|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR** | Código: |
| FOR-DILOG-002-xx (V.00) |

**ORIGEM**: Diretoria Regional do Vale do Alto Acre - DVRAC

# OBJETO

* 1. Contratação de Serviço 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 no Estado do Acre.

# NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

* 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 tefonia, 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, destacaremos 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 comunicação interna e quanto externa.

# DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Função | Lotação |
| Ana Paula Viana Carrilho | Diretora | DRVAC |
| Solange Maria Chalub Bandeira Teixeira | Diretora | DRVJU |
| Raquel Cunha da Conceição | Diretora | DITEC |
| Elson Correia de Oliveira Neto | Gerente | GESEG |
| Amilar Sales Alves | Supervisor Administrativo | GESEG |

1. **NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM OS SERVIÇOS OU A AQUISIÇÃO A SEREM CONTRATADOS, DE ACORDO COM A SUA NATUREZA**

Trata-se de serviço enquadrado como bem comum nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, em virtude do fato de ser possível especificar o serviço e medir o desempenho da qualidade, usando parâmetros usuais de mercado, sendo que esta demanda está em consonância com a IN MPOG/SLTI nº 5/2017, que trata da execução indireta de serviços, IN 40/2020 que trata do ETP. Além disso, deve a contratação seguir as orientações da legislação pertinente, em especial a Lei 866/93, dentre outras.

# ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO

O objetivo deste documento é proporcionar um artefato que possa prever o acontecimento de eventuais, que podem afetar a programação do projeto ou a qualidade da documentação que estão sendo desenvolvidas. Este documento abordará uma estratégia para identificar se o risco está ocorrendo, e possui estratégia para minimizar o impacto do risco e um plano de contingência para lidar com o risco se isto ocorrer.

# 5.1 ANÁLISE DE RISCOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RISCO | DANO | AÇÃO PREVENTIVA | AÇÃO DE CONTIGÊCIA | RESPONSÁVEL |
| Qualidade da Conexão | A qualidade das chamadas VoIP depende da qualidade da sua conexão com a Internet. Riscos incluem quedas de chamadas, atrasos ou ruídos. | Exigir  c o m p e t ê n c i a técnica para prestação dos serviços especializados | Solicitar os ajustes necessários para a prestação dos serviços de acordo com as especificações definidas no edital dentro do prazo estabelecido. Caso não seja cumprido no prazo, aplicar as sanções previstas no edital. | GESTOR DO CONTRATO |
| Segurança | VoIP pode estar sujeito a ameaças de segurança, como ataques de spoofing, phishing  e interceptação de chamadas. | Conferência dos Equipamentos, serviços recebidos pela  área fim. | Acionamento da garantia para substituição das políticas de segurança. | GESTOR DO CONTRATO |
| Perda de Energia | Em caso de queda de energia, os sistemas VoIP podem ficar inativos. | Aplicar manuntenção preventiva nos geradores das respectivas unidades em que será ofertado os  serviços. | Aplicar as sanções previstas no contrato | GESTOR DO CONTRATO |

1. **ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |

# ALINHAMENTO AO PLANO INSTITUCIONAL

* 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:

1. 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."

1. O objetivo da aquisição encontra respaldo no Planejamento Estratégico de TI (PETIC), estando inserido especificamente

no Plano de Continuidade de Serviços de TI.

1. atender o Provimento Nº 74/2018 do CNJ da Serventia Extrajudicial.
2. 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.

# RESULTADOS PRETENDIDOS

Dar continuidade na utilização dos Serviços de Telefonia do Poder Judiciário Acreano, tornando possível a comunicação entre os setores e unidades através do sistema VOIP. Através desta contratação, o Poder Judiciário Acreano contará especialmente com a emissão de relatórios gerenciais que irão auxliar nas tomadas de decisões, otimização de contratações, visto que, o serviço e manuntenção destes serão executados em um único contrato, bem como o fornecimento de solução especializada, adequada e célere em sua execução.

# JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Tendo em vista que a pretensa contratação trata de atendimento as unidades judiciárias e administrativas a opção pelo parcelamento do objeto não se faz necessária, nem pode ser justificada.

# PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Não serão necessárias quaisquer adequações, quer seja logística, infraestrutura, pessoal, procedimental ou regimental.

# DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo preliminar, considerando que os contratos anteriores não , a equipe de planejamento aprova o presente E.T.P.

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/verific](http://sei.tjac.jus.br/verifica/index.php?cv=1667802&crc=8B0256CD)a informando o código verificador

**1667802** e o código CRC **8B0256CD**.

0005024-05.2023.8.01.0000 1667802v2