Especificações Nº 22/2026 - PJPI/TJPI/PRESIDENCIA/STIC/INFRA

Especificações técnicas da solução de telefonia IP do TJPI

1. Escopo e dimensionamento

1.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução de telefonia IP com PABX virtual em nuvem e componentes locais necessários à comunicação entre ramais pela rede integrada do TJPI, inclusive durante indisponibilidade da internet. Deverão estar incluídos ramais, terminais IP em comodato, numeração, tráfego telefônico, portabilidade, implantação, operação, manutenção, monitoramento, suporte e todos os recursos necessários ao atendimento destes requisitos.

1.2. A demanda inicial corresponde a 365 ramais ativos. A solução deverá admitir até 37 ramais adicionais, equivalentes a 10% da base inicial, arredondados para cima, totalizando capacidade contratual máxima de 402 ramais. Os adicionais dependerão de Ordem de Serviço e serão remunerados somente depois da implantação e homologação de cada ramal pelo TJPI.

1.3. A solução deverá atender às unidades administrativas e judiciárias do TJPI, observada a disponibilidade da infraestrutura de rede de cada localidade. A implantação incluirá inventário de ramais, localidades, números, perfis, aparelhos, grupos, regras de atendimento e dependências de conectividade a ser validado com o TJPI.

1.4. O preço por ramal ativo deverá compreender todos os recursos necessários à prestação do serviço, inclusive componentes locais, licenças, configuração, atualizações, manutenção e suporte. As chamadas locais e nacionais nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel serão ilimitadas, sem franquia de minutos e sem cobrança adicional por chamada ou por minuto. A solução deverá incluir franquia mínima de 50 (cinquenta) minutos mensais para chamadas internacionais, compartilhada entre os ramais ativos autorizados. As chamadas entre ramais, inclusive de unidades distintas do TJPI, terão tarifação zero e não consumirão a franquia internacional. A numeração deverá atender às áreas do Tribunal, incluindo os códigos nacionais 86 e 89, quando aplicáveis.

1.5. O serviço de telefonia deverá permanecer disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive em fins de semana e feriados. Intervenções programadas que possam afetar sua disponibilidade deverão ser comunicadas previamente e executadas em janela aprovada pelo TJPI. Os prazos de atendimento e reparo observarão o horário definido no item 9.7.

1.6 A plataforma de PABX virtual em nuvem deverá ser hospedada em infraestrutura de datacenter com características de disponibilidade e manutenção concorrente compatíveis, no mínimo, com **Tier III**, admitida comprovação de características técnicas equivalentes. A CONTRATADA deverá apresentar a arquitetura de redundância da plataforma, as dependências entre seus componentes e os procedimentos de recuperação de falhas, permanecendo responsável pelo cumprimento dos níveis de serviço contratados. Essa exigência não se aplica à infraestrutura do TJPI eventualmente utilizada para a sobrevivência local, cujos recursos serão definidos no projeto de implantação.

2. Arquitetura e gestão unificada

2.1. Todos os ramais deverão pertencer à mesma solução lógica e ser administrados em uma única plataforma de gestão. A plataforma deverá apresentar visão consolidada de cadastro,

licenças, perfis, plano de numeração, provisionamento, estado dos terminais, alarmes e relatórios, inclusive para os componentes locais. A comunicação interna deverá ser realizada pela rede integrada do TJPI sem passagem obrigatória pela nuvem.

2.2. A administração autorizada pelo TJPI deverá permitir criar, alterar, suspender e desativar ramais, estabelecer permissões de chamadas, configurar grupos, filas, horários, URAs e regras de encaminhamento, aplicar configurações por lote e consultar registros de auditoria. As alterações deverão refletir nos componentes locais e na nuvem conforme a disponibilidade dos enlaces; divergências e falhas de sincronização deverão ser visíveis e tratadas automaticamente ou pela operação assistida.

2 . 3 . A CONTRATADA deverá apresentar a arquitetura da solução, identificando os componentes em nuvem e no ambiente do TJPI e o fluxo das chamadas internas. Deverá detalhar a solução de sobrevivência local que manterá a comunicação entre os ramais conectados à rede interna integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet, indicando os recursos computacionais, de rede, armazenamento, licenciamento e operação necessários à sua implantação e manutenção. O projeto deverá demonstrar a capacidade para atender aos ramais contratados e descrever os testes que comprovarão seu funcionamento.

