ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 16. da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e em atendimento ao art. 2°, XV, c/c art. 3°, §1°, III, do Anexo III da Portaria CRCSP 43/2026.

OBJETO

A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação consiste na contratação de serviços especializados para modernização, implantação, operação, sustentação, manutenção e evolução da infraestrutura de comunicação corporativa e atendimento multicanal do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP), contemplando telefonia IP, comunicação unificada, Unidade de Resposta Audível (URA), Contact Center, gravação de chamadas, integração com canais digitais, licenciamento de software, fornecimento de terminais telefônicos IP, headsets e seus acessórios em regime de comodato, suporte técnico, capacitação e serviços técnicos especializados sob demanda.

REQUISITOS DEFINIDOS PELO INTEGRANTE REQUISITANTE (ART. 16, INCISO I)

1.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “A”)

A solução deverá assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança e a evolução dos serviços de comunicação corporativa e atendimento multicanal do CRCSP, apoiando o atendimento ao público, a fiscalização profissional, o registro profissional, a comunicação interna e os demais processos institucionais que dependam desses recursos.

Os requisitos de negócio consideram o histórico aproximado de 87.004 ligações no ano de 2025, correspondentes a aproximadamente 244.144 minutos de comunicação, e a necessidade de dimensionar a solução para até 300 usuários, ramais ou pontos de utilização, incluindo pontos compartilhados e crescimento projetado para o horizonte de planejamento.

A solução deverá preservar a rastreabilidade das interações, a capacidade de atendimento simultâneo, as integrações essenciais com os sistemas corporativos e a ampliação controlada dos canais digitais, sem exigir a aquisição de infraestrutura física adicional quando as funções puderem ser executadas adequadamente no ambiente de virtualização institucional existente.

Disponibilidade mensal mínima: 99,5%.

Qualidade de voz: MOS igual ou superior a 4,0; latência inferior a 150 ms; jitter inferior a 30 ms; perda de pacotes inferior a 1%.

Objetivo de tempo de recuperação (RTO): inferior a 4 horas; objetivo de ponto de recuperação (RPO): inferior a 24 horas, conforme definições e condições de medição do TR.

1.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “B”)

A contratada deverá realizar capacitação inicial e transferência de conhecimento para possibilitar a operação, administração, fiscalização e sustentação da solução pelo CRCSP, bem como reciclagens periódicas e orientações complementares quando ocorrerem atualizações relevantes ou implementação de novas funcionalidades.

A capacitação inicial terá carga horária total de 84 (oitenta e quatro) horas, compreendendo 64 (sessenta e quatro) horas para a equipe técnica de TI, 4 (quatro) horas para até 15 (quinze) agentes e 16 (dezesseis) horas para até 2 (dois) supervisores do Contact Center. Deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos contados do início da fase de implantação.

Deverá ser realizada reciclagem anual de, no mínimo, 8 (oito) horas, abrangendo atualizações, funcionalidades novas, boas práticas operacionais, segurança e revisão de procedimentos. Treinamentos complementares não compreendidos na capacitação inicial ou na reciclagem serão executados sob demanda por UST, mediante autorização prévia, comprovação e aceite da fiscalização.

SERVIÇOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A Transferência de Conhecimento será de natureza teórica e prática, devendo abranger todos os equipamentos, componentes e softwares das soluções ofertadas, em seus aspectos mais relevantes;

O objetivo dos serviços de treinamento é habilitar os participantes a configurar, operar e gerenciar os equipamentos e softwares especificados neste documento.

A CONTRATADA será a responsável pela preparação do local de treinamento inclusive da disponibilização e implementação de todos os equipamentos.

O treinamento deverá ser executado de 2ª a 6ª feira dentro do horário comercial, ou seja, das 8h00 às 17h00 com intervalo de, no mínimo, 1 (uma) hora para o almoço.

O prazo máximo para realização do treinamento é de 30 (trinta) dias a contar data de assinatura do contrato.

Os cursos deverão ser ministrados na língua portuguesa por instrutores de comprovada experiência técnica e didática.

Os instrutores deverão possuir certificação do fabricante, da solução ofertada, para prestar serviço de treinamento.

Deverá ser fornecida, para cada participante no início do treinamento, apostila de acompanhamento com todo o seu conteúdo programático.

O material didático deve ser entregue somente em meio digital, podendo estar, no todo ou em parte, em português e/ou em inglês. Não é necessário o fornecimento de material impresso.

O material didático a ser fornecido aos alunos deverá ser previamente aprovado pela equipe técnica responsável da CRC-SP por meio de amostra, que deverá ser entregue até três dias antes do início do curso.

