



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

Termo de Referência

Central VoIP



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. Objeto	4
2. Fundamentação da Contratação	4
2.1 Avaliação e Motivação das Necessidades Levantadas	4
2.2 Objetivos a serem Alcançados por Meio da Contratação	5
2.3 Benefícios Diretos e Indiretos Resultantes da Contratação	5
2.4 Alinhamento Estratégico da Contratação	6
2.5 Estudos Técnicos Preliminares	6
2.6 Relação da Demanda Prevista para Atender as Necessidades do PJMS	7
2.7 Análise de Mercado	7
2.8 Natureza do Objeto	7
2.9 Parcelamento do Objeto	7
2.10 Forma e Critério de Seleção do Fornecedor	8
2.11 Impacto Ambiental	11
2.12 Classificação Orçamentária	11
2.13 Estimativa Preliminar da Contratação	12
3. Especificação Técnica da Solução	13
3.1 Disposições Gerais	13
3.2 Disposições Específicas do Objeto	15
4. Requisitos da Contratação	15
4.1 Apresentação de Documentação Técnica Oficial e Comprovação do Tipo Ponto-a-Ponto	15
4.2 Entrega / Apresentação de Amostra para Validação Técnica	18
4.3 Das Entregas, Prazos, Notas Fiscais e Condições de Recebimento e Pagamentos dos Itens	20
4.4 Do Acionamento da Garantia e dos Mecanismos de Contato / Atendimento a serem Disponibilizados pela Contratada	23
5. Elementos para Gestão do Contrato	25



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.1	Obrigações da Contratada	25
5.2	Obrigações da Contratante	29
5.3	Vigência do Contrato	30
5.4	Sanções Técnicas e de Descumprimento do Acordo de Nível de Serviço	31
5.5	Fiscalização e Acompanhamento do Contrato	35
6.	Critérios de Seleção do Fornecedor	36
6.1	Atestados de Capacidade Técnica	36
6.2	Qualificação Econômico-Financeira	37
7.	Considerações Gerais	38
8.	Anexos	40



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

1. Objeto

Item	Descrição
01	Contratação de solução de comunicação unificada VOIP em nuvem para a Central de Serviços de TI do PJMS, incluindo instalação, configuração e sustentação, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.
02	Treinamento do Módulos de Operação da Solução e do Módulo de Gerenciamento da Solução (unitário).

Tabela 01: Objeto da Licitação

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Avaliação e Motivação das Necessidades Levantadas

No ano de 2013 a Secretaria de TI implantou uma Central de Serviços para atendimento de chamados de TI, abertos via intranet ou por meio de ligações ao ramal 1718. Para os atendimentos realizados via ligação telefônica a Secretaria de TI adquiriu uma solução de central VoIP (*Voice over IP* – tradução: Voz sobre Protocolo de Internet). Considerando a impossibilidade de prorrogação do atual contrato de que trata a presente solução – devido ao fato de ter atingido os limites previstos em lei, torna-se necessária a elaboração de estudos para a contratação de nova solução.

Um motivo pela contratação de serviços e não pela aquisição é que não há no quadro de servidores do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul - TJMS, nenhum servidor com conhecimento técnico suficiente para dar manutenção em equipamentos de uma solução de sistema de comunicação unificada, nem para gerir e dar manutenção nas aplicações que são utilizadas para funcionamento da solução.

A solução atual é responsável por receber ligações de todo o Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul - PJMS e, ainda, do público externo quando demandam algum suporte ou requisição de serviços relacionados



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

à Tecnologia da Informação, o que reforça a importância da solução para o negócio.

Por fim, por meio do sistema de comunicação unificada são realizados os registros que incluem gravações telefônicas, que fornecem subsídios para eventuais auditorias do atendimento prestado pela empresa terceirizada de suporte técnico de 1º nível, assim como para a avaliação contratual da prestação de serviço da Central de Serviços de TI.

2.2. Objetivos a Serem Alcançados pela Contratação

- 2.2.1** Registrar todas as ligações direcionadas ao ramal de atendimento da Central de Serviços (3314-1718), permitindo o acesso a relatórios gerenciais que auxiliem na avaliação contínua do contrato com a empresa terceirizada de serviços, bem como na qualidade do atendimento prestado.
- 2.2.2** Manter uma solução de fácil manuseio, utilizando aplicativos como softphones, garantindo, assim, uma melhor ergonomia aos responsáveis pelo atendimento telefônico.
- 2.2.3** Preservar o nível de satisfação dos usuários em geral quando solicitarem suporte ou requisitarem serviços relacionados à T.I., assegurando um atendimento eficaz e eficiente.

2.3. Benefícios Resultantes da Contratação

Os benefícios a serem alcançados com a contratação do serviço são:

- 2.3.1** Garantir, aos usuários internos e externos, acesso às equipes de suporte e aos diversos serviços de TI, mantidos pelo TJMS, por diferentes meios de comunicação;
- 2.3.2** Possibilitar o atendimento simultâneo de demandas de suporte de TI, com recepção automatizada das ligações através de mensagens de voz e controle de fila de atendimento;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

2.3.3 Permitir a gravação de todas as chamadas telefônicas para fins de auditoria;

2.3.4 Disponibilizar informações gerenciais por meio de relatórios;

2.3.5 Propiciar a configuração de menus de direcionamento de atendimento por ligações telefônicas;

2.4. Alinhamento Estratégico da Contratação

2.4.1 Em conformidade com o Plano Estratégico do PJMS – PE (2021 – 2026), conforme:

➤ PE 13: *"Fortalecer a governança de tecnologia da informação e comunicação e de proteção de dados"*;

2.4.2 Esta contratação tem por finalidade auxiliar no alcance dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC (2023 – 2024):

➤ Objetivo Estratégico 01: *"Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário"*;

➤ Objetivo Estratégico 08: *"Garantir e Aperfeiçoar Soluções e Infraestrutura de TIC"*.

2.5. Estudos Técnicos Preliminares

Arelado à presente contratação, a equipe técnica do PJMS em consonância com as exigências normativas da Resolução 468 do Conselho Nacional de Justiça elaborou os Estudos Técnicos Preliminares sob o processo eletrônico de número 159.943.0025/2023 que fundamentam, detalhadamente, todo o rol de exigências, necessidades, quantitativos e considerações da presente contratação.



2.6. Relação da demanda prevista para atender as necessidades do PJMS:

Descrição	Quantidade
Sistema de Comunicação Unificada	01
Troncos IP (SIP) (30 canais)	01
Ramais IP	25
Terminais de Comunicação Unificada	25
Funcionalidade de URA (canais)	10
Funcionalidade de Gravação (canais)	25
Funcionalidade de Backup	01
Posições de Atendimento (contact center)	25
Supervisor (contact center)	06

Tabela 02: Quantidade por Itens

2.7. Análise de Mercado

A análise de mercado, com os levantamentos e detalhamento da solução e seu respectivo valor estimado, foi realizada e documentada nos Estudos Técnicos Preliminares, processo nº 159.943.0025/2023.

2.8. Natureza do Objeto

Dada a possibilidade de se especificar os bens e serviços além de medir o desempenho da qualidade, usando parâmetros usuais de mercado, considera-se como uma contratação de bens/serviços comuns, a ser executada através de licitação na modalidade pregão, sob o formato eletrônico.

2.9. Parcelamento do Objeto

2.9.1 O parcelamento do objeto não se aplica devido à natureza do serviço prestado, pois a solicitação é composta de vários elementos intrínsecos, tais como equipamentos e aplicações, onde ambos devem ser compatíveis entre si para o pleno funcionamento da solução, tornando-se dessa forma inviável a divisão do objeto da contratação pois a ausência de qualquer um dos itens que a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

compõe impossibilita seu funcionamento.

2.9.2 A segregação da solução em itens é a obrigatoriedade de aplicação da regra do parcelamento, contida na Lei nº 14.133/2021, no entanto, há uma interdependência nos itens a serem licitados, que inviabiliza qualquer tentativa de parcelamento. Por outro lado, a centralização dos itens a um único fornecedor mostra-se mais adequada não apenas para o acompanhamento de problemas e soluções, mas também para facilitar a verificação das causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução contratual do objeto licitado. Logo, a contratação de uma única empresa para a execução dos itens a serem licitados mostra-se como a única alternativa viável.

2.10. Forma e Critério de Seleção de Fornecedor

2.10.1 As soluções descritas são definidas como “bens comuns”, o que justifica a aquisição destes na **Modalidade Pregão, de forma Eletrônica**, e o **critério de julgamento o menor preço global**.