2.4. A solução deverá operar em nuvem. Os componentes locais necessários à comunicação interna e à continuidade operacional deverão ser fornecidos, licenciados, configurados, monitorados, atualizados e mantidos pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual, inclusive com substituição em caso de defeito.

2.4.1. Para assegurar a comunicação interna de todos os ramais conectados pela rede integrada do TJPI, inclusive durante indisponibilidade da internet, a CONTRATADA poderá utilizar a infraestrutura virtual do Tribunal para instalar os componentes de controle necessários. Essa utilização dependerá de acordo técnico prévio sobre recursos computacionais, acessos, segurança, suporte, backup e responsabilidades, sem transferir ao TJPI as obrigações de implantação, operação e manutenção da solução.

2.5. Em condições normais, o PABX virtual em nuvem deverá disponibilizar todas as funcionalidades contratadas. Os componentes locais deverão assegurar chamadas entre os ramais conectados pela rede interna integrada, sem necessidade de encaminhá-las à nuvem. Durante falha da internet, as chamadas externas e funções dependentes de serviços externos poderão ficar indisponíveis; suas dependências deverão constar do projeto executivo.

2.6. Os componentes locais deverão possuir mecanismos de continuidade e recuperação compatíveis com os níveis de serviço contratados. A CONTRATADA deverá testar a recuperação após falha de componente ou reinicialização, sem perda permanente das configurações dos ramais.

3. Comunicação interna e operação sem internet

3.1. A rede interna do TJPI é integrada e interliga suas unidades em todo o Estado do Piauí. A solução deverá permitir chamadas entre todos os ramais conectados a essa rede, por seus números de ramal, sem encaminhamento obrigatório à nuvem. Essa comunicação deverá funcionar tanto na operação normal quanto durante a indisponibilidade da internet ou do serviço em nuvem, desde que permaneça disponível o caminho de dados interno entre os ramais envolvidos

3.2. A CONTRATADA deverá implantar os componentes locais de controle de chamadas necessários à comunicação interna pela rede integrada do TJPI, com capacidade para até 402 ramais. Esses componentes deverão dispor previamente dos dados de usuários, números, configurações e permissões necessários para operar sem consulta em tempo real à nuvem. A infraestrutura virtual do TJPI poderá ser utilizada nas condições previstas no item 2.4.1.

3.3. Durante a indisponibilidade da internet ou do serviço em nuvem, todos os ramais conectados à rede interna integrada do TJPI deverão continuar a realizar e receber chamadas entre si, inclusive entre unidades localizadas em diferentes municípios do Estado do Piauí. A

solução de sobrevivência deverá atender à rede corporativa do Tribunal como um todo, desde que permaneçam operacionais a conectividade interna e os componentes locais necessários ao controle das chamadas.

3.4. A entrada e a saída do modo de contingência deverão ocorrer automaticamente, sem reconfiguração manual dos terminais ou alteração dos números dos ramais. A CONTRATADA deverá definir os tempos de detecção e recuperação no projeto executivo, registrar os eventos e demonstrar o comportamento das chamadas em curso durante a transição.

3.5. Durante a indisponibilidade da internet ou do serviço em nuvem, deverão permanecer disponíveis, no mínimo, a discagem entre ramais alcançáveis pela rede interna integrada, a identificação de quem chama, a transferência entre esses ramais e as permissões de chamadas aplicáveis. A CONTRATADA deverá identificar no projeto executivo as funcionalidades dependentes de serviços externos, o comportamento previsto durante a falha e os procedimentos de restabelecimento.

4. Chamadas externas e interconexão

4.1. Enquanto houver conectividade operacional com a plataforma em nuvem, o PABX virtual deverá realizar e receber as chamadas externas dos ramais do TJPI, preservando o plano de numeração, as permissões de chamada e a identificação de origem autorizada pelo Tribunal.