Todo o material de treinamento entregue, disponibilizado e utilizado pela CONTRATADA para a execução dos serviços de treinamento, incluindo o material

de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos com direito de uso e de reprodução à CRC-SP, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos para funcionários da CRC-SP.

Será facultado à CRC-SP proceder com a gravação das aulas em vídeo, registrando a imagem do instrutor e o conteúdo projetado aos alunos, de forma a possibilitar o treinamento futuro de seus profissionais que porventura venham a ser alocados às atividades objeto dos treinamentos.

Para a aprovação do curso será considerada a média 8, a NOTA DE DESEMPENHO como índice mínimo de aceitação para o curso, obtida através da avaliação de reação e média descrita no item “Avaliação de Treinamento”.

Caso não seja aprovado o treinamento, fica a critério da CRC-SP solicitar a realização de novo treinamento sem qualquer tipo de custo ou ônus.

Após a aprovação, será emitido um Termo de Aceite Definitivo de serviço de Treinamento.

Deverá ser fornecido certificado de participação, após cada treinamento, para cada participante que obtiver presença mínima de 90% (noventa por cento)

CALL CENTER - TREINAMENTO DE AGENTES:

Deverá possuir carga horária mínima de 4 horas;

Deverá contemplar treinamento operacional para até 15 agentes, incluindo as funções padrões da plataforma de atendimento, contemplando:

Recursos da interface de atendimento, para canais de voz, e-mail e chat;

Classificação de chamadas;

Atendimento dos canais de voz, chat, e-mail e interações com ChatBot;

Relatórios de usuários;

Teclas de atalho, respostas automáticas para e-mail e chat;

Agendamento de CallBack;

Integração com desktop;

CALL CENTER - TREINAMENTO DE SUPERVISORES:

Deverá possuir carga horária mínima de 16 horas;

Inclui treinamento para até 2 supervisores;

Contempla todos os recursos abordados aos agentes;

Interface de monitoramento on-line, de agentes, filas de atendimento, performance do call center;

Interpretação de métricas de relatórios on-line e históricos;

DashBoard;

Interface de administração de agentes e filas de atendimento;

Relatórios;

Relatórios customizados com Wizard nativo;

Agendamento de relatórios;

Interpretação de scripts de URA;

Criação de campanhas de outbound e scripts de atendimento;

Criação de CallBack;

TELEFONIA IP E CONTACT CENTER - TREINAMENTO OPERACIONAL PARA ADMINISTRADORES/GERENCIADORES

Deverá possuir carga horária mínima de 16 horas;

Inclui treinamento para até 2 administradores;

Overview de arquitetura da plataforma de Telefonia IP, Comunicações Unificadas e Contact Center;

Gerenciamento de usuários (criar, editar e deletar) e perfis de usuários;

Gerenciamento de permissões e recursos de usuários;

Plataforma de gerenciamento;

Monitoramento de alarmes e Logos;

Gerenciamento de sistema de correio de voz;

Gerenciamento de sistema de gravação de voz;

Gerenciamento de recursos do Contact Center;

Gerenciamento de serviços de Conferência, presença e mensagens instantâneas;

AVALIAÇÃO DE TREINAMENTOS

O CRC-SP fará a Avaliação de Reação do Treinamento por meio da aplicação do formulário eletrônico (Anexo B), ao final do curso ministrado, junto aos treinandos, abordando os seguintes itens:

I - Desempenho do Instrutor	
A	Pontualidade no início e término das aulas
B	Domínio do conteúdo
C	Comunicação clara e de fácil compreensão
D	Organização e sequência lógica na exposição dos conteúdos (Metodologia)
E	Material Didático
F	Interação do instrutor/palestrante com a turma

G	Aplicabilidade no trabalho do conteúdo ministrado
II - Treinamento / Evento	
H	Carga horária
I	Conteúdo proposto
J	Salas de aula / Laboratório
K	Equipamentos de apoio didático (equipamentos de áudio e vídeo)

Cada item será avaliado através de nota atribuída a ele, em escala de 1 a 10;

Uma NOTA DE DESEMPENHO (ND) será definida a partir da média aritmética das avaliações dos quesitos “A” a “G”;

$$ND = \frac{\sum Notas_{A\,a\,G}}{N.de\ avaliações}$$

Uma NOTA DE INFRAESTRUTURA (NI) será definida a partir da média aritmética das avaliações dos quesitos H a K;

$$NI = \frac{\sum Notas_{H\,a\,K}}{N.de\ avaliações}$$

A NOTA GLOBAL do Treinamento será definida pela média de ND e NI:

$$NG = \frac{ND + NI}{2}$$

Será considerada a média 8 da NOTA DE DESEMPENHO (ND) como índice mínimo de aceitação para o curso;