2.10.2 Justifica-se ainda pela exigência dos **Atestados de Capacidade Técnica** – na forma da lei, que são indispensáveis devido ao posicionamento estratégico e criticidade do objeto do certame, que abrange o atendimento de suporte técnico de todo o PJMS. Tal objeto é ainda intrínseco à condição de sustentação do objeto com várias características tecnológicas específicas. A comprovação de capacidade técnica do licitante é condição necessária para mitigar os riscos envolvidos à possibilidade deste de não ter total capacidade de honrar com os compromissos firmados – o que pode causar severos prejuízos aos atendimentos técnicos do PJMS.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

2.10.3 Justifica-se ainda pela exigência dos qualificadores de boa saúde financeira, que são indispensáveis devido ao posicionamento estratégico e criticidade do objeto do certame.

2.10.4 O fornecedor deverá indicar em sua proposta de maneira clara e objetiva o modelo e a composição técnica da solução, além das demais informações exigidas no edital.

2.10.5 O fornecedor / licitante deverá anexar em sua proposta documento(s) ou meio(s) que comprove(em) a(s) exigência(as) ao item, realizando os apontamentos e comprovações do tipo “ponto-a-ponto” através das documentações técnicas oficiais do produto e/ou declarações do fabricante – devidamente anexadas junto ao sistema/portal de licitações do PJMS, em momento anterior ao início do certame.

2.10.5.1 A comprovação, ponto a ponto, de cada exigência técnica do descritivo técnico da solução pretendida deve ser realizada através da apresentação de documento próprio elaborado pelo licitante ou pelo fabricante, apontando a exata localização da comprovação (nome do documento, seção, página e item) – através de manuais técnicos de autoria exclusiva da fabricante e/ou através de declarações emitidas única e exclusivamente pela fabricante para os itens que não constarem detalhados nos manuais técnicos de suas soluções.

2.10.5.2 Caso a documentação técnica oficial do fabricante não contenha explicitamente as comprovações relacionadas às exigências de cada item, poderão ser apresentadas declarações de conformidade técnica



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

emitidas diretamente pela fabricante - apontando detalhadamente os pontos (e as características de atendimento destas) que não estejam presentes na documentação oficial – condição esta que pressupõe a responsabilização jurídica da Fabricante em consequência à veracidade das informações apresentadas.

2.10.6 Caso não seja possível a identificação e validação das características técnicas exigidas ao item, e/ou não seja possível comprovação a regularidade do item ofertado frente às exigências do Edital e Termo de Referência, através da documentação oficial da fabricante/desenvolvedora do item, a proposta será desclassificação.

2.10.6.1 Caso alguma informação essencial ao julgamento da proposta não esteja cadastrada na proposta e/ou na documentação técnica comprobatória, ou que não esteja indicada de maneira clara e/ou que apresente conflitos ou dúvidas de atendimento às exigências deste Termo de Referência e/ou Edital, a equipe técnica poderá indicar ao pregoeiro a situação, o qual poderá motivar a necessidade de apresentação de documentação técnica oficial complementar, de forma a sanar as inconsistências / dúvidas apontadas.

2.10.7 A incapacidade de levantar e apresentar informações de origem confiável, de autoria da fabricante poderá acarretar na desclassificação da proposta.

2.10.8 Será considerado vencedor do certame o licitante que cumulativamente:



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- I. Ofertar produto que atenda às exigências e detalhes técnicos exigidos.
- II. Comprovar e garantir conformidade às exigências e detalhes técnicos do item (comprovação ponto-a-ponto).
- III. Atender às exigências administrativas de habilitação do Edital.

2.11. Impacto Ambiental

2.11.1 A presente contratação visa a prestação de serviços através de tecnologias mais recentes que naturalmente apresentam arquiteturas e padrões mais atuais o que resulta no emprego de substâncias não nocivas ao meio ambiente e de consumo energético mais eficiente.

2.11.2 Não haverá impacto ambiental negativo com a implantação da presente solução.

2.12 Classificação Orçamentária

2.12.1 A presente aquisição ocorrerá por conta da Ação/localizador/Funcional Programática:

* 02.126.0003.2045.0001 – Manutenção das Atividades de Informatização (FUNJECC).

2.12.2 Elementos de despesa:

* 33904057 – Serviços de Suporte Técnico em Processamento de Dados.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

2.13 Estimativa Preliminar do Valor Unitário do Objeto da Contratação

2.13.1 O presente projeto e seu respectivo Estudo Técnico Preliminar instruído no ano de 2024 e o valor unitário estimado ao objeto da contratação, elaborado na etapa de planejamento foi inicialmente documentado no Processo de Estudo Técnico Preliminar nº. 159.943.0025/2023, tal qual é apresentado a seguir.

2.13.2 Contratações da Administração Pública

ID Ref.	Contratação:	Propostas / Fornecedor	Valor
01	Contratação de empresa especializada para prestação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de software e licenças para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Campo Largo , compreendendo além do fornecimento, a instalação, migração, suporte e capacitação de pessoal. Pregão Eletrônico nº 002/2024	Dígitro Tecnologia S.A. CNPJ: 83.472.803/0001-76	R\$ 211.115,84

Tabela 3 – Pesquisa efetuada em www.gov.br/pncp/pt-br.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Fonte de consulta: Pesquisa efetuada no Portal Nacional de Contratações Públicas (www.gov.br/pncp/pt-br) em 04/09/2024. O pregão eletrônico nº 002/2024 possui objeto que se assemelha ao deste Termo de Referência, resguardadas as devidas particularidades.

2.13.3 Análise de Mercado e Soluções dos Fornecedores

ID Ref.	Propostas / Fornecedor	Arquitetura / Solução	Valor
02	3Corp Technology CNPJ: 04.238.297/0001-89	Contact Center em Nuvem	R\$ 314.200,00
03	Dígitro Tecnologia S.A. CNPJ: 83.472.803/0001-76	Contact Center em Nuvem	R\$ 173.806,33

Tabela 4 – Propostas Comerciais solicitadas por e-mail

2.13.4 Síntese e Análise dos Preços Estimados à Solução

Mínima	Média	Máximo
R\$ 173.806,33	R\$ 233.040,72	R\$ 314.200,00

Tabela 5 – Preço Médio

3. Especificação Técnica da Solução

3.1 Disposições Gerais:

3.1.1 A CONTRATADA deverá fazer a portabilidade do ramal agrupador atual, que é o (67) **3314-1718**.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

3.1.1.1 O processo de migração deve ocorrer apenas após a implantação e teste da solução com um número temporário de testes a ser fornecido pela CONTRATADA, de forma a garantir a disponibilidade e menor tempo de interrupção dos serviços de atendimento da CONTRATANTE.

3.1.1.2 Para a migração do ramal agrupador da CONTRATANTE, deve ser considerado o período de sexta-feira, 20h até segunda-feira seguinte, às 07h (horário de Brasília).

3.1.2 A solução deve ser implantada exclusivamente em data-center localizado em território nacional.

3.1.3 As especificações técnicas e exigências específicas aos itens estão descritas no Anexo I deste Termo de Referência.

3.1.4 O PJMS pode realizar qualquer teste relacionado, que achar necessário à comprovação das especificações dos itens objeto deste edital, conforme os descritos no Anexo I deste Termo de Referência.

3.1.5 A solução fornecida deve estar em conformidade com o requisitado neste Termo de Referência.

3.1.6 Os itens ofertados deverão estar, durante toda a vigência do contrato, em ciclo de suporte/atualização do fabricante, não serão aceitos itens que já estejam descontinuados e/ou sem sustentação / atualização pelo fabricante.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

3.2 Disposições Específicas do Objeto

3.2.1 O detalhamento específico do objeto e das condições inerentes à sua execução estão dispostas nos Anexos, tal como segue:

3.2.1.1 ANEXO I – Especificações Técnicas dos Itens.

3.2.1.2 ANEXO II - Treinamento.

3.2.1.3 ANEXO III - Acordo de Nível de Serviço.

3.2.1.4

ANEXO IV - Modelos de Documentos.

3.2.1.5 ANEXO V – Checklist de Testes da Amostra.

3.2.2 O detalhamento de que trata este Termo de Referência baliza-se em qualidades técnicas mínimas, a partir do qual qualquer característica exigida pode ser interpretada como uma condição mínima, desta forma, características superiores ou de total similaridade/equivalência à respectiva finalidade da respectiva exigência específica poderão ser aceitas para a análise da proposta.

