atesto na nota fiscal/fatura, após a verificação da qualidade e aceitação pelo fiscal.

5.2. O aceite/aprovação dos serviços pelo Contratante não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios de quantidade ou qualidade do mesmo ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao Contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

5.3. O representante do TJAC anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a entrega e execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos

observados.

5.4. Se o serviço não satisfizer as condições estabelecidas neste contrato, o mesmo será recusado, devendo a CONTRATADA providenciar as correções necessárias ou a sua substituição dentro do prazo de entrega do contrato.

5.5. A critério do TJAC poderá ser concedido novo prazo para o fornecimento do serviço que sofrer retardo em casos de correções ou abater da Nota Fiscal o valor das peças não conformes.

5.6. Ocorrendo a rejeição pela segunda vez o contrato poderá ser rescindido.

6. AVALIAÇÃO DO CUSTO

6.1. O custo estimado total da presente contratação é de R\$ **XXXX (XXXX)**.

6.2. O custo estimado foi apurado a partir de mapa de preços constante do processo administrativo, elaborado com base em pesquisas de mercado junto a empresas especializadas, e mediante consulta ao Sistema de Preços Praticados - SISPP do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG, disponível em: <https://www.comprasnet.gov.br>.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A Contratada obriga-se a:

7.1.1. Efetuar a entrega dos bens em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela Administração, em estrita observância das especificações do Edital e da proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal constando detalhadamente as indicações da marca, fabricante, modelo, tipo, procedência e prazo de garantia;

7.1.1.1. Os bens devem estar acompanhados, ainda, quando for o caso, do manual do usuário, preferencialmente em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

7.1.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

7.1.2.1. O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de **15 (quinze dias)**, o produto com avarias ou defeitos;

7.1.3. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;

7.1.4. Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

7.1.5. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.1.6. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;

7.1.7. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

7.1.8. Apresentar juntamente à fatura de serviços os documentos que comprovem a situação de habilitação descrita no item anterior (Certidões Negativas).

7.1.9. Outras obrigações, caso julgue necessário.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A Contratante obriga-se a:

8.1.1. Receber provisoriamente o material, disponibilizando local, data e horário;

8.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

8.1.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

8.1.4. Efetuar o pagamento no prazo previsto.

9.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

9.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

e 9.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

9.1.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados

9. MEDIDAS ACAUTELADORAS

9.1. Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

10. CONTROLE DA EXECUÇÃO

10.1 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, do Decreto 9507/2018 e a disposição 2.6 do Anexo V da IN 05/2017 – SEGES/MP, a gestão e a fiscalização da execução dos contratos compreendem o conjunto de ações que objetivam:

I - aferir o cumprimento dos resultados estabelecidos pela contratada;

II - verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas; e

III - prestar apoio à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente para a formalização dos procedimentos relativos à repactuação, reajuste, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, aplicação de sanções, extinção dos contratos, entre outras, com vistas a

assegurar o cumprimento das cláusulas do contrato e a solução de problemas relacionados ao objeto.

10.2 Para tanto figuram como:

a) GESTOR: Ana Paula Viana Carrilho

b) FISCAL TÉCNICO: Amilar Sales Alves e Elson Correia de Oliveira Neto

c) FISCAL ADMINISTRATIVO: Nagila Yucara Oliveira da Silva e Francisca Cristiana Saraiva - DVRJU

10.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.4. Ao fiscal técnico compete o acompanhamento da execução contratual, e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano para solução das falhas identificadas, bem como determinando o que for necessário à sua regularização e encaminhando os apontamentos ao gestor para as providências cabíveis.

10.5. Ao Gestor do contrato cabe a análise de reajuste; repactuação; reequilíbrio econômico-financeiro; incidentes relativos a pagamentos; de questões ligadas à documentação, ao controle dos prazos de vencimento e da prorrogação, apontando o que for necessário.

10.6 O Contratante reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da Contratada.

10.7 As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas ao gestor para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

10.8 O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar ao gestor para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.9 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

10.10 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras

previstas no ato convocatório.

10.11. O fiscal técnico do contrato, deverá providenciar a abertura de processos vinculados, inserindo termo de abertura e cópia do contrato para os seguintes registros:

- 1 - Registro de ocorrências;
- 2 - Pagamentos. O processo principal seguirá única e exclusivamente para questões relacionadas a gestão do contrato e suas renovações, e ajustes e alterações.

10.12. O fiscal Administrativo deverá participar da reunião inicial com o contratado, juntamente com o fiscal técnico e gestor, que será registrada em Ata apensada ao processo principal.

11. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. A disciplina das infrações e sanções administrativas aplicáveis no curso da licitação e da contratação é aquela prevista.

11.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

11.1.1. **Advertência** por escrito formal ao fornecedor, em decorrência de atos menos graves e que ocasionam prejuízos para a Administração (CONTRATANTE), desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave e, se for o caso, conferindo prazo para a adoção de medidas corretivas cabíveis;

11.1.2. **Multas** na forma abaixo:

- a) multa de 2,0% (dois por cento) por dia sobre o valor nota de empenho em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor da nota de empenho, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- c) multa de 10% (dez por cento) aplicado sobre o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta do licitante, por ilícitos administrativos no decorrer do certame.

11.1.3. **Suspensão temporária de licitar e de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos.