Caso a ND obtida através da Avaliação de Reação do Treinamento da turma, seja inferior a 8, a CONTRATADA deverá realizar novamente o Treinamento promovendo ajustes de forma a melhorar os itens avaliados abaixo da média 8;

As notas NI e NG terão caráter meramente informativo e serão internalizadas na CRC-SP para promoção de melhoria de infraestrutura e desenvolvimento de pessoal;

1.3. REQUISITOS LEGAIS (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “C”)

A contratação, a solução e sua execução deverão observar, no que couber, as normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis, incluindo:

Constituição Federal de 1988, especialmente o art. 37, e Lei nº 14.133/2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação pública;

Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, relativa à contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, inclusive seus anexos aplicáveis;

Portaria CRCSP nº 043/2026, especialmente as disposições sobre planejamento da contratação e definição dos requisitos;

Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, quanto à pesquisa de preços, no que for aplicável à fase de planejamento;

Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), quando aplicável ao tratamento e à guarda de registros de comunicação;

Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e regulamentos e atos da Anatel efetivamente aplicáveis aos serviços e equipamentos abrangidos;

Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normas ambientais pertinentes e, quando aplicável, ABNT NBR 16156;

Normas técnicas de segurança da informação, incluindo ABNT NBR ISO/IEC 27001, na extensão tecnicamente pertinente, sem transformar certificação específica do licitante em requisito de habilitação sem justificativa própria; e

Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), no que couber à garantia legal dos bens e serviços.

1.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “D”)

A solução deverá contar, durante toda a vigência contratual, com manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, abrangendo software, configurações, integrações, equipamentos e acessórios fornecidos em comodato, de modo a preservar disponibilidade, segurança, desempenho, compatibilidade e continuidade operacional.

Manutenção preventiva: inspeções, verificações, testes, ajustes e atualizações planejadas para prevenir falhas e reduzir riscos de indisponibilidade.

Manutenção corretiva: diagnóstico, tratamento e solução de incidentes, defeitos e falhas, incluindo análise de causa-raiz, reparo ou substituição de componentes, validação e documentação das intervenções.

Manutenção adaptativa: ajustes para preservar compatibilidade e interoperabilidade diante de alterações nos ambientes, sistemas integrados, interfaces, protocolos ou requisitos operacionais.

Manutenção evolutiva: correções, atualizações e melhorias funcionais compreendidas no escopo, observados os controles de autorização, testes e homologação.

O suporte técnico remoto deverá funcionar ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, com meios eletrônicos para abertura, registro, acompanhamento e consulta de chamados e canal telefônico ininterrupto para incidentes críticos e altos (P1 e P2). Os prazos de resposta, atendimento presencial e solução definitiva serão os estabelecidos na matriz de SLA.

DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

A CONTRATADA deverá prover Suporte Técnico e Manutenção do Fabricante para toda solução ofertada nesta especificação conforme abaixo:

Constituirão responsabilidades da CONTRATADA relacionadas às soluções de infraestrutura de rede e telefonia implementadas:

Prestar o suporte de terceiro nível com SLA 8x5NBDcom as seguintes atividades mínimas, sob demanda da equipe de operação devidamente autorizada;

Atuar em chamados de maior complexidade, buscando a resolução de problemas de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente; liberando a equipe de operação para suas atividades de rotina, de forma a manter o ambiente operacional;

Acionar preventivamente ou corretivamente o suporte remoto do(s) fabricante(s) e/ou assistência(s) técnica(s) das soluções implementação, para a resolução de chamados em situações em que haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução;

Analisar, acompanhar e apoiar a resolução de chamados de suporte de terceiro nível junto à equipe de operação, CONTRATANTE e suporte do(s) fabricante(s);

Orientar a equipe de operação quanto à adoção de melhores práticas de operação e manutenção no que tange à infraestrutura da solução descrita na RFP;

Os atendimentos serão preferencialmente remotos, sempre realizados por meio de comunicação com criptografia IPSEC entre a rede da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Nos casos em que o atendimento remoto não for efetivo, a CONTRATADA deverá deslocar profissional para atendimento local, conforme as condições de SLA estabelecidas.

Relativo aos serviços prestados, disponibilizar meios para controle e acompanhamento dos chamados de suporte, incluindo:

Abertura de chamado via WEB;

Acompanhamento de chamados em abertos via WEB;

Consulta de chamados anteriores já fechados via WEB;

Emitir relatórios mensais estatísticos: total de chamados no período, tipos de chamados no período, total de horas no chamado, total de horas em todos chamados no período, total de horas por consultor;

Regime de Fornecimento de Serviços para o Suporte de Terceiro Nível:

A CONTRATADA deverá disponibilizar EQUIPE TÉCNICA REMOTA, por meio do seu NOC (Network Operation Center), suficiente para atender o escopo definido para SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL durante 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana. Nos casos em que o atendimento remoto não for efetivo, a CONTRATADA deverá deslocar profissional para atendimento local (nas instalações da CONTRATANTE).