4.1.1. Cada ramal autorizado a originar chamadas externas deverá permitir ligações locais e nacionais ilimitadas nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel, sem franquia de minutos ou cobrança adicional nessas modalidades. A solução deverá incluir franquia mínima de 50 (cinquenta) minutos mensais de chamadas internacionais, compartilhada entre os ramais autorizados pelo TJPI e sem cobrança adicional dentro da franquia. **Não será permitido consumo de chamadas internacionais acima da franquia mensal contratada, nem cobrança de minutos excedentes.**

4.1.1.1. A plataforma deverá apresentar o saldo e o consumo da franquia internacional e permitir configurar, por ramal ou perfil, quem poderá utilizá-la. Esgotada a franquia, a solução deverá bloquear automaticamente novas chamadas internacionais e encerrar chamadas internacionais em curso ao atingir o limite, de modo a impedir consumo excedente. A realização dessas chamadas será restabelecida automaticamente no início do ciclo mensal seguinte.

4.1.2. A solução deverá suportar, no mínimo, 60 (sessenta) chamadas externas simultâneas com DDR, consideradas em conjunto as chamadas de entrada e saída. A CONTRATADA deverá demonstrar no projeto executivo o dimensionamento dos recursos necessários a essa capacidade durante a operação normal.

4.1.3. Todos os ramais ativos, inclusive os adicionais ativados por Ordem de Serviço, deverão poder receber chamadas diretamente por DDR geográfico atribuído ao ramal, sem passagem obrigatória por telefonista, número principal, fila ou URA. A CONTRATADA deverá assegurar numeração suficiente e o mapeamento de cada DDR ao respectivo ramal, preservando os números atuais objeto de portabilidade. Desvios, grupos e outras regras de atendimento poderão ser configurados conforme definição do TJPI.

4.2. Na indisponibilidade da conectividade com a plataforma em nuvem, as chamadas externas de entrada e saída poderão ficar indisponíveis. Nessa situação, a solução deverá manter a comunicação entre os ramais alcançáveis pela rede interna integrada do TJPI, conforme os requisitos da seção 3.

4.3. Restabelecida a conectividade com a plataforma em nuvem, as chamadas externas deverão voltar a funcionar automaticamente, sem reconfiguração manual dos ramais ou alteração de seus números. A CONTRATADA deverá demonstrar esse comportamento nos testes de implantação e contingência.

5. Portabilidade e atendimento público

5.1. A CONTRATADA deverá levantar, com o TJPI e as prestadoras envolvidas, a relação

completa dos números geográficos atualmente utilizados. Todos os números do inventário aprovado pelo TJPI que forem elegíveis à portabilidade deverão ser migrados para o novo contrato, preservando os códigos nacionais, os DDRs e os números de atendimento divulgados. Números não confirmados no inventário não deverão ser presumidos como portáveis. Quando o inventário identificar ramal sem DDR próprio, a CONTRATADA deverá providenciar número geográfico adicional para garantir seu recebimento direto, inclusive no caso de ramais futuros ativados por Ordem de Serviço.

5.1.1. Para cada número cuja portabilidade não puder ser concluída, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa individualizada e documentação comprobatória do impedimento, como protocolo da solicitação, resposta formal da prestadora envolvida ou registro da causa técnica ou regulatória. Deverá informar as providências adotadas para superar o impedimento e propor alternativa de atendimento para aprovação do TJPI quando a portabilidade for comprovadamente inviável.

5.2. Deverão ser incluídas expressamente a portabilidade e a continuidade do número 0800 086 6666 da Ouvidoria, com encaminhamento ao atendimento configurado, testes de chamadas de origens distintas e preservação do serviço durante a transição. A execução observará os procedimentos e as condições da regulamentação aplicável à portabilidade de código não geográfico.

5.3**.** A CONTRATADA deverá elaborar cronograma de portabilidade por lotes, com janelas aprovadas pelo TJPI, contatos das prestadoras, testes de entrada e saída, verificação da identificação de origem, plano de reversão e registro dos resultados. A desativação do serviço anterior para cada número dependerá de aceite expresso do TJPI após a comprovação de seu funcionamento no novo serviço.

5.4. As URAs, filas, grupos de atendimento, mensagens, horários, feriados, desvios e regras de distribuição efetivamente utilizados pelo TJPI deverão ser inventariados, reproduzidos ou ajustados mediante validação funcional da unidade responsável. Os números de atendimento prioritário e o 0800 serão migrados em janelas coordenadas para reduzir interrupções ao público.

6. Terminais, provisionamento e recuperação

6.1. A CONTRATADA deverá fornecer em comodato um aparelho IP para cada ramal ativo, conforme o perfil com fio ou sem fio indicado pelo TJPI no inventário de implantação e nas Ordens de Serviço. Os aparelhos deverão ser compatíveis com a plataforma em nuvem e com os componentes locais de comunicação interna, homologados quando exigido pela regulamentação, e entregues instalados e configurados. Aparelho de desempenho ou características superiores poderá ser aceito mediante validação do TJPI.