11.1.4. **Impedimento de licitar e de contratar** com Estado do Acre (Tribunal de Justiça do Estado do

Acre) e o descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços; II - não entregar a documentação exigida no edital; III - apresentar documentação falsa; IV - causar o atraso na execução do objeto; V - não mantiver a proposta; VI - falhar na execução do contrato; VII - fraudar a execução do contrato; VIII - comportar-se de modo inidôneo; IX - declarar informações falsas; e X - cometer fraude fiscal.

11.1.5. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com Estado do Acre (Tribunal de Justiça do Estado do Acre), enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados e depois de decorrido o prazo não superior a 02 (dois) anos previsto no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.

11.2. O **CONTRATANTE** não aplicará a multa de mora quando optar por realizar as reduções no pagamento previsto neste instrumento, sendo vedada a dupla penalização da **CONTRATADA** pelo fato (atraso) na execução dos serviços.

11.3. Pelo descumprimento das obrigações assumidas a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 01

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA |
|-------------|---|
| 1 | 2 % (dois por cento) sobre o valor da nota de empenho em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias; |
| 2 | 30 % (trinta por cento) sobre o valor do contrato ou da nota de empenho pela inexecução contratual; |
| 3 | 10% (dez por cento) aplicado sobre o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta; |

Tabela 02

| SITUAÇÕES | DESCRIÇÃO | GRAU |
|------------------|------------------|-------------|
|------------------|------------------|-------------|

| | | |
|---|--|---|
| 1 | <p>Não apresentação de situação fiscal e trabalhista regular no ato da assinatura do contrato.</p> <p>Não cumprimento dos requisitos de habilitação na modalidade pregão, embora o licitante tenha declarado previamente no certame que os cumpria.</p> <p>Deixar de entregar documentação exigida para o certame.</p> <p>Fazer declaração falsa.</p> <p>Interposição de recursos manifestamente protelatórios.</p> <p>Desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Administração.</p> <p>Tumultuar a sessão pública da licitação.</p> <p>Cadastrar propostas comerciais eletrônicas com valores exorbitantes em relação ao valor máximo.</p> <p>Não apresentação da nova proposta no prazo estabelecido, na modalidade pregão, consoante valor ofertado nas fases de lances ou de negociação.</p> | 3 |
| 2 | <p>Recusar-se a assinar o contrato dentro do prazo previsto no edital do certame.</p> <p>Falhar na execução do contrato sem justificativa adequada durante a prestação dos serviços ou fornecimento dos materiais.</p> <p>Fraudar a execução do contrato.</p> <p>Cometer fraude fiscal.</p> <p>Não retirar a nota de empenho.</p> <p>Apresentar comportamento inidôneo.</p> | 2 |
| 3 | <p>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega materiais contratuais por dia e por unidade de atendimento.</p> <p>Não manter a regularidade fiscal e trabalhista durante a execução do contrato ou da nota de empenho.</p> <p>Deixar de substituir os materiais quando recusado pelo ÓRGÃO.</p> | 1 |

11.4. As sanções administrativas previstas neste instrumento são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis e assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/1993, e, subsidiariamente, na Lei n.º 9.784/1999.

11.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

11.6. O prazo para apresentação de recursos das penalidades aplicadas é de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação.

11.7. O recurso será dirigido ao Diretor de Logística, que poderá rever sua decisão em 05 (cinco) dias, ou, no mesmo prazo, encaminhá-lo, devidamente informado, à autoridade superior para análise, em igual prazo.

11.8. Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade, prevista no subitem 15.1.5. caberá pedido de reconsideração, apresentado ao Presidente do TJAC, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação.

11.9. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente no TJAC em nome da fornecedora e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença a ser cobrada administrativa ou judicialmente.

11.10. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrentes das infrações cometidas.

11.11. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na entrega dos materiais, advieram de caso fortuito ou motivo de força maior;

11.12. Da sanção aplicada caberá recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção”.

11.13. As sanções serão registradas e publicadas no SICAF.

12. ALINHAMENTO AO PLANO INSTITUCIONAL

12.1. A presente demanda está em consonância com o Planejamento Estratégico 2021/2026, especificamente no tocante ao objetivo de garantir direitos aos jurisdicionados localizados na Comarca de Jordão e:

a) Cumprir o Plano de Continuidade de Serviços essenciais de TIC constante na Resolução 370/2020 do CNJ, conforme Caput IV, Art. 34, Art. 36, in verbis:

" - Art. 34. Os itens de infraestrutura tecnológica deverão atender as especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.

- Art. 36. Cada órgão deverá elaborar um Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços no qual estabeleça estratégias e planos de ação que garantam o funcionamento dos serviços essenciais quando na ocorrência de falhas."

b) O objetivo da aquisição encontra respaldo no Planejamento Estratégico de TI (PETIC), estando inserido especificamente no Plano de Continuidade de Serviços de TI.

c) atender o Provimento N° 74/2018 do CNJ da Serventia Extrajudicial.

d) O presente projeto faz parte do conjunto de ações de TI que serão desenvolvidas pela Diretoria de

Tecnologia da Informação e está previsto no Plano de Aquisições e Contratações de TI.

13. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

13.1 O valor estimado que subsidiará a realização do certame é de XX

14. DO PAGAMENTO

14.1. Efetuar o pagamento do valor constante na nota fiscal/fatura, no prazo máximo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação da Nota Fiscal acompanhada dos documentos de regularidade fiscal e devidamente atestada pelo fiscal do contrato, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação apresentada pelo fornecedor.