Reuniões e Visitas Técnicas programadas:

A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenador de Operações para reuniões mensais junto a Coordenação de TI das da CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá disponibilizar Analista de Suporte, para visitas técnicas quinzenais.

As visitas técnicas periódicas têm como escopo, conforme carga horária contratada, os seguintes deveres:

Indicar tendências de mudanças no ambiente, com base nos relatórios de KPIs;

Verificar a existência de atualizações de correção do ambiente solicitado;

Integração com outras soluções através do planejamento prévio e homologação;

Alterações complexas na topologia de rede mediante ao planejamento da ação.

Apresentar recomendações para Implantação de novos recursos no ambiente mediante ao planejamento do recurso específico;

Realizar o backup periódico da solução;

Atuar em chamados de maior complexidade, buscando a resolução de problemas de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente;

Acionar preventivamente ou corretivamente o suporte remoto do(s) fabricante(s) e/ou assistência(s) técnica(s) das soluções implantadas, para a resolução de chamados em situações em que haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução.

Níveis de Serviços (SLA):

A CONTRATADA deverá seguir os níveis de serviços a serem atingidos para o cumprimento do conjunto de compromissos os quais serão acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Severidade	Caracterização resumida	Resposta remota	Atendimento presencial	Solução definitiva	Cobertura
P1 – Crítica	Indisponibilidade total do PABX, falha crítica sem comutação por contingência, interrupção total do Contact Center, da URA ou dos canais SIP contratados	30 minutos	2 horas	8 horas	24x7
P2 – Alta	Degradação superior a 30% dos ramais ativos, falha de componente crítico de redundância ou licenciamento, indisponibilidade de gravação ou	1 hora	4 horas	24 horas	8x5 estendido, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h

	degradação generalizada da qualidade de voz				
P3 – Média	Falha localizada em ramais ou equipamentos individuais (<10), problema pontual em softphone ou necessidade de reconfiguração de URA ou fila sem indisponibilidade total	2 horas	8 horas	72 horas	8x5, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
P4 – Baixa	Dúvidas operacionais, ajustes cadastrais, solicitações de relatórios, orientações de uso e solicitações de baixa criticidade	4 horas	24 horas, quando necessário	120 horas	8x5, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

A estimativa operacional contempla 88 (oitenta e oito) horas técnicas mensais para serviços recorrentes e catálogo estimado de 10.330 (dez mil trezentas e trinta) UST para serviços especializados sob demanda ao longo da vigência. Esses quantitativos são referências de planejamento, não implicam dedicação individual predeterminada e não garantem consumo integral.

1.5. REQUISITOS TEMPORAIS (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “E”)

A vigência inicial planejada é de 60 (sessenta) meses, contados da assinatura do contrato, observadas as condições legais para eventual prorrogação e o instrumento contratual.

A implantação, a migração e a transição operacional deverão ser concluídas em até 30 (trinta) dias corridos contados do início formal da Fase 1, registrado na respectiva Ordem de Serviço. A Fase 2, correspondente à operação continuada, terá início após o recebimento definitivo da Fase 1, de modo a evitar sobreposição indevida com a vigência do contrato anterior.

Os prazos específicos para execução de serviços sob demanda deverão constar da respectiva Ordem de Serviço e do catálogo, conforme o TR.

1.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DEFINIDOS PELO INTEGRANTE REQUISITANTE (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “F”)

A solução deverá assegurar confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das comunicações e dos dados tratados, com controles proporcionais aos riscos e compatíveis com as políticas institucionais do CRCSP e com a legislação de proteção de dados pessoais.

O CRCSP atuará como controlador dos dados pessoais tratados para as finalidades institucionais; a contratada atuará como operadora, nos limites das instruções e finalidades autorizadas. O tratamento deverá restringir-se aos dados necessários à execução contratual, vedada a utilização para finalidades próprias ou de terceiros sem fundamento jurídico e autorização aplicável.

As gravações de áudio deverão ser mantidas por, no mínimo, 30 (trinta) dias, ressalvadas retenções adicionais autorizadas. Os registros de comunicação e bilhetagem (logs/CDR) deverão ser mantidos por, no mínimo, 6 (seis) meses, observadas as regras legais e institucionais de temporalidade e retenção.

A contratada deverá notificar o gestor do contrato e o encarregado pelo tratamento de dados pessoais do CRCSP, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência, sobre incidente confirmado ou suspeita fundamentada que envolva dados pessoais ou informações institucionais, e cooperar com a apuração, preservação de evidências, contenção e recuperação.