6.2. O provisionamento dos terminais deverá ser centralizado e automatizado. A solução deverá manter de modo seguro a configuração necessária à recuperação após queda de energia, perda temporária de conexão ou reinicialização, sem apagar número, credenciais, permissões, teclas programadas ou associação do terminal ao usuário.

6.3. Após o restabelecimento da rede, o terminal deverá reconectar-se e obter ou validar automaticamente a configuração vigente, sem intervenção manual local em condições normais. Alterações feitas durante uma indisponibilidade serão sincronizadas de modo controlado; conflitos, configurações obsoletas e falhas de provisionamento deverão gerar alerta e possibilidade de correção.

6.4. A ausência de conectividade física ou lógica do próprio aparelho com a rede interna impede chamadas por esse aparelho enquanto durar a falha. O requisito de continuidade cobre a recuperação automática após o retorno da rede e a comunicação entre os demais ramais que ainda possuam caminho interno operacional.

6.5. Requisitos comuns aos aparelhos em comodato:

- identificação do chamador e do ramal,
- áudio inteligível no monofone e no viva-voz quando disponível,
- espera,
- transferência,
- conferência de pelo menos três participantes,
- histórico de chamadas,
- provisionamento remoto e automático,
- recuperação da configuração após reinicialização e atualização de firmware.
- Os aparelhos deverão funcionar com a plataforma contratada e com os componentes de comunicação interna local. Caberá à CONTRATADA fornecer os acessórios necessários ao uso e à alimentação elétrica em cada posto.

6.6. Telefone Tipo 1, com fio:

- display iluminado com resolução mínima de 128 x 48 pixels;
- capacidade de operar o ramal atribuído ao aparelho;
- duas teclas de linha ou função com indicação visual;
- quatro teclas de função conforme o contexto;
- viva-voz;
- teclas de transferência, rediscagem, silêncio e acesso a headset;
- duas portas de rede com capacidade de 1 Gbit/s;
- alimentação pela rede (PoE) e fonte compatível quando necessária ao local de instalação;
- suporte à instalação em mesa ou parede;
- configuração centralizada e conferência local de, no mínimo, três participantes.

6.7. Telefone Tipo 2, sem fio:

- terminal portátil com display iluminado e legível, capaz de exibir a identificação das chamadas;
- capacidade de operar o ramal e o número DDR atribuídos ao terminal;
- acesso às funções de espera, transferência e conferência de pelo menos três participantes por meio do terminal; b
- ase conectada à rede IP do TJPI e alimentada por PoE;
- carregador, bateria, fonte bivolt quando necessária e demais acessórios para operação;
- e configuração e provisionamento centralizados.
- CONTRATADA deverá fornecer a quantidade de bases necessária para atender aos terminais e às chamadas simultâneas de cada localidade, assegurando cobertura e qualidade de voz nos pontos de instalação validados pelo TJPI.
- A solução ofertada deverá permitir a comunicação interna prevista na seção 3.

6.8. A proposta deverá identificar fabricante e modelo de cada tipo de telefone ofertado e apresentar documentação técnica que comprove o atendimento aos requisitos. A distribuição quantitativa por tipo e localidade será definida no inventário aprovado pelo TJPI e registrada nas Ordens de Serviço, observados os limites de 365 ramais iniciais e 402 ramais máximos.

7. Monitoramento, registros e relatórios

7.1. A plataforma única deverá exibir, para cada ramal e terminal, no mínimo: identificação e

localidade, último registro ou contato, estado atual, disponibilidade para receber chamadas, falhas de autenticação e provisionamento, modo normal ou de contingência, histórico de eventos e data/hora da última atualização.

7.2. Deverão ser monitorados o serviço em nuvem, os componentes locais, os enlaces de interconexão, o funcionamento dos troncos e o estado dos terminais. O painel deverá diferenciar “ramal indisponível”, “falha de registro”, “rede ou ponto sem comunicação”, “componente em contingência” e “estado desconhecido por perda de telemetria”. A falta de informação durante o isolamento não poderá ser apresentada como ramal comprovadamente funcional.