14.2. Na hipótese de existência de erros na nota fiscal de cobrança e/ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento será interrompido e ficará pendente até que a contratada adote as medidas saneadoras, voltando a correr na sua íntegra após a contratada ter solucionado o problema.

14.3. Caso o TJAC não promova, por sua culpa, o pagamento no prazo pactuado e em observância ao disposto no art. 40, XIV, alínea c, da Lei nº 8.666/93, o valor a ser pago será corrigido monetariamente, adotando-se a seguinte fórmula:

14.3.1. $EM = N \times VP \times I$ Onde:

14.3.2. EM = Encargos moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela paga; I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

14.3.3. $I = (TX/100) / 365$

14.3.4. TX = Percentual da Taxa Anual – 6% (seis por cento)

14.4. O TJAC reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, for observado que o serviço não estar de acordo com as especificações apresentadas e aceitas, aplicando-se ainda as penalidades cabíveis;

14.5. O TJAC, nos termos da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, e IN SRF nº 480/2004, fará retenção, na fonte, de Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para a Seguridade Social – COFINS, Contribuição para o PIS e Imposto sobre a Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ.

15. ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO

15.1. Hospedagem - Datacenter

A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF. Será aceita certificação TIER III em substituição às certificações exigidas.

O tráfego de voz entre ramais e de / para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Corder Controlers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.

A solução PABX e nuvem deve possuir redundância geográfica de data centers, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

Deverá ser apresentado junto com a proposta a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

15.2. Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC

A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços. Deverá ser anexada à proposta.

Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.

Para ligações externas, de/para STFC, deverá ser disponibilizado um quantitativo de canais (ligações simultâneas) igual ou superior a 30% da quantidade total de ramais.

Todos os ramais deverão ser fornecidos com número DDR (Discagem Direta a Ramal).

Caso seja opção da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade dos números atualmente utilizados, sem ônus adicionais.

Nos casos em que não for possível fornecer numeração em alguma localidade, a CONTRATADA deve ter a capacidade de fornecer numeração 0800 nos seguintes termos:

A CONTRATADA deverá fornecer número 0800 com direcionamento para os respectivos números (ramais) das localidades não atendidas e nas ligações originadas desses ramais destas localidades e quem receber a ligação deve identificar um número telefônico de município mais próximo do mesmo DDD. O custo referente às ligações para o serviço 0800 será de responsabilidade da CONTRATADA.

O código de área (DDD) do município de saída deve ser, quando possível, igual à localidade do CONTRATANTE destinatária do número 0800.

O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais.

Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Tribunal de Justiça do Estado do Acre,, para telefones fixo nesta mesma área.

Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Tribunal de Justiça do Estado do Acre,, para telefones móveis nesta mesma área.

Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Discagem Direta Gratuita Dedicada e Comutada (DDG – 0800):

A prestação do serviço de DDG 0800 implicará no fornecimento de um número único, nacional, no formato 0800 XYZ MCDU.

O serviço 0800 deve prover sinalização de linha E1 ou ISDN ou SIP.

Prestar serviços de Telefonia Urbana e Interurbana, com características de tarifação reversa e número único nacional.

Números telefônicos específicos (únicos) da Contratante, com cobertura Estadual e nacional, no modelo 0800.

Concentrar de todas as chamadas originadas em qualquer parte do Território Estadual e Nacional para a central de atendimento do Órgão Contratante.

Prover garantia de qualidade, disponibilidade e desempenho.

Prover compatibilidade com as tecnologias e padrões de mercado.

A Contratada deverá providenciar os equipamentos, infraestrutura, interfaces, cabos a necessidade da contratação do Serviço de Telefonia VOIP pela sua economia de custos, flexibilidade, escalabilidade e pelos diversos recursos avançados que oferece permitindo melhoria tanto na comunicação interna quanto externa conectores e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com a CONTRATADA, sem custo adicional à CONTRATANTE incluindo todos os custos referentes a atualizações tecnológicas, substituição de equipamentos e suporte técnico.

O serviço 0800 deverá prover as seguintes facilidades:

O Serviço deverá permitir à CONTRATANTE restringir as áreas das quais não deseja receber chamadas, podendo os usuários originadores dessas ligações receberem mensagens gravadas com as informações pertinentes.

A licitante contratada deverá permitir à CONTRATANTE restringir as áreas às quais não deseja originar chamadas.

A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá solicitar da licitante contratada o bloqueio (ou desbloqueio) de ligações celulares para o(s) número(s) 0800.

A Licitante contratada deverá permitir a utilizar a qualquer momento as facilidades do serviço 0800 como segue:

Número Único Nacional - Permite identificar a Contratante, em todo o território nacional, através de um único número 0800, independentemente da localização de seus Centros de Atendimento.

Restrição da Área de Abrangência - Permite definir as áreas das quais não deseja receber chamadas.

16. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.

A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.

Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:

Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma.

Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.

Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.

Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).

Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).

Visualização da lista telefônica pública e privada.

Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:

Disponibilidade da solução.

Disponibilidade de cada ramal.

Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.

Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data.

Quantidade de chamadas realizadas, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data.

Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.

Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.

Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch.

A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024.

Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionados.

A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc). e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:

Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).

Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.

Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).

Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).

Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).

Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).

Possibilidade de criação de grupos de atendimento.

Transferência de chamadas. (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias).

Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações).

Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.

Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).

Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.

Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone básico, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas:

Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP.

Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.

Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala.

Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.

Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).

Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone.

Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários.

Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”

Deve suportar transferência de chamadas

Deve suportar retenção de chamada

Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos

Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722

Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384

Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

Possuir quadro branco, permitindo que todos os usuários de uma sessão de videoconferência escrevam / desenhe em tela compartilhada.

Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.

Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.

Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário.

Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.

Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre remover todo o ruído de fundo, remover somente o ruído de fundo que não seja voz e otimizar redução de ruídos de forma a permitir frequências de música.

16.1. SBC – Session Border Controller

A solução deverá possuir Session Border Controller com as seguintes características mínimas:

Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.

Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.

Deve suportar RFC 3261.

Deve suportar proteção DoS/DdoS.

Deve suportar Buffer de jitter dinâmico.

Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto.

Deve suportar Codecs: G.711, G.723.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB.

Criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest.

Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

Deve suportar transporte com TLS.

Deve suportar IPv4/IPv6.

Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP.

Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.

Deve suportar roteamento estático configurável.

Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

Deve suportar media anchoring.

Deve suportar redundância.

Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.

Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS)

Deve suportar protocolo HTTPS.

A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

16.2. Licenças de Ramal

Além das funcionalidades básicas solicitadas, as licenças de ramais deverão permitir:

Deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.

Captura de chamadas (A Captura de Chamada é um serviço multiusuário que permite que usuários selecionados respondam a qualquer linha que esteja tocando em seu grupo de captura de chamada).

Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente, encaminhadas ao ramal do chefe.

Música em chamadas em espera (O serviço de usuário do Music On Hold permite que um usuário toque músicas personalizadas para os chamadores quando a chamada é retida ou estacionada).

Cadeado eletrônico (Códigos de autorização para efetuar chamadas).

Não perturbe (Quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe (DND), todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas).

Desvio Noturno (O Night Forwarding permite que as chamadas externas recebidas no usuário sejam redirecionadas para um destino especificado em um horário estabelecido).

Retorno automático de chamadas (O Automatic CallBack permite ao originador ser notificado quando o lado chamado, em caso de ocupado, ficar livre).

16.3. Licenças de Softphone Premium

As licenças de Softphone Premium deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 1000 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.

Deve permitir a criação de até 100 salas simultâneas por reunião. Essa funcionalidade permite a criação de subsalas apartadas da sala de reunião principal.

Permitir a gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações.

Permitir a transmissão ao vivo (Live Streaming) da reunião nas plataformas Youtube e Facebook / Instagram.

Deve permitir o controle remoto do desktop, permitindo que determinado participante possa editar documentos no desktop do organizador da reunião.

16.4. Licenças de Atendimento Automático

A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF.

Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu).

Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento.

A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento.

Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço.

Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior.

Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

16.5. Licenças de Gravação

Trata-se das licenças de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias.

Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado.

Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.

Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações.

Possui sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a

infraestrutura disponível no ambiente da CONTRATANTE.

A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.

Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido.

O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”.

O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

Agenda diária, no mínimo, com horários definidos.

Solicitação direta do administrador do sistema.

O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.

16.6. Telefone IB básico

Possuir homologação da Anatel.

Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.

Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.

Áudio HD com Redução de ruído, no viva-voz e no fone.

Tela com resolução mínima de 192x48 pixels.

Suportar Fone de ouvido sem fio EHS.

Suportar os codecs G.711a/u, G.722, G.729AB.

Deve suportar cancelamento de eco.

Deve possuir 4 teclas programáveis.

Deve possuir 9 teclas de função (Reter/Transferir/Conferência/Configurações/Mensagens/ Volume +/-) sendo as 3 de áudio (Mute/Fone de ouvido/Viva Voz) com LED indicador.

Suportar ângulo ajustável de 45° e instalação em parede.

Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000.

Função PoE (IEEE 802af) registra como dispositivo de classe 1.

Suporte aos protocolos SIP, TLS, SRTP, LLDP-MED, QoS, IEEE 802.1Q, HTTPS.

Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

16.7. Fone de Cabeça

Deve ser biauricular, com tiara em aço revestido.

Deve possuir microfone Omini-direcional e com cancelamento de ruído.

Deve possuir tecnologia Plug and Play.

Deve possuir microfone com haste flexível, com ajuste de até 330°.

Deve possuir proteção contra picos inesperados de som (acima de 115 dBA).

Deve possuir microfone com sensibilidade de, pelos menos, $-41 \pm 3\text{db}$.

Deve reproduzir som com faixa de 20Hz a 20Khz.

Deve possuir conector USB, com cabo de, no mínimo, 2,5 metros.

Deve possuir cabo USB blindado para proteção contra EMI.

17. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

17.1. Características Gerais

A Solução deverá implementar o atendimento, através de quaisquer meios: voz, vídeo, chat, e-mail, mensagens instantâneas, WhatsApp, SMS, redes sociais, atendimento automatizado (chatbots e atendimento na URA) e atendentes humanos, conforme todas as características descritas nestas especificações.

A Solução deverá buscar, de acordo com regras parametrizadas, o melhor atendente para realizar o melhor atendimento para o cliente de acordo com o contexto, categoria e o momento da chamada, seguindo as regras de negócios.

A Solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento. Espera-se que a solução seja desenvolvida e concebida para funcionamento em nuvem não sendo aceita soluções ditas como “on-premise”, cuja implementação é dedicada ao cliente, porém em um ambiente virtualizado apenas hospedado em nuvem pública ou acessível via internet.

A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a Hora Legal Brasileira de acordo com os diferentes fusos-horários presentes no Brasil.