1.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (ART. 16, INCISO I, ALÍNEA “G”)

Os recursos de atendimento deverão permitir a utilização do português brasileiro nos menus, mensagens, URA, interfaces de atendimento e orientações apresentadas ao público, observado o conteúdo aprovado pelo CRCSP.

A execução deverá privilegiar o aproveitamento da infraestrutura de virtualização existente, a eficiência energética, a durabilidade e a reparabilidade dos equipamentos e a redução de resíduos eletrônicos. Quando aplicável à categoria do equipamento, deverão ser aceitas certificações de eficiência energética tecnicamente reconhecidas, como ENERGY STAR ou equivalente.

A contratada será responsável pela retirada e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos e componentes sob sua responsabilidade, inclusive logística reversa quando aplicável, mantendo registros de coleta, transporte, reutilização, reciclagem ou destinação final. Antes da reutilização, devolução ou descarte, deverá assegurar a remoção segura de dados.

A execução presencial deverá observar a legislação de segurança e saúde no trabalho, as regras de acesso e segurança física do CRCSP e as medidas de acessibilidade aplicáveis.

2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS ESPECIFICADOS PELO INTEGRANTE TÉCNICO (ART. 16, INCISO II)

2.1. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA “A”)

A arquitetura de referência deverá contemplar solução integrada de telefonia IP, comunicação unificada, URA, Contact Center, gravação de chamadas, canais digitais e integrações corporativas. Os componentes centrais de software deverão ser implantados no ambiente de virtualização institucional do CRCSP (VMware vSphere), aproveitando os recursos disponíveis e sem exigir servidores físicos dedicados ou appliances adicionais para funções que possam ser executadas adequadamente nesse ambiente.

A plataforma Avaya atualmente instalada é referência para identificação do ambiente legado e para a análise de compatibilidade; sua menção não constitui, por si só, exigência de exclusividade de fabricante. Soluções alternativas ou componentes equivalentes deverão demonstrar atendimento aos requisitos funcionais, interoperabilidade, desempenho, segurança e continuidade.

A arquitetura deverá contemplar instâncias virtuais redundantes para componentes críticos, mecanismos de contingência e recuperação, entroncamento SIP nativo com a operadora de STFC, segmentação lógica do tráfego de voz e priorização de tráfego por QoS/CoS/DSCP. Os parâmetros finais deverão ser validados no levantamento e no Plano de Projeto aprovado pelo CRCSP.

2.1.1. Componentes e quantitativos de referência

Componente ou recurso	Quantidade de referência	Finalidade
Servidor virtual principal de comunicação	1	Processamento e controle de chamadas
Servidor virtual de contingência	1	Redundância e continuidade operacional
Servidor ou serviço de gerenciamento de licenças	1	Controle dos direitos de uso
Servidor ou serviço de Contact Center	1	Gestão de filas, agentes e distribuição de chamadas
Servidor ou serviço de mídia e conferência	1	Funcionalidades de mídia e conferência
Servidor de gravação e auditoria	1	Gravação, armazenamento e consulta de chamadas
Controlador virtual de borda	1	Proteção e controle das sessões de comunicação
Telefones IP intermediários	183, mais até 88 por demanda	Postos administrativos e para a expansão estimada
Telefones IP avançados	12	Postos com necessidades funcionais específicas
Licenças de controle de chamadas e ramais	212, mais até 88 por demanda	Até 300 usuários ou ramais
Licenças de softphone e mobilidade	212, mais até 88 por demanda	Acesso por computadores e dispositivos móveis

Licenças de controlador de borda — perfil padrão	50	Recursos de controle de sessões
Licenças de controlador de borda — perfil avançado	50	Recursos avançados de controle de sessões
Licença de criptografia do controlador de borda	1	Recursos de proteção criptográfica
Licenças de Contact Center	17	Agente
Licenças de Contact Center	15	Voz e Gravação
Licenças de Contact Center	14	Multicanal Digital
Licenças de Contact Center	2	Supervisão
Licenças de entroncamento SIP	150	Integração com os canais de telefonia externa
Conjunto de integração por API para chatbot e WhatsApp	2	Integração dos canais digitais via API de Terceiros
Headsets USB para atendimento	17	Equipamento de comunicação dos usuários do Contact Center

As quantidades sob demanda representam limites estimados para expansão e somente serão fornecidas mediante necessidade efetiva, solicitação formal e autorização da Administração, nos limites do contrato. Os componentes virtuais representam funções ou instâncias da arquitetura e não pressupõem aquisição de servidores físicos independentes.