7.3. Falhas e recuperações deverão produzir eventos com horário e objeto afetado, alertas configuráveis, identificação dos ramais ou localidades impactados e histórico consultável. Havendo perda do canal com a nuvem, o componente local deverá manter registros de eventos gerados durante a falha e transmiti-los após o restabelecimento, quando tecnicamente aplicável.

7.4. O TJPI deverá ter acesso a relatórios por período, localidade, ramal e tipo de chamada, incluindo chamadas internas, entrantes e saintes, atendidas e não atendidas, disponibilidade e ocorrências. A exportação deverá permitir conferência da prestação do serviço e respeitar os perfis de acesso e a proteção de dados.

7.4.1 Os relatórios de chamadas deverão apresentar, no mínimo, data e horário, ramal de origem, número de destino ou de origem, tipo de chamada, duração e resultado do atendimento, com filtros por período, ramal, grupo e localidade e possibilidade de exportação dos dados.

8. Funcionalidades mínimas e segurança

8.1. A solução deverá oferecer chamadas internas entre ramais com tarifação zero, recebimento direto de chamadas externas em todos os ramais por DDR, originação de chamadas externas conforme perfil autorizado, atendimento simultâneo, retenção, transferência, desvio, captura em grupo, grupos de busca, filas, URA, agenda e histórico de chamadas, identificação da origem e políticas por horário. A reprodução das funções efetivamente usadas pelo TJPI será validada no inventário e nos testes de migração.

8.1.1 A transferência de chamadas deverá admitir as modalidades com anúncio prévio e direta. A solução deverá permitir estacionar uma chamada e recuperá-la por outro ramal autorizado, bem como definir o tratamento da chamada transferida que não for atendida, inclusive seu retorno ao ramal de origem quando configurado pelo TJPI.

8.1.2 A solução deverá permitir a reprodução de mensagem institucional ou áudio de espera nas filas de atendimento e durante a retenção ou transferência de chamadas, conforme configuração aprovada pelo TJPI.

8.2. A solução, os terminais, os componentes locais e os acessos de administração deverão observar as normas e políticas de segurança da informação do TJPI, as diretrizes aplicáveis do CNJ, a legislação de proteção de dados e as boas práticas vigentes. Caberá à CONTRATADA propor os controles proporcionais aos riscos e submetê-los à validação técnica do TJPI, inclusive para credenciais, acesso, registros, confidencialidade, atualização e recuperação.

8.3. O TJPI deverá possuir perfis distintos de administração e consulta, trilhas de auditoria de alterações e acesso aos dados necessários à fiscalização. A CONTRATADA deverá apresentar procedimentos de backup e restauração das configurações, gestão de vulnerabilidades, manutenção e exclusão ou devolução de dados ao término contratual.

9. Implantação, transição e suporte

9.1. Antes da implantação, a CONTRATADA deverá apresentar projeto executivo com topologia da plataforma em nuvem e dos componentes locais, matriz de localidades e ramais, dimensionamento, funcionamento das chamadas internas pela rede integrada do TJPI sem depender da nuvem, plano de numeração e portabilidade, monitoramento, testes, cronograma

por lotes e critérios de reversão. O projeto deverá identificar as dependências para chamadas externas e o procedimento de retomada após restabelecimento da conectividade.

9.2. A implantação será gradual, com coexistência entre o serviço atual e o novo, permitindo chamadas entre ramais migrados e ainda não migrados sempre que os recursos de integração previstos no projeto executivo estiverem operacionais. A CONTRATADA deverá prover as adaptações necessárias à migração sob sua responsabilidade e demonstrar cada lote antes de sua aceitação.

9.3. A CONTRATADA deverá fornecer documentação atualizada de configuração, plano de numeração, fluxos de chamada, procedimentos de contingência e restabelecimento, guia da plataforma de gestão e canais de suporte para abertura e acompanhamento de incidentes.

9.4. A CONTRATADA deverá manter canais para abertura de chamados de suporte técnico e incidentes durante toda a vigência, com protocolo único, data e hora de abertura, localidade, ramais impactados, descrição, providências, data e hora do início efetivo do atendimento e da solução definitiva. O TJPI deverá poder acompanhar o histórico e extrair relatórios para aferição dos prazos. O registro automático ou a confirmação de recebimento do chamado, isoladamente, não caracteriza início de atendimento.