Todos os usuários da solução tais como: atendentes, supervisores, suporte, BackOffice, administradores, gestores etc., deverão ter associados a solução perfis específicos de acordo com cada atribuição, sendo possível parametrizar acessos e funcionalidades conforme função.

A Solução deverá possuir base unificada de todas as interações dos clientes, deverá ser possível exportá-las, utilizando bancos de dados de mercado, seja por acesso via ferramenta da solução ou mesmo acesso direto disponibilizado por API para consumo.

A solução deverá seguir sua estrutura seguindo as recomendações PCI (Data Security Standart), visando segurança plena do atendimento dos clientes.

A Solução Contratada deverá, caso solicitado, suportar receber todos os entroncamentos de voz advindos de empresas de telecomunicações ou outras centrais de atendimento (Contact Center) diretamente em pontos de Voz no Brasil, geograficamente separados e em datacenters TIER3.

A CONTRATADA deverá prover toda a estrutura de segurança necessária ao tráfego de voz e vídeo (SBC - Session Border Controller e afins) com essas entidades, conforme especificações descritas neste documento.

A CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da SOLUÇÃO com as versões das soluções de troca de mensagens, bem como com as respectivas plataformas.

A funcionalidade para integração com soluções de troca de mensagens deverá estar disponível dentre

os produtos licenciados para ativação quando necessário.

A CONTRATADA deverá suportar prover a infraestrutura para fornecer os seguintes serviços de voz: Ligações/Chamadas Ativas; Atendimento Eletrônico e Roteamento inteligente para Chamadas Receptivas e prover as gravações de todas as chamadas de forma integrada.

A solução deverá prover comunicação e interação com usuários por meio de Softphone WebRTC integrado na solução.

A solução deverá possibilitar administração e gerenciamento de forma centralizada, bem como a geração de relatórios personalizados.

A solução deverá garantir a escalabilidade, permitindo futuras expansões, preservando-a, inclusive, para o caso de criação de novas unidades/sites de atendimento.

A solução deverá suportar e operar vários aplicativos diferentes, de forma simultânea.

A solução deverá possuir URA integrada, que possibilite integração com sistemas e banco de dados externos, e que permita o atendimento simultâneo de, no mínimo, 03 usuários para cada posição de atendimento contratada;

A solução deverá permitir a implementação de funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech) e prover capacidades cognitivas de reconhecimento de contexto de conversa (inteligência artificial). Essas funcionalidades não serão contratadas, entretanto, a plataforma deverá suportar a qualquer momento sua implementação mediante contratação adicional.

A solução deverá possuir gravador integrado, que permita a gravação e recuperação de todas as chamadas, devendo permitir a gravação de 100% das posições de atendimento simultaneamente.

A solução deverá disponibilizar espaço de armazenamento das gravações na nuvem, com capacidade de, no mínimo, 5GB por posição de atendimento.

A solução deverá comportar a criação de multitenancy 100% apartados.

A Contratada deverá oferecer console de gestão amigável de fácil utilização e que permita criar e gerenciar os recursos e/ou grupo de recursos relacionados ao serviço de Cloud Computing por meio de web browsers. Esse console deve englobar as exigências listadas abaixo.

Permitir o agendamento e a realização de backups de dados (incluindo as gravações das interações);

Permitir o gerenciamento dos recursos contratados;

Prover o monitoramento do ambiente de Cloud (serviços e recursos), de forma automatizada dando cobertura às aplicações, em tempo real (24x7x365), visando detectar problemas.

A CONTRATADA deve assegurar a proibição do uso dos dados que não seja para o propósito para o qual foi contratado;

A CONTRATADA deve assegurar a proteção dos dados, independente se o provedor esteja local no próprio país ou fora do país de origem do CONTRATANTE.

Segurança e Criptografia: será aplicado aos dados do CONTRATANTE sob custódia pelo provedor do serviço em nuvem;

Protocolos de Segurança: Os protocolos de segurança implementados pelo provedor devem impedir invasões e tentativas de acesso aos dados do CONTRATANTE e do próprio provedor, por pessoas não autorizadas;

Descarte de mídias ou equipamentos ou informações: O provedor de serviços deve garantir um processo de reutilização e alienação segura de equipamentos;

A solução deve possuir procedimentos de segregação de função, para reduzir o risco envolvido nas operações dos dados e possuir:

Certificações SOC 2 Type 2, FCC, CPNI, BAA, entre outras que garantam a confidencialidade e integridade dos dados transacionados em soluções em nuvem.

TCPA compliance, garantindo que os dados transacionados na nuvem não sejam compartilhados com outros clientes e/ou negociados sob qualquer circunstância.

Caso a CONTRATADA utilize provedor de nuvem para armazenamento de dados, deverá atender todos os aspectos de privacidade, segurança e auditoria, estando a SOLUÇÃO hospedada em Data Center no mínimo Tier 3, garantindo alta disponibilidade, inclusive em períodos de manutenção, sem impactar o funcionamento da solução mesmo em janelas programadas, e protegendo a confidencialidade e integridade das informações com acesso ininterrupto às mesmas, além de possuir e apresentar as seguintes certificações:

ISO 27001

PCI DSS Level 1: Payment Card Standards

ISO 9001: Global Quality Standard

17.2. Datacenter Tier 3

A CONTRATADA deverá possuir em sua plataforma:

Prevenção e detecção de intrusão;

Prevenção de vazamento de informação;

Realização periódica de testes e varredura para detecção de vulnerabilidades;

Proteção contra softwares maliciosos;

Mecanismo de rastreabilidade;

Controle de acesso e de segmentação de rede de computadores;

Manutenção de cópias de segurança dos dados e informações (e metadados);

Aviso imediato de incidentes de segurança da informação;

17.3. Alta disponibilidade

A solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7);

A solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade contratada, alertas quando atingidos patamares de recursos estabelecidos em função do orçamento disponível;

A Solução deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99.99%, incluindo as paralizações programadas e janelas operacionais.