3.2.2.1 Excetua-se, nesta condição, as exigências que adotem o viés de fixação de características específicas e que não aceitam variações qualitativas / quantitativas – **desde que apresentado no TR os devidos apontamentos da fixação da característica.**

4. Requisitos da contratação

4.1 Apresentação de Documentação Técnica Oficial e Comprovação do Tipo Ponto-a-Ponto.

4.1.1 O licitante deverá anexar junto à sua proposta documentos, catálogos, manuais técnicos, datasheets, declarações da fabricante



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

e/ou demais documentos legítimos e de autoria exclusiva da fabricante que comprovem a conformidade técnica dos itens de sua proposta em relação às especificações técnicas exigidas no Termo de Referência e seus Anexos. A comprovação das exigências deverá ser apresentada em documento específico, anexado junto à proposta e que contenha os respectivos apontamentos e comprovações do tipo "ponto-a-ponto".

4.1.1.1 A comprovação, ponto a ponto, de cada exigência técnica do descritivo do item deve ser realizada através da citação / referência aos demais documentos anexados junto à proposta, e que deverá apontar a exata localização das respectivas informações comprobatórias presentes nestes documentos (nome do documento, seção, página, item/sub-item e demais observações pertinentes).

4.1.1.2 Caso a documentação técnica oficial do fabricante não contenha explicitamente as comprovações relacionadas às exigências de cada item, poderão ser apresentadas declarações de conformidade técnica emitidas diretamente pela fabricante - apontando detalhadamente as características de atendimento às exigências que não estejam presentes na documentação oficial – condição esta que pressupõe a responsabilização jurídica da Fabricante em consequência à veracidade das informações apresentadas.

4.1.2 Todas as exigências e detalhes técnicos do item, apresentados no **Anexo I – Especificações Técnicas dos Itens**, devem estar demonstrados na documentação de comprovação ponto-a-ponto, a ser apresentada pelo licitante.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.1.2.1** As exigências de suporte técnico / apoio operacional, por versarem sobre as condições exigidas ao serviço futuro de atendimento às eventuais demandas da CONTRATANTE, não são objeto de efetiva comprovação ponto-a-ponto podendo o licitante apresentar uma declaração de que estes serviços serão executados conforme as exigências do Termo de Referência.
- 4.1.2.2** A avaliação ponto-a-ponto ocorrerá na etapa de análise da proposta e toda a documentação a ser apresentada deve ser anexada no sistema pelo licitante – junto à sua proposta ou de maneira complementar a esta, em momento anterior ao início do certame.
- 4.1.2.3** Devido às especificidades do sistema e seu método de envio/carregamento de documentos, recomendamos o envio da documentação em momento **consideravelmente anterior** ao momento de início do certame.
- 4.1.3** A omissão de comprovação técnica da regularidade do item ofertado frente às exigências técnicas, através da documentação oficial / declaração do fabricante do equipamento, fundamentará a desclassificação da proposta.
- 4.1.4** A incapacidade de levantar e apresentar informações de origem confiável, de autoria da fabricante do equipamento e/ou de cunho oficial, poderá fundamentar a desclassificação da proposta.
- 4.1.5** A proposta será desclassificada quando:
- 4.1.5.1** Não for possível realizar a devida identificação, validação e comprovação das características técnicas exigidas, por meio da documentação oficial apresentada pelo Licitante e pela subsequente análise da amostra.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.1.5.2 A proposta ou a documentação técnica demonstrarem características insuficientes / inferiores às exigidas ao item.

4.2 Entrega / Apresentação de Amostra para Validação Técnica

4.2.1 Após a análise da documentação técnica anexada pelo vencedor da disputa para a análise do tipo ponto-a-ponto, será necessário a apresentação de amostra técnica da solução da respectiva proposta, a qual deverá ser demonstrado em até **10 (dez) dias corridos** e contados do comunicado do pregoeiro no sistema – durante o certame, para a execução de testes e análises/averiguações de aceitabilidade / homologação e conformidade, as quais serão realizados para aferir todas suas características, tecnologias, configurações e compatibilidades exigidas a este.

4.2.1.1 A solicitação de amostra ao item da proposta faz parte do **procedimento de avaliação e validação técnica da proposta** e não compõe qualquer ônus ou custos diretos ou indiretos ao PJMS.

4.2.2 Será declarado aprovado na análise técnica da solução que superar o checklist de teste da amostra em conformidade com as exigências do Termo de Referência.

4.2.3 A amostra será *avaliada* conforme mencionado no **ANEXO V – Checklist de Testes da Amostra**.

4.2.3.1 Após realização dos testes, a área técnica encaminhará ao pregoeiro parecer técnico do item analisado.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.2.3.2** É facultado a cada participante do certame indicar um representante técnico para acompanhamento das análises e testes.
- 4.2.3.3** Os testes a serem realizados serão determinados exclusivamente pela área técnica.
- 4.2.3.4** Os testes deverão ser executados em tempo real pelo licitante, sob supervisão da equipe técnica.
- 4.2.4** Caso a solução apresente discrepância de funcionamento frente ao exigido, durante as análises e testes de aceitabilidade, a equipe técnica emitirá parecer fundamentado quanto a desclassificação da proposta para a apreciação do pregoeiro.
- 4.2.5** A Inobservância da disponibilização de amostra conforme definido neste Termo de Referência, ensejará a desclassificação da respectiva proposta.
- 4.2.6 Documentação técnica complementar para a análise da amostra:**
- 4.2.6.1** O licitante poderá apresentar documentação complementar necessária à configuração e operacionalização da solução em conformidade com o exigido no Termo de Referência.
- 4.2.7** Da impossibilidade do levantamento da característica por meio das análises técnicas efetuadas e/ou caso o item esteja em desacordo ao exigido, o item será desclassificado.



4.3 Das Entregas, Prazos, Notas Fiscais e Condições de Recebimento e Pagamento dos Itens

4.3.1 O prazo de disponibilização da solução, de forma totalmente funcional e operacional é de 22 **(vinte e dois) dias úteis** contados da data de assinatura do contrato, incluindo-se a execução total do treinamento conforme **Anexo II - Treinamento**;

4.3.2 Todas as tratativas, reuniões de alinhamento e/ou demais procedimentos para a implantação e disponibilização da solução devem ser organizadas e apresentadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE, de forma a garantir o cumprimento dos prazos e das condições estipuladas à Contratação.

4.3.3 No prazo de 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato deve ser realizada uma reunião de alinhamento entre a CONTRATADA e CONTRATANTE para dirimir sobre os procedimentos de implantação e disponibilização da solução.

4.3.4 A disponibilização da solução deve ocorrer **mediante contato e ciência dos responsáveis da Secretaria de Tecnologia da Informação**, Departamento de Atendimento ao Usuário, com **antecedência mínima de 03 (três) dias úteis**.

4.3.4.1 O comunicado de entrega deve ser efetivado **cumulativamente** por meio de:

4.3.4.1.1 Envio de e-mail oficial do fornecedor / fabricante para o email suporteti@tjms.jus.br.

4.3.4.1.2 Contato telefônico nos números (67) 3314-1873 ou (67) 3314-1366 – Deve ser solicitado a ciência dos Fiscais e Gestores, comunicando para tanto o



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

número do pregão, o nome do item e o quantitativo envolvido.

4.3.5 A solução deverá ser disponibilizada com todas as funcionalidades exigidas, em caráter operacional / em produção;

4.3.6 A solução disponibilizada deve ser de mesma marca, modelo, desempenho e funcionalidades do item avaliado na análise da proposta;

4.3.7 A solução entregue deve conter, de forma intrínseca e irredutível todos os produtos necessários para seu funcionamento, a qual não poderá ser entregue fracionada para pagamento parcelado;

4.3.7.1 A CONTRADA deverá oficializar e fundamentar a ocorrência da disponibilização insuficiente, comprovando todas as situações que ocasionaram tal cenário.

4.3.8 Não podem ser consideradas para a data de disponibilização da solução as datas relativas à feriados nacionais, estaduais, do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul ou do município de Campo Grande.

4.3.9 Da nota fiscal

4.3.9.1 A nota fiscal deve conter a descrição do produto/serviço, com os respectivos descritivos técnicos necessários à identificação da solução e dos serviços prestados no mês de referência.

4.3.9.2 Todas as Notas Fiscais emitidas para o presente contrato devem ser emitidos em nome / CNPJ da CONTRATADA para o nome / CNPJ do CONTRATANTE.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

4.3.10 A emissão do Termo de Recebimento Definitivo está condicionada à:

- I.** Inexistência de Pendências quanto às condições administrativas e operacionais descritas no Edital, no Termo de Referência, no Contrato e nos respectivos anexos destes.
- II.** A conformidade da solução, em consonância Técnica, operacional ao descrito no Edital, no Termo de Referência, no Contrato e nos respectivos anexos destes.
- III.** A Inexistência e/ou saneamento de qualquer irregularidade/pendência apontada pela equipe técnica e/ou Gestores e Fiscais da Contratação.
- IV.** Entrega de todos os documentos exigidos.