2.1.2. REQUISITOS FUNCIONAIS E DE SEGURANÇA DOS TERMINAIS TELEFÔNICOS IP

Os telefones IP deverão ser novos, compatíveis com a solução contratada e homologados pela Anatel quando exigível. Deverão permitir o uso das facilidades de telefonia previstas, provisionamento - opção de ser configurado e atualizado remotamente, autenticação de usuários, integração com diretório corporativo e operação segura na rede do CRCSP. Serão disponibilizados terminais Intermediários e Avançados. O principal recurso esperado para o modelo avançado é que possua câmera e tela 8” para vídeo-chamada.

- Implementar comunicação segura por TLS 1.2 ou superior para sinalização e SRTP para tráfego de voz, com criptografia de mídia compatível com AES-256 quando suportada pelos componentes envolvidos.

- Permitir autenticação do ramal por identificação e credencial, consulta de contatos por diretório corporativo LDAP e administração remota por interface web segura (HTTPS).

- Suportar lista local de contatos com pelo menos 250 entradas e registro de chamadas com, no mínimo, 100 registros, incluindo número/nome, data, hora e duração de chamadas recebidas, efetuadas e perdidas.

- Suportar codecs ITU-T G.711 (a-law e u-law), G.722 e G.729 Anexo A ou AB, quando licenciados e compatíveis com a solução e com a operadora.

- Exibir histórico de chamadas e informação de presença/disponibilidade do usuário, quando tais funções forem suportadas pela plataforma contratada.

- Permitir bloqueio automático da tela por inatividade com liberação autenticada, sem impedir chamadas internas ou de emergência autorizadas.

- Suportar QoS e marcação de tráfego compatíveis com IEEE 802.1p/Q, TOS e DSCP, além de VLAN de voz conforme arquitetura de rede aprovada.

- Suportar IEEE 802.1X com EAP-TLS, LLDP/LLDP-MED e SCEP quando compatíveis com a infraestrutura de autenticação e gerenciamento de certificados do CRCSP.

- Permitir provisionamento por DHCP, endereçamento manual quando necessário e atualização remota de firmware por mecanismo seguro suportado pelo fabricante.

- Permitir integração à rede corporativa por pelo menos duas portas Ethernet 10/100/1000 Mbps quando necessária à topologia de passagem para estação de trabalho.

- Suportar alimentação PoE conforme IEEE 802.3af ou 802.3at, de acordo com a infraestrutura disponibilizada, e mecanismos de eficiência energética compatíveis com IEEE 802.3az.

- Permitir fixação em parede mediante acessório compatível quando necessária ao local de instalação.

- Quando houver display, disponibilizar tela colorida com tamanho mínimo de 2,8 polegadas e interface em português; as características de teclas, resolução e ergonomia deverão ser comprovadas para a categoria de terminal ofertada.

- Fornecer cabo de rede compatível com o terminal, com comprimento de referência de 1,5 metro “path cord CAT 5E”, e os acessórios indispensáveis ao funcionamento.

- Deve permitir operação em ambiente de 5° a 40° C;

• Disponibilizar a visualização de informação de presença de tal modo a indicar a disponibilidade dos usuários (por ícones, imagens ou cores), como por exemplo: Indisponível, Disponível, Ausente, Ocupado e Não perturbe;

• Disponibilizar controle de mudo e viva-voz com alerta visual;

• Deve permitir discagem sem retirada do monofone (mãos livres)

• Disponibilizar porta para headset independente da porta do monofone

• Disponibilizar recurso de desligamento automático do display após determinado tempo sem uso

• Disponibilizar, no mínimo, 4 (quatro) posições programáveis de teclas para acesso a linhas e a funções adicionais.

2.1.3. REQUISITOS DOS HEADSETS USB

Deverão ser fornecidos 17 (dezessete) headsets USB para as posições de atendimento do Contact Center, novos, sem uso anterior. Cor predominante em Preto. Compatível com Windows e Mac OS

• Áudio digital adequado a chamadas de voz e vídeo, com microfone dotado de redução de ruído, através de inteligência artificial.

• Controles integrados para ajuste de volume, ativação de mudo e atendimento/encerramento de chamadas, compatíveis com a aplicação de atendimento/softphone fornecida na solução.

• Arco leve em aço inox revestido e ajustável; fone monoauricular com revestimento acolchoado; microfone giratório ou ajustável (haste móvel pode ser levantada quando o microfone não estiver sendo usado).

• Frequência de resposta: 20Hz – 20kHz; Sensibilidade (microfone): entre -40dB e -45dB; Resposta de frequência (microfone): 100 Hz-10 KHz; Conexão plug-and-play; Peso máximo de 200g

• Conexão USB 2.0 ou 3.0, operação plug-and-play, cabo com comprimento mínimo de 1,8 metro, peso máximo de 200 gramas e compatibilidade com os sistemas operacionais abrangidos pela solução.