O BOT da solução contratada deverá ter capacidade para atender no mínimo 250 usuários por segundo.

A Solução deverá funcionar em alta disponibilidade, com elementos redundante e infraestrutura de rede em contingência sem a necessidade de contratação de serviços e/ou custos adicionais.

17.4. Protocolos

Solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes protocolos:

Sessão e mídia: SIP Padrão (RFC 3261), SIP TRUNK Padrão, RTP, RTCP, SDP e WebRTC.

Acesso seguro via Internet para as integrações entre os componentes da SOLUÇÃO na nuvem e os serviços expostos pela CONTRATANTE na internet/intranet.

Deve suportar comunicação com storage e aplicações por: HTTPs, SFTP, SOAP.

Transações com sistemas via: SOAP ou REST (gerenciado ou não por solução de API Manager), MQ e Stream.

Gestão de grupos e usuários: LDAP, MS-Active Directory.

17.5. Interface de Tronco (SIP TRUNK)

Permitir a interligação com equipamentos de terceiros por meio de entroncamento SIP (SIP TRUNK).

Permitir a programação de modo de operação de entrada, saída ou bidirecional, por software.

Implementar a compressão, dos canais de voz com, no mínimo, o algoritmo G.711 a-law e u-law.

A SOLUÇÃO deverá suportar se integrar ao ambiente legado, com troca de sinalização SIP, Via SIP TRUNK.

17.6. Facilidades Básicas

Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.

As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: Operador, Supervisor, Administrador e Técnico de suporte. Será permitido apenas que interfaces de desenvolvimento, criação de scripts, criação de roteamento e desenvolvimento/gestão avançadas esteja em interface apartada, porém que utilize os mesmos usuários e níveis de acesso da administração principal para login dos usuários.

17.7. Idioma

A solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários ao sistema, no idioma português do Brasil.

Todos os Relatórios disponibilizados pela solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.

17.8. Desempenho

Todas as interações entre os atendentes e clientes, via meios textuais síncronos (chat, instant messengers e etc) e assíncronos (como WhatsApp, SMS, E-mail e etc) deverão ter latência e desempenho adequado para uma boa comunicação, excluindo a parte que diz respeito a rede da CONTRATANTE e de terceiros como mídias sociais etc.

No caso da digitação, a solução deverá apresentar visualização na tela de quem escreve, das próprias informações digitadas de maneira instantânea, não sendo aceitos delays que prejudiquem a fluidez da digitação. Tal característica é aplicável tanto ao atendente quanto ao cliente.

As interações dos Bots com os clientes não poderão ter latência que prejudiquem a fluidez da conversação.

No caso das chamadas de voz e vídeo, estas deverão ser fluidas e sem delays ou variações, com qualidade superior ao índice MOS (Mean Opinion Scope) recomendado.

17.9. Gerenciamento

A Solução deverá implementar funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes, das operações dos atendentes e dos atendimentos sob o ponto de vista de falhas, desempenho, capacidade e troubleshooting.

Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na Solução.

Todos estes registros deverão estar identificados com a data e horário do evento.

Deverá implementar interface de gestão de toda a solução, unificada, de maneira a prover todas as informações analíticas, sintéticas, quantitativas e qualitativas, em tempo real ou histórica.

Implementar, conforme solicitação, a geração de relatórios, visões, dashboards, painéis, utilizando os indicadores de desempenho definidos neste edital, de forma descritiva e gráfica, totalmente customizáveis e online.

Os relatórios e dashboards deverão ser disponibilizados em modelos dos tipos: line charts, area charts, column and bar charts, pie charts, 3D charts, gauges, head and tree maps e pyramids charts.

Todos esses relatórios, dashboards e painéis, deverão ser acessíveis via Browser de mercado.

Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de informação nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizadas, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios diversos.

Permitir exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica e de forma gráfica que permitam análise de desempenho.

Todos os usuários definidos na solução deverão ter suporte ao uso do SSO (Single Sign-On) para login na solução por meio de comunicação padrão Security Assertion Markup Language 2.0 (SAML 2.0).

Implementar níveis de serviço para os indicadores de desempenho e configurar alarme para esse nível de serviço.

A Solução deverá permitir o agrupamento/vinculação dos atendentes e apuração de resultados por site de atendimento grupo e/ou localidade.

Os relatórios gerados deverão permitir a extração para no mínimo os seguintes formatos .xls, .xlsx, .pdf e .csv e permitir agendamento para geração automática dos relatórios em um destes formatos em diretório na máquina do usuário e/ou rede, devendo este agendamento permitir diferentes formas de periodicidade (ex: diário, semanal, mensal, dias específicos, horários definidos, a cada X minutos etc.).

17.10. Sistemas de Gerência de uso dos recursos

Deve fornecer todas as informações de uso dos serviços contratados.

Deverá implementar relatórios de picos de uso dos recursos contratados, que permita medir utilização/consumo dos recursos.