4.3.11 Toda e qualquer condição observada em discrepância ao Termo de Referência e demais condições vinculantes do Edital e Anexos poderão ser contestadas pela CONTRATANTE para regularização obrigatória por parte da CONTRATADA, independente do aceite definitivo e em qualquer momento durante a vigência do CONTRATO.

4.3.12 O pagamento do item 1 (um) da Tabela 1 (um) será efetuado mensalmente, após a aplicação das reduções de pagamento em função dos resultados (glosas) e apresentação da respectiva fatura / nota fiscal, em até 10 (dez) dias úteis do ateste da fatura / nota fiscal.

4.3.12.1 O ateste da nota fiscal ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da apresentação da fatura / nota fiscal que



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

contemple os respectivos redutores de pagamento do mês de referência.

4.3.13 O pagamento do item 2 (dois) da Tabela 1 (um) será pago em parcela única, em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de entrega da respectiva nota fiscal correspondente ao treinamento efetivamente realizado, verificado e aceito pela CONTRATANTE.

4.3.13.1 A apresentação da nota fiscal referente ao treinamento deverá ocorrer após a realização deste, em até 10 (dez) dias úteis.

4.3.14 A nota fiscal/fatura deverá ser encaminhada para o e-mail sti.notas@tjms.jus.br.

4.4 Do Acionamento do Suporte e dos Mecanismos de Contato / Atendimento a Serem Disponibilizados Pela CONTRATADA

4.4.1 Entende-se como Canal / mecanismo de atendimento / acionamento de garantia o serviço disponibilizado pela CONTRATADA que a CONTRATANTE utilizará para realizar a abertura, acompanhamento, cobrança e fechamento dos chamados / demandas pertinentes à garantia dos itens fornecidos.

4.4.2 No momento da abertura dos chamados / demandas de garantia, deverão constar nos registros destes as informações de identificação da solicitação, tais como:

- a. O Número de registro do chamado, que possibilite a identificação e consulta da situação do andamento da demanda de atendimento de garantia.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

b. A Identificação do produto gerador da demanda;

c. A Data e hora da abertura da demanda;

O Problema relatado;

4.4.3 O "Canal / mecanismo de atendimento" / suporte técnico, deverá operar nos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira) das 08h às 20h (Horário de Brasília).

4.4.4 Os chamados serão abertos pelas equipes técnicas do PJMS e/ou responsável designado.

4.4.5 Os chamados / demandas de suporte poderão ser abertos via portal WEB, ligação telefônica e/ou através de encaminhamento de e-mail.

4.4.6 A CONTRATADA deve fornecer, obrigatoriamente, um endereço de e-mail ou um endereço WEB para cadastrar e iniciar as demandas de suporte.

4.4.7 Os prazos de atendimentos vinculados aos itens e descritos no **ANEXO III - Acordo de Nível de Serviço** iniciar-se-ão a partir da data do cadastro da respectiva demanda, restando obrigada a CONTRATADA a atender a demanda nos termos descritos à esta contratação.

4.4.8 Os mecanismos de atendimento das demandas da CONTRATADA que não satisfizerem as exigências desta contratação deverão ser objeto de adequação / substituição / melhoria da CONTRATADA a partir de comunicado da CONTRATANTE, sob penas de aplicação das sanções equivalentes.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.4.9** Todo chamado / demanda aberto pela CONTRATANTE deverá gerar um respectivo número de protocolo interno da CONTRATADA, relativo ao cadastro do chamado e suas respectivas informações – as quais deverão estar sob gerência e controle da CONTRATADA, ou da Fabricante do Item.
- 4.4.10** Toda demanda de atendimento deverá gerar um e-mail resposta à CONTRATANTE, contendo o número de protocolo e os dados da demanda - quando solicitado pela CONTRATANTE ou de modo automático pela CONTRATADA.
- 4.4.11** O canal de atendimento / suporte técnico também será utilizado pela contratante para abertura de demandas de esclarecimentos de dúvidas técnicas sobre as funcionalidades e funcionamento da solução contratada.

5. Elementos Para Gestão do Contrato

5.1 Obrigações da CONTRATADA

- 5.1.1** Prestar os serviços conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, na Proposta e no Contrato;
- 5.1.2** Apresentar o telefone, endereço de e-mail e endereço de correspondência da CONTRATADA e/ou do preposto que prestará esclarecimentos, informações ou intermediará/atenderá qualquer demanda da CONTRATANTE relacionada ao Contrato dos itens adquiridos;
- 5.1.3** Fornecer a documentação necessária à instalação e à operação dos produtos (manuais etc.), atualizada e em português do Brasil, caso exista, ou em inglês;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.1.4** Disponibilizar Canal de Atendimento / mecanismo para a abertura, acompanhamento e fechamento de demandas / chamados de atendimento, conforme períodos, horários e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
- 5.1.5** Comunicar formal e imediatamente ao Gestor do contrato ou responsável técnico do PJMS sobre mudança em qualquer um dos mecanismos de contato e atendimento da CONTRATADA;
- 5.1.6** Prestar as informações, relatórios e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do PJMS, referentes aos serviços e/ou demais documentos relacionados/exigidos no Edital e/ou Termo de Referência no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da notificação/solicitação;
- 5.1.7** Apresentar e manter atualizado os canais de contato do Preposto do contrato, fornecendo no mínimo um endereço de e-mail válido no domínio da contratada e/ou da fabricante, junto a um número de telefone válido;
- 5.1.8** Todos os atendimentos de chamados deverão ser realizados mediante a apresentação de um respectivo número de protocolo;
- 5.1.9** Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio do PJMS ou a terceiros, por ocasião da execução do objeto, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- 5.1.10** Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos, dentro dos prazos



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas;

- 5.1.11** Comunicar ao Gestor ou responsável técnico do PJMS, formal e imediatamente, todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução do objeto, a entrega do lote, o atendimento das demandas de garantias e/ou qualquer outra condição anômala à esta contratação;
- 5.1.12** Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJMS ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme previsto na Política de Termos de Compromisso e Confidencialidades - Portaria Nº 774 de 03 de Agosto de 2015 do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul;
- 5.1.13** Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos nas políticas de segurança da Informação do PJMS;
- 5.1.14** Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde, por necessidade específica, desempenhe as atividades necessárias à configuração/implantação da solução;
- 5.1.15** Comprovar, quando solicitado pela CONTRATANTE, a origem de bens importados e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver apresentado no momento da entrega da solução, sob pena de rescisão contratual e multa;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.1.16** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões, nos termos da Lei 14.133/2021;
- 5.1.17** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12,13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990);
- 5.1.18** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o PJMS;
- 5.1.19** Considerar que a ação de fiscalização da Administração do PJMS não dispensa a empresa CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais exigidas no Termo de Referência, Edital e demais documentos da presente contratação;
- 5.1.20** Comunicar oficialmente à CONTRATANTE - até 48h (quarenta e oito) horas corridas após - o vencimento / extrapolamento de qualquer prazo específico descrito no Edital, Termo de Referência e demais documentos - qualquer condição que impossibilite o cumprimento de qualquer obrigação da CONTRATADA, com a respectiva comprovação e detalhamento das condições e consequências;
- 5.1.21** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.1.22** Atender as requisições de resolução de irregularidades, apontadas pela CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da data de notificação/solicitação;
- 5.1.23** Encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatórios com informações específicas e detalhadas das demandas de chamados atendidas pela CONTRATADA, com a segmentação dos atendimentos por tipo de falha/incidente/componente.
- 5.1.24** Encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatórios informando sobre a qualidade de voz nas ligações.
- 5.1.25** Encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatórios com informações a respeito da performance de rede CRC (Cyclic Redundancy Check), entre outros, latência e perda de sinalização.
- 5.1.26** Por se tratar de solução em nuvem (SaaS), a contratada deverá apresentar todas as portas e IPs de destino na nuvem.
- 5.1.27** A CONTRATADA deverá disponibilizar um "Canal de Atendimento" / "Mecanismo de Contato e Atendimento" - para abertura, cadastro, acompanhamento, cobrança e fechamento de todas as demandas / chamados de suporte técnico, assim que finalizar os treinamentos relativos ao item 02 (dois) da tabela 01 (um).