9.5. Para chamados relativos a falha da solução na capital, Teresina, o atendimento técnico efetivo deverá iniciar em até 15 (quinze) minutos corridos após a abertura, podendo ser iniciado remotamente. Se o atendimento remoto não solucionar o problema, a CONTRATADA deverá realizar atendimento presencial no local afetado, com reparo definitivo em até 4 (quatro) horas corridas contadas da abertura do chamado. O deslocamento e o atendimento presencial integram esse prazo.

9.6. Para chamados relativos a falha da solução nas unidades do interior do Estado, o atendimento técnico efetivo deverá iniciar em até 15 (quinze) minutos corridos após a abertura, podendo ser iniciado remotamente. Se não houver solução remota, a CONTRATADA deverá realizar atendimento presencial no local afetado e concluir o reparo definitivo em até 3 (três) dias úteis contados da abertura do chamado. Os custos de deslocamento e substituição de equipamentos integram o serviço contratado.

9.7. Os prazos de início do atendimento e de reparo previstos nos itens 9.5 e 9.6 serão contados exclusivamente nos dias úteis de funcionamento do TJPI, das 7h às 18h, tanto na capital quanto no interior. Para chamados abertos fora desse período, a contagem terá início às 7h do primeiro dia útil seguinte. Quando o prazo não se completar até as 18h, sua contagem será suspensa e retomada às 7h do dia útil seguinte.

9.7.1. O atendimento poderá ser iniciado por diagnóstico remoto. O registro automático ou a confirmação de recebimento do chamado não caracterizam início do atendimento técnico efetivo. Escalonamento, transporte, reposição de peças e espera por suporte de terceiro sob responsabilidade da CONTRATADA não suspendem a contagem durante o horário definido no item 9.7. Eventual impedimento de acesso ou dependência de providência do TJPI deverá ser registrado com evidências e submetido à fiscalização para avaliação.

9.8. A CONTRATADA ministrará treinamento prático de operação e administração na plataforma e em todas as funcionalidades disponibilizadas ao TJPI, com carga horária mínima de 16 (dezesseis) horas por turma e duração máxima de 4 (quatro) horas diárias. O conteúdo será previamente aprovado pelo TJPI, e o material didático será fornecido pela CONTRATADA. Se a carga horária mínima for insuficiente para demonstrar todas as funcionalidades e esclarecer as dúvidas, a CONTRATADA deverá estender o treinamento sem custo adicional até a conclusão do conteúdo.

10.REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

10.1. Os níveis de serviço aplicam-se à plataforma de telefonia, aos componentes de sobrevivência local, aos ramais, aos aparelhos em comodato e às demais funcionalidades

contratadas. Todas as ocorrências deverão ser registradas em chamado, inclusive quando identificadas pelo monitoramento da CONTRATADA.

10.2. Todos os chamados deverão ter o atendimento técnico iniciado em até **15 (quinze) minutos**, na capital ou no interior, admitido o início remoto. Quando necessária intervenção presencial, ela deverá ocorrer dentro do prazo de reparo definitivo aplicável.

10.3. O prazo para reparo definitivo será de **4 (quatro) horas na capital** e de **3 (três) dias úteis no interior**. Para falha em componente central com impacto geral, o prazo será de **4 (quatro) horas**, independentemente da localização dos ramais afetados.

10.4. Os prazos serão contados nos dias úteis, das **7h às 18h**. Fora desse período, a contagem ficará suspensa e será retomada às 7h do próximo dia útil. O marco inicial será o primeiro registro da falha pela CONTRATADA ou a comunicação do TJPI, prevalecendo o que ocorrer primeiro. Medida provisória que não restabeleça a funcionalidade afetada não encerra o prazo de reparo.

10.5. Indicadores mensais aplicáveis ao contrato

Para cada indicador, 100% é o alvo. A glosa indicada na coluna “Grau” incidirá uma vez por indicador em cada mês, **sobre o valor total mensal faturável do contrato**, conforme a faixa do resultado apurado.