• Fornecimento de acessórios necessários ao funcionamento, embalagem adequada e calço de proteção, além dos manuais técnicos e de usuário em português.

2.1.4. REQUISITOS DE URA, CONTACT CENTER E CANAIS DIGITAIS

A solução deverá contemplar recursos de distribuição automática de chamadas, gerenciamento de filas, roteamento por habilidades, perfis de agentes e supervisores, callback, relatórios operacionais, gravação e auditoria, além de URA configurável em múltiplos níveis com direcionamento por setor, anúncios e transbordo para atendentes.

Os canais digitais abrangidos deverão incluir webchat/chatbot e WhatsApp corporativo, com integração por interfaces ou APIs documentadas. A solução deverá

permitir triagem por assunto, fornecimento de protocolo, envio de respostas, consulta a fontes de informação autorizadas, transferência para agente e geração de relatórios e dashboards.

Para as interações via WhatsApp será de responsabilidade do CRC-SP prover contratação de número corporativo e os custos com billing mensal de envio de mensagens.

O ChatBot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo: A Identificação do interlocutor; Triagem por assunto para roteamento de atendimento; Fornecer protocolo de atendimento; Implementar fluxos automatizados com envio de respostas de textos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do CRC-SP, sendo de responsabilidade do CRC-SP prover webservice para a consulta destas informações; e a transferência para agente;

A solução deverá permitir integração com sistemas corporativos pertinentes, incluindo CRM/ERP, diretório institucional de identidades e usuários e ferramenta de registro/acompanhamento de chamados, por meios documentados e compatíveis, preservando a integridade dos dados e a continuidade dos serviços.

Deve permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (Ex.: árvore de navegação, FAQ etc.) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI (Artificial Intelligence).

Deve contemplar recursos suficientes para uma demanda de até 40 canais simultâneos

2.2. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA “B”)

No início da execução, a contratada deverá realizar levantamento técnico do ambiente existente e apresentar Plano de Projeto e Implementação para aprovação do CRCSP, antes das atividades que dependam de suas definições. O plano deverá conter, no mínimo:

- levantamento e validação dos requisitos técnicos, pré-requisitos e condições de infraestrutura;
- inventário dos componentes, licenças, configurações e integrações existentes, com registro da documentação disponível e dos incidentes relevantes;
- descrição das etapas, atividades, dependências, recursos técnicos, profissionais envolvidos e responsabilidades da contratada e do CRCSP;
- cronograma detalhado, marcos de controle, janelas de intervenção, plano de testes, homologação e entrada em produção;
- identificação de riscos técnicos e operacionais, medidas de mitigação, procedimentos de contingência e plano de reversão; e
- estratégia de migração, critérios de validação, entregáveis, documentação e condições para recebimento da solução.

A implementação deverá abranger instalação e configuração dos componentes virtuais, redundância e contingência, ramais e perfis, plano de numeração, rotas e troncos SIP, URA, filas, Contact Center, gravação, monitoramento, licenças e integrações contratadas. Intervenções com potencial de interrupção ou degradação relevante deverão ser previamente planejadas, comunicadas e autorizadas pelo CRCSP.

Os serviços de configuração da plataforma e de integração do entroncamento SIP com a operadora deverão integrar o escopo contratado. A contratada deverá coordenar os testes de chamadas e, quando aplicável, os procedimentos de portabilidade numérica do bloco DDR com o CRCSP e com a operadora de telecomunicações.

2.3. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "C")

A implantação, migração e transição operacional deverão ser concluídas em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início formal da Fase 1, observando as seguintes etapas mínimas:

1. Planejamento, levantamento técnico, inventário e aprovação do Plano de Projeto.

2. Implantação e configuração dos componentes, disponibilização das licenças, provisionamento de equipamentos, configuração de ramais/perfis, rotas, troncos, URA, Contact Center, gravação, monitoramento e integrações.

3. Execução dos testes integrados, correção de inconformidades, homologação, migração definitiva e entrada em produção com operação assistida inicial.

Antes da virada definitiva, deverão estar concluídos testes de conectividade, ramais, chamadas internas/externas, entroncamento SIP, comunicação unificada, URA, filas, gravação, canais digitais, integrações, contingência, recuperação, segurança e parâmetros de desempenho. Os testes deverão gerar evidências documentais, inclusive resultados, inconformidades e correções efetuadas.

A entrada em produção dependerá da conclusão das atividades previstas no plano aprovado, da validação dos testes e da autorização do CRCSP. O plano deverá prever medidas de contingência e reversão para evitar interrupção dos serviços institucionais. A contratada deverá acompanhar o cutover e prestar operação assistida inicial.