5.2 Obrigações da CONTRATANTE

- 5.2.1** Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado, desde que sejam observadas as condições contratuais;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 5.2.2** Avaliar a qualidade e acompanhar a execução de serviços, identificando eventuais não conformidades;
- 5.2.3** Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;
- 5.2.4** Sustar o recebimento do serviço por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- 5.2.5** Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA;
- 5.2.6** Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;
- 5.2.7** Encaminhar à Autoridade Competente, eventuais pedidos de alterações contratuais;
- 5.2.8** Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;
- 5.2.9** Quando do término da vigência do contrato, informar à Autoridade Competente para liberação da garantia contratual em favor da CONTRATADA, quando houver;
- 5.2.10** Aplicar as sanções, conforme previsto no contrato;
- 5.2.11** Vetar o emprego de qualquer produto ou serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais, ou ser prejudicial às atividades e/ou saúde dos servidores.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.2.12 A CONTRATANTE validará o mecanismo / canal de atendimento de suporte técnico apresentado pela CONTRATADA, podendo congelar a emissão do Termo de Recebimento Definitivo até que todas as exigências a este mecanismo estejam em devida conformidade ou que todas as dúvidas e discrepâncias estejam adequadas, documentadas e esclarecidas.

5.3 Vigência do Contrato

5.3.1 A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura deste, podendo ser prorrogado na forma da lei.

5.3.2 Os reajustes a serem aplicados aos valores pactuados utilizarão da variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, acumulado no período, observando-se o período de reajuste estipulado pelo Edital.

5.4 Sanções Técnicas e de descumprimento do Acordo de Nível de Serviço

5.4.1 Com fundamento na Lei 14.133/2021, a CONTRATADA ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas no Termo de Referência, no Edital e no contrato, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas a serem comprovadas e ponderadamente acatadas pela Administração;

5.4.1.1 As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais e as justificativas



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos comprováveis, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, e, desde que:

I. Formuladas e oficializadas no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis** da data de notificação pela CONTRATANTE;

II. Formuladas e oficializadas em data anterior à notificação pela CONTRATANTE.

5.4.1.1.1 Toda manifestação e justificativa / defesa da CONTRATADA será objeto de análise pela Administração e poderá ser objetivamente e justificadamente deferida ou indeferida.

5.4.1.2 Todas as situações plausíveis e intrínsecas à rescisão Contratual descritas na Lei 14.133/2021 serão analisadas pela Administração quanto ao possível impacto e ônus a ser suportado pelo PJMS.

5.4.2 Sem prejuízo das demais sanções / multas cabíveis, a CONTRATADA fica sujeita às seguintes sanções administrativas:

5.4.2.1 Aplicação de Advertência, nas hipóteses de descumprimento de cláusulas contratuais de que não resulte prejuízo para a Administração ou que não seja identificada como transgressão recorrente.

5.4.2.2 Aplicação de glosa com a redução do pagamento mensal, de 5% (cinco por cento), adicionando-se 1% (um por cento) por hora de atraso registrado, sobre o valor total do pagamento mensal, no caso de atraso injustificado no atendimento de chamados do tipo **ID**



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

3, limitada a incidência a 5 (cinco) horas, a partir do qual será aplicado o índice de 5% (cinco por cento) por hora de atraso.

5.4.2.2.1 Esta condição é aplicada a cada chamado referente ao **ID 3 da Tabela de ANS do Anexo III**, com tempo de atendimento descumprido, acumulando-se o valor de redução do pagamento para o montante de horas descumpridas neste tipo de chamado.

5.4.2.3 Aplicação de glosa com a redução do pagamento mensal, de 2,5% (vinte e cinco décimos por cento), adicionando-se 0,5% (meio por cento) por hora de atraso registrado, sobre o valor total do pagamento mensal, no caso de atraso injustificado no atendimento de chamados do tipo **ID 2**, limitada a incidência a 5 (cinco) horas, a partir do qual será aplicado o índice de 2,5% (vinte e cinco décimos por cento) por hora de atraso.

5.4.2.3.1 Esta condição é aplicada a cada chamado referente ao **ID 2 da Tabela de ANS do Anexo III**, com tempo de atendimento descumprido, acumulando-se o valor de redução do pagamento para o montante de horas descumpridas neste tipo de chamado.

5.4.2.4 Aplicação de glosa com a redução do pagamento mensal, de 1% (um por cento), adicionando-se 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por hora de atraso registrado, sobre o valor total do pagamento mensal, no caso de atraso injustificado no atendimento de chamados do tipo **ID 1 e ID 4**, limitada a incidência a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

10 (dez) horas, a partir do qual será aplicado o índice de 1% (um por cento) por hora de atraso.

5.4.2.4.1 Esta condição é aplicada a cada chamado referente ao **ID 1 e 4 da Tabela de ANS do Anexo III**, com tempo de atendimento descumprido, acumulando-se o valor de redução do pagamento para o montante de horas descumpridas neste tipo de chamado.

5.4.2.5 Aplicação de Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), adicionando-se, a partir do 5º dia corrido do descumprimento, 0,15% (quinze centésimos de cento) por dia, do valor total do contrato, por deixar de prestar informações e/ou apresentar relatório à CONTRATANTE, limitada a incidência 20 (vinte) dias corridos, a partir do qual poderá a Administração considerar aplicar os demais procedimentos e mecanismos administrativos punitivos.

5.4.2.6 Aplicação de multa moratória de 1,0% (um por cento), adicionando-se, a partir do 5º dia útil do descumprimento, 1,0% (um por cento) por dia, calculada sobre o valor total do contrato, caso haja atraso na entrega da solução, até o máximo de 20 (vinte) dias úteis, a partir do qual poderá a Administração considerar o descumprimento da obrigação, ensejando a consequente rescisão do contrato, independentemente da cobrança de multa compensatória e da aplicação de demais medidas administrativas mais severas e compatíveis.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.4.2.6.1 Caso a Administração não rescinda o contrato, a multa moratória a contar do 21º (vigésimo primeiro) dia útil passará a ser de 2,0% (dois por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, até o efetivo recebimento da solução, limitada a incidência ao valor total de 30% (trinta por cento).

5.4.2.7 Aplicação de Multa de 1,0% (um por cento) adicionando-se, a partir do 5º dia corrido do descumprimento, 1,0% (um por cento) por dia, do valor total do contrato para atrasos injustificados na correção de irregularidades e/ou falhas de segurança apontadas pela CONTRATANTE, limitada a incidência 20 (vinte) dias corridos, a partir do qual poderá a Administração aplicar os demais procedimentos e mecanismos administrativos punitivos equivalentes à Inação da CONTRATADA.

5.4.2.8 Aplicação de Multa de 10% (dez por cento) do valor total do contrato e a constituição da obrigação de readequação às exigências do Edital e seus Anexos em caso de substituição da solução em desacordo com o exigido ou sem a aprovação da CONTRATANTE – aplicado cumulativamente a cada ocorrência de fato gerador.

5.4.2.8.1 Esta sanção perdurará durante os meses subsequentes e por período igual à existência do fato gerador não sanado, aplicando-se cumulativamente e reiteradamente a cada mês.

5.4.3 O cometimento reiterado de atrasos injustificados nos prazos e de descumprimentos das cláusulas do TR e Edital facultará a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Administração aplicar medidas punitivas mais severas e à dobrar os índices percentuais de aplicação/acúmulo e de limite de incidência, descritos a cada uma das penalidades previstas, até o limite previsto em Lei.

5.4.4 A CONTRATADA que praticar quaisquer das condutas elencadas no inciso IV do art. 5º da Lei 12.846/2013 ficará sujeita às sanções previstas no art. 6º, I e II do mesmo diploma legal.

5.4.5 Assegurar-se-á à CONTRATADA o pagamento pelo que foi executado, devidamente apurado, deduzidas as multas aplicadas caso a garantia prestada seja insuficiente;

5.4.6 As multas poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções e advertências do contrato, do Edital e do Termo de Referência.

5.5 Fiscalização e Acompanhamento do Contrato

5.5.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por fiscais e gestores da CONTRATANTE, especialmente designados pelo responsável do órgão;

5.5.2 Gestor da Contratação, Assessor Técnico Especializado da Secretaria de Tecnologia da Informação: Rodrigo Cavalari Ferreira Brandão;

5.5.3 Fiscal da Contratação, Coordenadoria de Atendimento ao Tribunal: Fábio Batista Bitencourt.

5.5.4 Ambas as partes devem disponibilizar informação necessárias ao acompanhamento, cumprimento e validação das cláusulas deste Termo de Referência e do Edital;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.5.5 A CONTRATADA deverá indicar formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato e atender e providenciar à todas as solicitações pertinentes ao presente contrato.