Nº	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Exemplo de cálculo	Meta mensal	Resultado apurado	Grau: glosa mensal
1	Início do atendimento na capital e no interior	(Chamados iniciados em até 15 minutos ÷ total de chamados registrados no mês) × 100	19 de 20 chamados no prazo = **95%**	Todos os chamados iniciados em até 15 minutos; **alvo de 100%**	100%	-
					≥ 95% e < 100%	**0,8% sobre o valor total mensal faturável do contrato;**
					< 95%	**1,6% dsobre o valor total mensal faturável do contrato.**
2	Reparo definitivo de ramal na capital	(Chamados da capital solucionados em até 4 horas ÷ total de chamados da	18 de 20 chamados no prazo	Todos os chamados solucionados em até 4 horas;	100%	**-**
					≥ 95% e < 100%	**0,8% sobre o valor total mensal faturável do contrato;**

		capital sujeitos à medição) × 100	= **90%**	**alvo de 100%**		
					< 95%	**1,6% dsobre o valor total mensal faturável do contrato.**
3	Reparo definitivo de ramal no interior	(Chamados do interior solucionados em até 3 dias úteis ÷ total de chamados do interior sujeitos à medição) × 100	20 de 20 chamados no prazo = **100%**	Todos os chamados solucionados em até 3 dias úteis; **alvo de 100%**	100%	**-**
					≥ 95% e < 100%	**0,8% sobre o valor total mensal faturável do contrato;**
					< 95%	**1,6% dsobre o valor total mensal faturável do contrato.**

10.6. Para os indicadores de reparo, chamados cujo prazo tenha vencido no mês sem solução definitiva serão contabilizados como **fora do prazo**. Cada chamado será contado uma única vez em cada indicador. Atingir a faixa de 95% ou mais não dispensa o atendimento dos chamados restantes nem afasta a glosa por ocorrência prevista no item 10.7.

10.7. Glosas por ocorrência

As glosas abaixo incidem sobre o **tempo que exceder o prazo indicado**, considerando cada hora ou fração de hora de expediente. Para a indisponibilidade geral, aplica-se o limite inicial de 15 minutos previsto na tabela.

Nº	Ocorrência	Prazo de solução ou tolerância	Base de cálculo	Fórmula da glosa	Exemplo de cálculo	Limite aplicável
1	Falha em ramal na capital	Reparo definitivo em até **4 horas**	Valor mensal do ramal afetado	**0,5% da base por hora ou fração** que exceder as 4 horas	Reparo após 6 horas de expediente: 2 horas excedentes = **1% do valor mensal do ramal**	Até 50% do valor mensal do ramal, somadas as glosas por ocorrências do mês

2	Falha em ramal no interior	Reparo definitivo em até **3 dias úteis**	Valor mensal do ramal afetado	**0,5% da base por hora ou fração de expediente** que exceder o prazo	Reparo 5 horas de expediente após o prazo: 5 × 0,5% = **2,5% do valor mensal do ramal**	Até 50% do valor mensal do ramal, somadas as glosas por ocorrências do mês
3	Falha em componente central com impacto geral, sem indisponibilidade completa da solução	Reparo definitivo em até **4 horas**	Valor mensal faturável do contrato	**0,5% da base por hora ou fração** que exceder as 4 horas	Reparo 3 horas após o prazo: 3 × 0,5% = **1,5% do valor mensal faturável**	Limitada ao valor mensal faturável, observado o item 10.10
4	Indisponibilidade geral da solução	Reparo definitivo em até **4 horas**	Valor mensal faturável do contrato	**0,5% da base por hora ou fração** que exceder as 4 horas	Interrupção de **6 horas e 15 minutos**: 2 horas e 15 minutos além do prazo, computados como 3 horas ou frações = **1,5% do valor total mensal faturável**	Limitada ao valor mensal faturável, observado o item 10.10

10.8. Para fins deste ANS, considera-se **indisponibilidade geral da solução** a falha atribuível à CONTRATADA que torne a telefonia inteiramente inoperante, impedindo **todos os ramais ativos** de realizar e receber chamadas internas e externas, sem que permaneça funcionalidade de comunicação disponível.

10.8.1. Considera-se **falha em componente central com impacto geral, sem indisponibilidade completa da solução**, aquela que prejudique parte dos ramais ou das funcionalidades contratadas, mas permita que outras chamadas ou funcionalidades de telefonia continuem operacionais. Enquadra-se nessa situação, por exemplo, uma falha da plataforma que impeça as chamadas externas enquanto a comunicação interna entre ramais permanece funcionando.