17.11. Sistemas de gerência de log da solução

Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações, de autenticações realizadas na solução.

17.18. Relatórios e outros recursos

A solução deverá possuir a capacidade de geração de relatórios, online e impressos, sem afetar diretamente o desempenho da solução.

Deverá implementar relatórios padronizados com as informações comuns relativas aos atendimentos, assim como poder gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades.

A geração desses relatórios deverá ser via interface unificada de gestão simples, com entrada em produção sem afetar a produção dos demais relatórios ativos.

Deverá possibilitar a geração e gestão de diferentes relatórios em ambiente Web como: Relatórios de Agentes, de Fila, de Campanhas e de Interações.

17.19. Interoperabilidade da Solução

Todos os componentes da solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.

A solução deverá possuir módulo de inteligência artificial integrado.

Comunicação por Vídeo ou VídeoChamadas

Suportar comunicação e implementar transcodificação de mídia com os codecs de áudio padrões de mercado, com, no mínimo os G.711 (μ -law e a-law);

Suportar protocolos de vídeo: H.264 ou H.265;

Suportar a configuração mínima de resolução de vídeo XGA (1024x768).

17.20. Segurança de Mídia e Sinalização

Deverá suportar SIP sobre TLS.

Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS.

A solução deverá suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS conforme estabelecido na RFC 3261.

Suportar o transporte seguro da mídia RTP, chamado de SRTP, em conformidade com as normas estabelecidas na RFC 3711 ou RFC 5506 e atualizações ou via algoritmo sem a degradação do sistema.

Suportar as funcionalidades stateful inspection, sendo capaz de analisar a sessão e manter o estado da mesma em uma tabela de conexões.

A Solução deverá rejeitar ou bloquear todos os protocolos e aplicações que não se encontram envolvidos na comunicação SIP, além de implementar todas as características de segurança exigidas pela CONTRATANTE.

Implementar proteções, tais como: contra IP Spoofing, contra SYN Flood e UDP Flood e contra ataques de negação de serviço, DoS (Denial Of Service) e contra ataques de fragmentação em TCP/IP.

Realizar bloqueio de ataques com base na análise de pacotes de rede.

Proteger contra ataques de anomalias de protocolos.

Identificar e proteger contra anomalias de tráfego.

Proteger contra ataques em nível 2 da camada OSI (timeouts de conexão, tabela de endereços MAC, tamanho de pacotes).

Proteger contra tentativas de varredura de portas e rede (ataques de reconhecimento).

Controle de tráfego de sinalização por usuário e por interconexão, para proteção contra ataques DoS e DDoS (Distributed Deny of Service).

Capacidade de analisar, de forma configurável, tanto o cabeçalho (header) como a área de dados (payload) de cada pacote que trafega pela rede monitorada.

Possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.

Proteger contra avalanche de registros, mesmo quando for usado autenticação para os Registros de usuários SIP. A solução deve permitir que todos os usuários se registrem aos poucos durante uma avalanche, sem comprometer o SBC e nem os Application Servers envolvidos.

17.21. Conversas WhatsApp

A solução ofertada deverá incluir todos os custos junto à plataforma WhatsApp Business, de forma a permitir o estabelecimento de conversas categorizadas nas modalidades marketing, serviço, utilidade e autenticação.

A modalidade serviço refere-se às conversas que são originadas pelo cidadão e tem como objetivo tirar dúvidas. Esta modalidade permite a resposta dentro de uma janela de 24 horas.

A modalidade utilidade refere-se àquelas iniciadas após interação do cidadão com o contact center e objetiva o envio de notificações de confirmação de quaisquer ações efetuadas;

A modalidade autenticação refere-se àquele cujo objetivo é fornecer senhas únicas aos cidadãos para fins de validação de alguma transação e/ou recuperação de conta;

A modalidade marketing refere-se àquelas conversas iniciadas pelo Tribunal e que tem como objetivo a divulgação de informações ao cidadão.

Todas as conversas devem ter duração de 24 horas a partir de seu início;

17.22. Implantação / integrações

A solução ofertada deverá incluir todos os serviços necessários para a implantação da solução de contact center com as seguintes atividades:

Configuração de pelo menos 01 árvores de URA, incluindo pelo menos 01 acessos a banco de dados / sistemas externos para vocalização de informações ao cidadão;

Configuração de grupos de atendimento multicanal, incluindo filas de atendimento de voz e whats app;

Configuração de BOT básico, tanto na URA (voiceBOT), quanto no WhatsApp, permitindo ao cidadão o acesso a informações gerais sem a necessidade de atendimento humano;

Disponibilização e configuração de 01 números WhatsApp Business;

18. PROVA DE CONCEITO – POC

A Prova de Conceito - POC tem por objetivo aferir via demonstração que a PROPONENTE, classificada provisoriamente em primeiro lugar, dispõe de solução corporativa de telefonia fixa, com todos os requisitos mínimos previstos neste Documento, bem como se detém o conhecimento sobre sua operacionalização.

A POC será realizada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir data da convocação, em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pela CONTRATANTE.

A condução da POC será realizada, minimamente, pelos integrantes requisitantes e técnico.

A POC será realizada conforme condições e requisitos previstos no Anexo I - Prova de Conceito (POC).

A POC possui caráter eliminatório, logo, caso o PROPONENTE seja desclassificada nessa prova, será desclassificada no certame, sendo convocado o PROPONENTE classificado imediatamente a seguir.