6. Critérios de Seleção do Fornecedor

6.1 Atestados de Capacidade Técnica

6.1.1 As licitantes deverão comprovar a capacidade técnica através da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove:

6.1.1.1 A prestação de serviços de comunicação unificada do tipo Contact Center VOIP, com no mínimo 12 (doze) posições de atendimento.

6.1.2 É **vedado o somatório de atestados**, devido à impossibilidade de se atingir a finalidade pretendida com sua exigência, onde o somatório de atestados inferiores ao previsto não remete à condição de comprovar a capacidade do licitante em ofertar o serviço ora pretendido. Caso fosse permitido, poderiam ser apresentados 12 (doze) atestados de fornecimento de uma única linha VOIP / posição de atendimento, que seriam de forma unitária incompatíveis com a complexidade e condições de prestação do serviço / objeto desta contratação.

6.1.3 O atestado deverá conter, **preferencialmente**:

- a. O nome e CNPJ da empresa à qual se direciona a comprovação de capacidade do atestado;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- b. Nome e endereço da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- c. Manifestação acerca das características qualitativas e quantitativas do objeto do atestado;
- d. Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome completo, cargo/função, telefone de contato e e-mail, para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro;

6.2 Qualificação Econômico-Financeira

A licitante deverá comprovar boa situação financeira, com a apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais.

7. Considerações Gerais

- 7.1** Informações aprofundadas de levantamentos, orçamentos, quantitativos, delimitações técnicas e justificativas estão documentadas no respectivo Processo de Estudo Técnico Preliminar vinculado à presente Contratação.
- 7.2** Qualquer cálculo referente às quantidades e indicadores (de natureza indivisível) mencionados neste Termo de Referência que resulte em um número não inteiro será arredondado para o número inteiro subsequente.
- 7.3** Qualquer discrepância de informações, conflitos de exigências, ou de compreensão duvidosa, presentes neste Termo de Referência, deverão



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ser esclarecidos, de maneira oficial, pela equipe técnica da CONTRATANTE.

7.4 A CONTRATADA não poderá em momento algum adotar o entendimento subjetivo às exigências deste Termo de Referência nem alterar qualquer parte da execução, item ou condição sem comunicado oficial à CONTRATANTE.

7.5 A CONTRATADA não poderá ausentar-se de registrar em canais oficiais da CONTRATANTE, independente de manifestação da CONTRATANTE, qualquer ocorrência ou informação relacionada à:

- I.** Correta execução do CONTRATO/Objeto da contratação;
- II.** Qualquer dúvida ou lacuna quanto às condições definidas na contratação;
- III.** Qualquer dúvida ou lacuna relacionada à Gestão e fiscalização do contrato;
- IV.** Qualquer tema que tenha impacto direto ou indireto nas condições, prazos e SLA's firmados;

Qualquer descumprimento das condições vinculadas ao contrato, Termo de Referência e seus Anexos, Edital, e/ou qualquer documento vinculado à contratação.

7.6 Não será permitida a formação de consórcios. A formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto em que, empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, em especial a aspectos técnicos, o que não se aplica ao presente caso.

7.7 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Anexos

➤ ANEXO I - Especificações Técnicas dos Itens

- ✓ Detalhado na página 42 do Termo de Referência.

➤ ANEXO II – Treinamento

- ✓ Detalhado na página 60 do Termo de Referência.

➤ ANEXO III - Acordo de Nível de Serviço

- ✓ Detalhado na página 63 do Termo de Referência.

➤ ANEXO IV – Modelos de Documentos

- ✓ Detalhado na página 64 do Termo de Referência.

➤ ANEXO V – Checklist de Testes da Amostra

- ✓ Detalhado na página 65 do Termo de Referência.

Campo Grande, 31 de outubro de 2024.

Iana Kersia Torres Lalluci Farias
Integrante Demandante

Henrique de Carvalho Correa Chaves
Integrante Administrativo



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Estevão José Baptista

Integrante Técnico

Fábio Batista Bitencourt

Coordenador

De acordo:

Liriane Aparecida da Silva Nogueira

Diretora da Secretaria de Tecnologia da Informação



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO I – Especificações Técnicas dos Itens

Descrição	Quantidade
Sistema de Comunicação Unificada	01
Troncos IP (SIP) de 30 canais	01
Ramais IP	25
Terminais de Comunicação Unificada	25
Funcionalidade de URA (canais)	10
Funcionalidade de Gravação (canais)	25
Funcionalidade de Backup	01
Posições de Atendimento (contact center)	25
Supervisor (contact center)	06

Tabela 01: Quantidades e Soluções

1. Sistema de Comunicação Unificada

1.1 O sistema de comunicação unificada deve ser totalmente IP, com entroncamento digital baseado em protocolo SIP, de 30 (trinta canais), conforme RFC 3261 ou RFC 3666.

1.1.1 Não será aceito Sistema de Comunicação Unificada baseada ou derivada de solução de código aberto, não podendo ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

1.1.2 A restrição decorre pelo fato de que este tipo de solução é incompatível e insuficiente para atender as necessidades do PJMS, tal qual não foi aprovado nos testes de amostra realizado no processo licitatório anterior, conforme documentado no processo nº 157.386.0056/2018.

1.2 A solução deve possuir as seguintes características:

1.2.1 Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 1.2.2** Deve possuir total integração entre voz e dados, além de interligação entre os recursos computacionais da CONTRATANTE com as redes de comunicações de voz e dados externas;
- 1.2.3** Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada;
- 1.2.4** A plataforma deve conter unidade de armazenamento não volátil para garantir a disponibilidade dos dados referentes aos contatos realizados, bem como para o funcionamento geral da solução;
- 1.2.5** As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso.
- 1.2.6** A solução deverá ser apresentada em nuvem, sem dependência de infraestrutura física a ser instalada no ambiente da contratante;
- 1.2.7** O módulo de comunicação/atendimento deve permitir ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, cumulativamente através de:
 - I. Software de comunicação específico a ser instalados nas estações de trabalho.
 - II. Navegadores de internet, tais como Mozilla Firefox , Google Chrome e Microsoft Edge;
- 1.2.8** O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

1.2.9 A solução, quando acessada em ambiente *Web browser*, não poderá depender de instalação de qualquer *plugin* ou componentes adicionais na estação de trabalho.

1.3 Funcionalidades de telefonia

1.3.1 Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades:

- 1.3.1.1** Lista de contatos;
- 1.3.1.2** Acesso ao perfil dos contatos;
- 1.3.1.3** Troca de mensagens de texto;
- 1.3.1.4** Lista de conversas;
- 1.3.1.5** Discagem rápida via *click-to-dial*;
- 1.3.1.6** Criação de grupos de conversa via *chat* e troca de arquivos;
- 1.3.1.7** Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
- 1.3.1.8** Geração e recebimento de chamadas de voz;
- 1.3.1.9** Entroncamento com rede pública de voz;
- 1.3.1.10** Transcrição de áudios recebidos;
- 1.3.1.11** Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao *status* da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
- 1.3.1.12** Áudio conferência.

1.3.2 Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);

1.3.3 Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

positivo, a chamada receberá um tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;

- 1.3.4** Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 1.3.5** Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 1.3.6** Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 1.3.7** Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes;
- 1.3.8** Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista etc.;
- 1.3.9** Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 1.3.10** Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”;
- 1.3.11** Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;
- 1.3.12** Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
- 1.3.13** Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática;
- 1.3.14** Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 1.3.15** Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de *backup* de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso;
- 1.3.16** Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente;

1.3.17 Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;

1.3.18 Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);

1.3.19 Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas);

1.3.20 Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.