10.8.2. A classificação da ocorrência deverá considerar os registros de monitoramento e os testes realizados durante a falha. **As linhas 3 e 4 da tabela do item 10.7 são mutuamente**

excludentes e não serão aplicadas simultaneamente à mesma ocorrência. A indisponibilidade decorrente exclusivamente de falha da internet ou da rede interna sob responsabilidade do TJPI será tratada conforme o item 10.9.

10.9. A indisponibilidade da internet do TJPI poderá interromper as chamadas externas sem caracterizar falha da plataforma contratada para fins de glosa. Durante essa interrupção, a solução deverá manter as chamadas entre os ramais que continuem conectados pela rede interna integrada do Tribunal. A falha dessa comunicação interna por causa atribuível à solução da CONTRATADA será apurada conforme este ANS.

10.10. As glosas por falhas individuais ou localizadas ficarão limitadas, **por ramal e por mês, a 50% (cinquenta por cento) do valor mensal do respectivo ramal**.

10.10.1. A soma de todas as glosas do ANS, inclusive as calculadas sobre o valor total mensal faturável do contrato, **não poderá superar 30% (trinta por cento) do valor faturável em cada mês**.

10.10.2. Ramais não implantados, não homologados ou desativados não integrarão o faturamento, independentemente dos limites de glosa. A aplicação das glosas não afasta a apuração de eventuais sanções contratuais em procedimento próprio.

10.11. A CONTRATADA deverá fornecer os registros de chamados e de monitoramento necessários para verificar os horários, a duração das falhas, os ramais afetados e as providências adotadas. A fiscalização apresentará a memória de cálculo das glosas antes da liquidação da fatura. Impedimentos comprovadamente atribuíveis ao TJPI serão avaliados pela fiscalização; o escalonamento a terceiros sob responsabilidade da CONTRATADA não suspenderá os prazos.

11. Comprovação documental e análise da solução ofertada

A CONTRATADA deverá apresentar documentação técnica da solução ofertada, identificando fabricantes, produtos, versões e componentes propostos. Poderão ser apresentadas capturas de tela da plataforma para demonstrar as funções de administração e monitoramento. A análise desta seção verificará a aderência da solução proposta às especificações; a efetiva implantação e prestação do serviço serão aferidas durante a execução contratual.

Requisito	Documentação ou captura de tela a apresentar	Critério de análise	Comprovação
Arquitetura e gestão unificada	Desenho da arquitetura, relação dos componentes e capturas do painel de administração.	Identificar a plataforma única de gestão e como nela serão administrados os ramais e componentes locais.	

Comunicação interna pela rede do TJPI	Diagramas dos fluxos de sinalização e mídia e documentação dos componentes locais.	Verificar se a arquitetura prevê chamadas entre ramais de unidades distintas pela rede interna integrada, sem passagem obrigatória pela nuvem.	
Sobrevivência durante falha de internet	Descrição técnica do modo de contingência, dos componentes necessários e do processo de entrada e saída desse modo.	Verificar se a documentação prevê controle das chamadas internas sem consulta em tempo real à nuvem e retomada automática após o restabelecimento da conectividade.	
Capacidade para ramais e chamadas simultâneas	Memória de dimensionamento, especificações dos componentes e indicação das licenças e capacidades ofertadas.	Conferir o dimensionamento para até 402 ramais e, em operação normal, pelo menos 60 chamadas externas simultâneas.	
Provisionamento e recuperação dos terminais	Manuais técnicos e capturas das funções de provisionamento, atualização e configuração dos aparelhos.	Verificar se os recursos descritos permitem provisionamento centralizado e recuperação automática das configurações após a reconexão.	

Monitoramento de ramais e componentes	Manual e capturas do painel, dos estados dos ramais, dos alertas e dos relatórios.	Conferir se a plataforma apresenta os recursos de acompanhamento e os tipos de informação exigidos na seção 7.	
Telefones Tipo 1 e Tipo 2	Fichas técnicas dos modelos ofertados, identificação das bases dos aparelhos sem fio e relação de acessórios.	Comparar as características documentadas com os itens 6.5 a 6.7 e conferir o dimensionamento das bases e dos terminais propostos.	

Documento assinado eletronicamente por **Sávio Mota Carneiro**, **Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC**, em 18/10/2026, às 12:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Giovanny Lima de Castro**, **Coordenador de Infraestrutura - STIC**, em 18/10/2026, às 12:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php informando o código verificador **8650537** e o código CRC **90066C8D**.