ANEXO I – PROVA DE CONCEITO (POC)

A POC será realizada nas dependências do Tribunal de Justiça do Acre, localizada na Rua Via Verde, CEP 69.915-63.

O ato de convocação, será expedido preferencialmente por meio eletrônico, com confirmação de resposta, e informará a data, local e horário da realização da POC.

Para realizar a POC, a CONTRATANTE se limitará a disponibilização do circuito de Internet, deste modo caberá a PROPONENTE dispor de todos os equipamentos, acompanhada de software, manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação com os requisitos técnicos requeridos nesta contratação.

Após iniciada a POC, não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a PROPONENTE terá sua proposta sumariamente desclassificada.

Realizada a POC, a CONTRATANTE emitirá parecer conclusivo sobre a realização da prova, do qual conste manifestação sobre o atendimento de todas as funcionalidades requeridas para as ferramentas.

O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame.

Se a PROPONENTE não demonstrar o atendimento à totalidade das funcionalidades requeridas, nos casos de teste, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação e conseqüentemente realizar os procedimentos relativos a prova de conceito nas mesmas condições discriminadas nessa contratação.

Para a presente POC, foi estabelecido o conjunto mínimo que a PROPONENTE deverá demonstrar, conforme casos de testes a seguir:

| |
|--|
| Tabela 01 - Anexo I - POC 01. |
| Das funcionalidades do Sistema de Gestão |

| Id. | Funcionalidades Gerais | Atende | Não atende |
|-----|--|--------|------------|
| 1 | Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. | | |
| 2 | A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil. | | |
| 3 | Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações: | | |
| 4 | Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma. | | |
| 5 | Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza. | | |
| 6 | Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação. | | |
| 7 | Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN). | | |
| 8 | Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN) | | |
| 9 | Visualização da lista telefônica pública e privada. | | |
| 10 | Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações: | | |
| 11 | Disponibilidade da solução. | | |
| 12 | Disponibilidade de cada ramal. | | |
| 13 | Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação | | |
| 14 | Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data | | |
| 15 | Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data | | |
| 16 | Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas. | | |
| 17 | Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses. | | |

| 18 | A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024. | | |
|--------------------------------|---|--------|------------|
| Tabela 02 - Anexo I - POC 02. | | | |
| Das funcionalidades dos Ramais | | | |
| Id. | Funcionalidades Gerais | Atende | Não atende |
| 1 | Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro. | | |
| 2 | Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação. | | |
| 3 | Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código: | | |
| 4 | Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário; | | |
| 5 | Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada. | | |
| 6 | Transferência de chamada: Permitir o envio de uma chamada para outra linha (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.). | | |
| 7 | Deve permitir a troca de mensagens de texto (chat corporativo) entre os usuários. | | |
| 8 | Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 100 participantes internos e externos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo). | | |
| 9 | Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las. | | |
| 10 | Conferência N° + 14: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 14 outras linhas. | | |
| 11 | Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo. | | |
| 12 | Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera. | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 13 | Dispositivos por usuários: 5 (permite que o ramal possa ser vinculado até 5 tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop). | | |
| 14 | Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, temporário. | | |
| 15 | Toque simultâneo ou serial: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop. | | |
| 16 | Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado. | | |
| 17 | Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas. | | |
| 18 | Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos. | | |
| 19 | Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário. | | |
| 20 | Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone). | | |
| 21 | Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades. | | |
| 22 | Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular). | | |
| 23 | Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado). | | |
| 24 | Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone). | | |
| 25 | Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível). | | |
| 26 | Possibilidade de criação de grupos de atendimento. | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 27 | Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.) | | |
| 28 | Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada. | | |
| 29 | Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números). | | |
| 30 | Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal. | | |
| 31 | Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone básico, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas: | | |
| 32 | Deve permitir ligações e conferências de áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas. | | |
| 33 | Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea. | | |
| 34 | Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play). | | |
| 35 | Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone. | | |
| 36 | Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários. | | |
| 37 | Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado” | | |
| 38 | Deve suportar transferência de chamadas | | |
| 39 | Deve suportar retenção de chamada | | |
| 40 | Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos | | |
| 41 | Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário. | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 42 | Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões. | | |
| 43 | Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre remover todo o ruído de fundo, remover somente o ruído de fundo que não seja voz e otimizar redução de ruídos de forma a permitir frequências de música. | | |
| 44 | Possuir no mínimo 01 salas de áudio e videoconferência, com no mínimo 900 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas para promoção de reuniões com ampla participação, permitindo a gravação das reuniões na nuvem. Acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala. Gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações. Controle remoto do desktop, permitindo que determinado participante possa editar documentos no desktop do organizador da reunião | | |
| 45 | Deve suportar os codecs de áudio G.711, G.729, G.722 e opus. | | |
| 46 | Deve suportar o codec de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD. | | |
| 47 | Possuir quadro branco, permitindo que todos os usuários de uma sessão de videoconferência escrevam / desenhe em tela compartilhada. | | |
| 48 | Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo. | | |
| 49 | Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência. | | |

Rio Branco-AC, 05 de janeiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Elson Correia de Oliveira Neto**, Gerente, em 05/01/2024, às 12:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Cunha da Conceicao, Diretora**, em 05/01/2024, às 12:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Patricia Lopes de Almeida, Diretora, em exercício**, em 18/01/2024, às 15:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Amilar Sales Alves, Supervisor(a) Administrativo(a)**, em 01/02/2024, às 10:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1667793** e o código CRC **A8FEB63F**.

0005024-05.2023.8.01.0000

1667793v3