2. Funcionalidade de Gravação

- 2.1** A LICITANTE deve fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou posição de atendimento (PA) para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado;
- 2.2** Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso *web browser* (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento *WEB*;
- 2.3** As gravações devem permanecer *online* por 6 (seis) meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo *backup* das gravações;
- 2.4** O *software* para realização desse *backup* deve ser fornecido pela CONTRATADA;
- 2.5** O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 2.6** Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 2.7** O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

seja possível a gravação de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) chamadas simultâneas;

- 2.8** A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
- 2.9** Deve ser possível realizar o *download* das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador;
- 2.10** Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes;
- 2.11** Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

3. Funcionalidade de *Backup* das Gravações

- 3.1** A CONTRATADA deve fornecer todo o *software* necessário para prover o sistema de *backup* à CONTRATANTE. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação *WEB browser* (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar *backups* de dados em servidor externo da CONTRATANTE;
- 3.2** Cabe à CONTRATADA apresentar à CONTRATANTE as características do servidor de *backup* que deve ser disponibilizado pela CONTRATANTE para armazenamento dos arquivos de *backup* gerados por meio do sistema requerido;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 3.3** Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de *backup* deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 10 (ou superior) e Linux;
- 3.4** O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de *backup* deve ser controlado por um *login*, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;
- 3.5** A interface de gerenciamento e operação do sistema de *backup* deve disponibilizar ao administrador:
 - 3.5.1** Consulta de *backups* realizados, agendados e/ou em andamento;
 - 3.5.2** Cadastro de *backups* para início imediato ou agendado;
 - 3.5.3** Restauração de *backups*;
 - 3.5.4** Deve ser oferecida a possibilidade dos resultados dos *backups* serem notificados por *e-mail*.

4. Solução *Contact Center*

- 4.1** A solução de *Contact Center* deve conter todas as características apresentadas a seguir, como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
- 4.1** O *Contact Center* deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
 - 4.2.1** Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;
 - 4.2.2** As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com *software* de Console de Atendimento e *Softphone Web* nativo;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.2.3** O *Contact Center* deve ser licenciado para 25 (vinte e cinco) PA's com possibilidade de ampliação mediante novas contratações;
- 4.2.4** O sistema de *Contact Center* fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias Voz e *Chat*.
- 4.2.5** A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e *headset* USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão;
- 4.2.6** Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- 4.2.7** Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento;
- 4.2.8** Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação);
- 4.2.9** Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz e *chat*;
- 4.2.10** Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz e *chat*;
- 4.2.11** Todas as interações do *Contact Center*, independente da mídia de comunicação (voz e *chat*) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O *Contact Center* deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, *chat* e/ou *e-mail* a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias;

4.2.12 Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:

4.2.12.1 Agente com maior tempo livre;

4.2.12.2 Agente com menor tempo de ocupação;

4.2.12.3 Agente mais qualificado;

4.2.12.4 Melhor agente possível;

4.2.13 Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila;

4.2.14 Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;

4.2.15 Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia;

4.2.16 Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimento para estes dias;

4.2.17 Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas;

4.2.18 Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O *Contact Center* deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

agentes (PA's) deverá ser *WEB*, ou seja, utilizada via *browser*;

- 4.2.19** Deve fazer parte deste sistema, uma URA de pesquisa de satisfação, para que ao final do atendimento, seja possível que o cidadão que entrou em contato com o *Contact Center* avalie o atendimento recebido;
- 4.2.20** O *Contact Center* deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser *WEB*, ou seja, utilizada via *browser*;
- 4.2.21** Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores/administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
- 4.2.22** O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do *Contact Center* e das PA's. A aplicação para extração de relatórios deverá ser *WEB*, ou seja, utilizada via *browser* e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
- 4.2.23** Relatórios informando o tempo médio de espera das chamadas telefônicas na fila, assim como o tempo médio de espera das chamadas de chat na fila serão considerados imprescindíveis;
- 4.2.24** Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

serviço do *Contact Center*, agente ou time, bem como permitir as operações:

- 4.2.24.1** Alterar estado dos agentes;
 - 4.2.24.2** Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - 4.2.24.3** Deslogar agentes;
 - 4.2.24.4** Editar configurações dos agentes;
 - 4.2.24.5** Monitorar agentes;
 - 4.2.24.6** Intercalar agentes;
 - 4.2.24.7** Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times.
- 4.2.25** Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
- 4.2.26** As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com *software* de Console de Supervisão *Web* nativo. Devem ser licenciadas 6 (seis) supervisores com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação;
- 4.2.27** O *Contact Center* deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo *screenpop* (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- 4.2.28** O *Contact Center* proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via *web* com as seguintes características mínimas:
- 4.2.28.1** Sessões de atendimento em tempo real (*chat*);
 - 4.2.28.2** Suportar navegação simultânea PA/Usuários;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 4.2.28.3** Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente);
- 4.2.29** O *Contact Center* deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 4.2.30** O *Contact Center* deverá possuir a solução de *CallBack*, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré configurada) devem ser transbordadas para esta aplicação de *CallBack*, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento;
- 4.2.31** A geração de chamadas de voz dos números registrados no *CallBack*, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o *CallBack*;
- 4.2.32** Na parametrização do *CallBack*, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos de:
- 4.2.32.1** Linha Ocupada;
 - 4.2.32.2** Não Atende;
 - 4.2.32.3** Número Inválido;
 - 4.2.32.4** Abandono;
 - 4.2.32.5** URA / Secretária Eletrônica;
 - 4.2.32.6** Fax.
- 4.2.33** O *Contact Center* deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até 8 (oito) janelas simultâneas de *chat*;

5. Unidade de Resposta Audível

- 5.1** A LICITANTE deve fornecer juntamente com a Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada ofertado;

5.2 A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

5.3 A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos 10 (dez) chamadas naveguem de forma simultâneas na URA;

5.4 A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:

5.4.1 Modificar a árvore de menus;

5.4.2 Ativar ou desativar opções;

5.4.3 Modificar o horário de atendimento;

5.4.4 Marcar datas de feriado e finais de semana.

5.5 A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATANTE será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação;

5.6 Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

5.7 A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;

5.8 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.8.1 Quantidade de ligações recebidas;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

5.8.2 Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);

5.8.3 Tempo médio de navegação.

5.9 A URA deverá ser fornecida com recurso de conversão texto-fala (*text-to-speech*). A divulgação deverá ser em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo a características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto-voz, sendo então destinadas à divulgação. Para fins de dimensionamento, as LICITANTES deverão considerar que o recurso será utilizado uma única vez para cada chamada e por todos os canais simultâneos de URA, sendo estimado uma duração de até 10 (dez) segundos para as mensagens a serem convertidas;

5.10 A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento da solução e do servidor TTS (*text-to-speech*);

5.11 A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;

5.12 A URA deverá possuir recurso "*cut thru*", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o *prompt* de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;

5.13 A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

5.14 Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada;

5.15 Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação;

5.16 A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.

5.17 Deverá ser fornecida uma interface web integrada à URA (Unidade de Resposta Audível) que permita ao administrador ou operador autorizado realizar as seguintes funções:

5.17.1 Entrada de Texto Dinâmico: A interface web deverá permitir que o usuário digite mensagens de texto diretamente no sistema.

5.17.2 Conversão de Texto para Voz (TTS - Text-to-Speech): O sistema deverá converter o texto digitado em áudio utilizando tecnologia de conversão de texto para voz (TTS), em português do Brasil.

5.17.3 Execução Automática da Mensagem: A mensagem gerada deverá ser executada automaticamente pela URA quando houver necessidade de passar um aviso pré-gravado, como indisponibilidade de sistema, manutenção ou qualquer outro comunicado importante.

5.17.4 Gravação e Histórico: O sistema deverá permitir a gravação e armazenamento das mensagens utilizadas para fins de auditoria e relatórios.

5.17.5 Segurança e Controle de Acesso: A interface deverá ter controle de acesso com autenticação, garantindo que somente usuários autorizados possam criar ou alterar as mensagens.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

6. Sistema de Gerenciamento e Manutenção

- 6.1** A interface de gerenciamento deverá ser baseada em *browser* podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede de informática do TJMS;
- 6.2** O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
- 6.2.1** Configuração das facilidades de ramais;
 - 6.2.2** Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
 - 6.2.3** Cadastramento de senhas e contas;
 - 6.2.4** Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;
 - 6.2.5** Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
 - 6.2.6** Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária;
 - 6.2.7** Sistema de *login* e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador;
 - 6.2.8** A solução ofertada deve permitir, minimamente, 6 (seis) acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO II – Treinamento

1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento exclusivo à CONTRATANTE (turma fechada), em horário comercial, das 9h às 12h e das 14h às 18h (horário de Brasília), em datas a serem definidas pela CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:

1.1. Programa de Usuários (trinta minutos por aluno, até 15 (quinze participantes);

1.1.1 Operação de terminais IP (*softphone* / telefone IP / ATA);

1.1.2 Funções básicas dos ramais de usuário;

1.1.3 Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;

1.1.4 Simulações práticas.

1.2. Administração do sistema de comunicação unificada (duas horas para uma turma de até cinco administradores):

1.2.1 Cadastro de pessoas;

1.2.2 Acesso ao sistema;

1.2.3 Trabalhando com mensagens e chamadas.

1.3. Atendentes (duas turmas de atendentes, sendo duas horas para cada turma de até oito atendentes):

1.3.1 Conceitos iniciais;

1.3.2 Interface de operação;

1.3.3 Principais facilidades.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

1.4 Supervisão do sistema (quatro horas para uma turma de até seis supervisores:

1.4.1 Conceitos iniciais;

1.4.1 Supervisão *online* do sistema;

1.4.2 Relatórios;

1.4.3 Principais facilidades.

1.5 Administração do sistema (oito horas para uma turma de até cinco administradores):

1.5.1 Conceitos iniciais;

1.5.2 Configuração de grupos e atendentes;

1.5.3 Supervisão *on-line* do sistema;

1.5.4 Relatórios;

1.5.5 Principais facilidades.

1.6 Unidade de Resposta Audível – URA (oito horas para uma turma de até cinco administradores) :

1.6.1 Especificação e construção de fluxos de URA;

1.6.2 Gravação e *upload* de mensagens;

1.6.3 Testes e *debug* dos fluxos de URA.

1.7 O treinamento deverá ser do tipo EAD (ensino à distância), com videoaulas ao vivo, em tempo real, sendo que as videoaulas deverão ser gravadas pela CONTRATADA e posteriormente disponibilizadas para a CONTRATANTE.

1.8 Deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA material didático para cada treinando individualmente.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 1.9** Após o término do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertado.
- 1.10** Ao longo do contrato a CONTRATADA deverá manter disponível para o contratante todo o material didático e o respectivo conteúdo ministrado no treinamento o qual será utilizado pela contratante para capacitar novos colaboradores.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO III - Acordo de Nível de Serviço

Tabela de ANS:

ID	Indicador de desempenho	Descrição	*ANS
1	Tempo máximo para aplicar configurações.	Tempo máximo exigido para que seja aplicada alguma configuração/alteração nas regras.	24h
2	Tempo máximo para solução de incidentes	Tempo máximo para fechamento dos chamados de solução de incidentes, com respectivo retorno da funcionalidade normal do serviço	4h
3	Tempo máximo para solução de incidentes críticos (com parada do serviço)	Tempo máximo para fechamento dos chamados de solução de incidentes críticos, com respectivo retorno da funcionalidade normal do serviço, em casos excepcionais onde o serviço esteja totalmente indisponível.	2h
4	Esclarecimentos sobre funcionalidades	Tempo máximo que a empresa terá para prestar quaisquer esclarecimentos sobre as funcionalidades existentes na ferramenta.	24h

* Horas corridas

Tabela 1: Tabela de Acordo de Nível de Serviço



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO IV - Modelos de Documentos

TERMO DE LIBERAÇÃO PARA APRESENTAÇÃO DA AMOSTRA

Conforme andamento do Pregão Eletrônico nº _____ foi declarada vencedora da etapa de propostas a empresa _____, ficando apta a apresentar a amostra da solução de **Contact Center em Nuvem**, que será entregue, para ser avaliada pela equipe técnica a ser designada pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

A amostra deverá respeitar os critérios preestabelecidos neste Termo de Referência e ser disponibilizada para a equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação na sede do TJMS, nos horários definidos no momento da apresentação da proposta.

Toda configuração e demonstração dos softwares e demais recursos que se fizerem necessários é de responsabilidade dos técnicos da LICITANTE, que deverão ser acompanhados pela equipe técnica designada da Secretaria de Tecnologia da Informação.

A liberação da amostra por si só **NÃO DECLARA VENCEDORA DO CERTAME** a empresa designada para a demonstração, sendo esta apenas uma avaliação técnica para elucidar todas as dúvidas relacionadas ao cumprimento dos requisitos das ferramentas e funcionalidades descritas no Termo de Referência.

Ao final da análise da amostra será emitido parecer técnico pela equipe designada da Secretaria de Tecnologia da Informação e encaminhado ao pregoeiro para dar sequência aos trâmites do certame em data a ser informada posteriormente.

Representante Tribunal de Justiça

Representante Licitante

Campo Grande, ____ de _____ de 2024.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

ANEXO V – Checklist de Testes da Amostra

Após apresentação de todas as documentações e a licitante tendo atendido todos os requisitos para participar da etapa de apresentação de amostras, serão seguidos os critérios para validação dos itens contidos neste **Anexo**.

Para avaliar a amostra serão seguidos os seguintes pontos para permitir a avaliação:

- Disponibilizar em ambiente virtual que permita a execução da aplicação onde são utilizadas as funcionalidades de gestão e usabilidade dos técnicos que fazem o atendimento;
- A licitante DEVERÁ apresentar uma a uma as funcionalidades descritas neste Anexo, fazendo uso da funcionalidade no ambiente de testes;
- Cada item apresentado deverá ter o aceite da equipe técnica designada para acompanhar a apresentação da amostra;
- Após os testes de atendimento de requisitos, a equipe técnica poderá solicitar simulações de todas as características funcionando em ambiente de testes simulando ligações entrantes e saídas;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

Funcionalidades a serem validadas no Teste de Amostra:

1 Funcionalidades do Contact Center:

1.1 A solução DEVERÁ ser compatível com entradas do tipo SIP;

1.2 A URA deverá:

1.2.1 Permitir recurso de conversão de texto em áudio para criação de mensagens via interface web;

1.2.2 Permitir modificar o horário de atendimento e reproduzir na mensagem de voz essa alteração;

1.2.3 Permitir marcar datas de feriado e finais de semana e reproduzir na mensagem de voz essa alteração;

1.2.4 Possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;

1.3 Permitir roteamento de chamadas de acordo com disponibilidade;

1.4 Controle de pausas dos agentes;

1.5 Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.5.1 Relatórios Gerais contendo:

1.5.1.1 Chamadas recebidas;

1.5.1.2 Chamadas atendidas;

1.5.1.3 Chamadas realizadas;

1.5.1.4 Chamadas abandonadas;

1.5.1.5 Chamadas abandonadas na fila;

1.5.1.6 Chamadas abandonadas no ramal;

1.5.1.7 Tempo médio de atendimento das chamadas;

1.5.1.8 Tempo médio de atendimento dos agentes;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

- 1.5.1.9 Tempo máximo de espera;
- 1.5.1.10 Tempo médio de espera;
- 1.5.1.11 Tempo médio das chamadas recebidas;
- 1.5.1.12 Tempo médio das chamadas geradas;

1.5.2 Relatórios gerenciais contendo:

- 1.5.2.1 Chamadas por agente;
- 1.5.2.2 Tempo médio de atendimento dos agentes;
- 1.5.2.3 Tempo médio de abandono na fila;
- 1.5.2.4 Tempo de pausa e tempo logado dos agentes;
- 1.5.2.5 Percentual de chamadas telefônicas com tempo de conversação superior ao definido pelo usuário;
- 1.5.2.6 Percentual de chamadas telefônicas abandonadas superior ao definido pelo usuário;
- 1.5.2.7 Quantidade e percentual de ligações atendidas dentro de um tempo definido pelo usuário desde o término da gravação da URA;
- 1.5.2.8 Quantidade e percentual de ligações abandonadas após a passagem de um período de tempo definido pelo usuário desde o término da gravação da URA;

1.6 Permitir o monitoramento do sistema no mínimo pelos seguintes critérios:

- 1.6.1 Filas;
- 1.6.2 Agentes;
- 1.6.3 Linhas;
- 1.6.4 Ramais;

1.7 A solução deverá contemplar no mínimo 06 usuários que tenham acesso as ferramentas de supervisão, tais como:

- 1.7.1 Relatórios gerenciais;
- 1.7.2 Painéis de configurações;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

1.7.3 Demais funções administrativas;

1.8 Componentes de Software:

- 1.8.1 DEVERÁ possuir interface toda em com idioma Português do Brasil;
- 1.8.2 DEVERÁ ser compatível com Windows 10 (32 e 64 bits) ou Superior;
- 1.8.3 Tecla de atalho para acesso a facilidades, dentre elas, transferência e conferência;
- 1.8.4 DEVERÁ conter funções discar, rediscar e derrubar;
- 1.8.5 DEVERÁ possuir função mute;

1.9 Gravações de Chamadas:

- 1.9.1 Permitir escutar gravações de chamadas por interface web;
- 1.9.2 Permitir fazer downloads de gravações de chamadas por interface web, sendo em arquivos mp3 ou wav;
- 1.9.3 Buscar gravações de chamadas por filtros de datas e/ou agentes;

1.10 Permitir a busca de chamadas por filtro de período, agente e/ou duração.

Representante Tribunal de Justiça

Representante Licitante

Campo Grande, ____ de _____ de 2024.