Nesta fase serão executadas todas as atividades de implementação da solução de telefonia corporativa onde a equipe do projeto irá executar, no mínimo, as seguintes atividades:

- Site Survey para validação de infraestrutura;
- Implementação da plataforma de telefonia IP;
- Instalação física dos telefones;
- Instalação dos clientes de comunicação;
- Migração da solução atual p/ a solicitada;
- Configuração dos entroncamentos com a rede pública (PSTN);
- Definição de rotas de saída;

- Administração dos grupos de captura;
- Administração das teclas dos aparelhos;
- Configuração dos displays dos aparelhos;
- Administração da política de segurança;
- Administração das discagens abreviadas pessoais / de grupo / de sistema;
- Administração das classes de restrição / discagem;
- Administração das rotas de menor custo;
- Administração do plano de discagem interno e externo;
- Administração dos nomes dos usuários;
- Cadastro de logins de acesso ao sistema de administração da plataforma;
- Ativação operacional;

2.4. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "D")

A garantia legal dos bens e serviços observará a Lei nº 8.078/1990 e suas atualizações, sem prejuízo das garantias comerciais aplicáveis e das responsabilidades contratuais. A contratada deverá corrigir falhas, reparar ou substituir componentes fornecidos em comodato e manter os componentes cobertos por suporte e manutenção durante toda a vigência contratual.

A manutenção e o suporte deverão observar os níveis de serviço, tempos de resposta, atendimento presencial e solução definitiva. Deverão ser mantidos registros de chamados, intervenções preventivas/corretivas, análise de causa-raiz, testes pós-intervenção e medidas de recuperação. As intervenções deverão ser executadas por profissionais qualificados, sem prejuízo da responsabilidade integral da contratada pelos resultados.

A contratada deverá entregar atualizações, correções de segurança, versões e melhorias abrangidas pelo escopo e pelo regime de licenciamento contratado. Não serão cobradas à parte atividades já incluídas na remuneração ordinária nem obrigações inerentes ao suporte e à manutenção.

2.5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DE CAPACITAÇÃO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "E")

O treinamento deve ser presencial e ser realizado em sala de treinamento, equipada com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação, projetor, quadro ou flipchart, microcomputadores, infraestrutura de rede e cabeamento adequado às atividades práticas. Quaisquer outros recursos necessários à realização dos treinamentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, sem ônus adicional à CRC-SP.

2.6. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE EXECUTORA (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "F")

Os serviços de implantação, configuração, integração, suporte, manutenção e evolução deverão ser executados por profissionais cuja experiência seja compatível com as atividades e a complexidade tecnológica do objeto. Os perfis funcionais de referência são os seguintes, sem impor quantitativo mínimo de pessoas ou dedicação mensal individual predeterminada:

Perfil	Experiência mínima de referência	Certificação/qualificação pertinente
Gerente de Conta	3 anos em gestão administrativa e operacional de contratos de TIC.	PMP (PMI) ou equivalente; inglês técnico para leitura de documentação.
Coordenador Técnico	5 anos em coordenação, operação ou manutenção de telefonia IP/PABX de grande porte.	Avaya ACSS ou equivalente; ITIL 4 Foundation ou equivalente.
Técnico Sênior	5 anos em operação, manutenção e solução de incidentes em telefonia IP/PABX.	Avaya ACS ou equivalente; capacidade de atendimento em plantão/escala conforme SLA.
Técnico Pleno	3 anos em suporte operacional e atendimento de chamados de telefonia.	Avaya ACA ou equivalente.
Analista de Segurança da Informação	3 anos em auditoria, hardening e segurança cibernética em redes e tráfego VoIP/SIP.	CISSP, CISM ou certificação equivalente na área de segurança.
Especialista em Contact Center	3 anos em configuração, integração e manutenção de Contact Center e URA.	Avaya AACC ou equivalente.

A menção às certificações Avaya identifica a plataforma legada e os conhecimentos associados a ela; deverá ser aceita certificação equivalente quando demonstrada compatibilidade técnica com as atividades exigidas. As qualificações deverão guardar relação com as atribuições efetivamente desempenhadas.

A comprovação da experiência, formação e certificações será realizada por currículos, certificados, declarações, atestados ou documentos idôneos, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. A substituição de profissional deverá ser previamente comunicada à fiscalização, com comprovação de qualificação equivalente ou superior e aprovação do CRCSP; em situação excepcional e imprevisível, o substituto habilitado deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis, assegurada a continuidade dos serviços e dos SLAs.

2.7. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA “G”)

A formação acadêmica ou técnica deverá ser compatível com o perfil e as atribuições exercidas, comprovada por diploma, certificado de conclusão ou documento equivalente emitido por instituição competente. São requisitos mínimos por perfil:

- Gerente de Conta: formação superior completa.
- Coordenador Técnico: formação superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata.
- Técnico Sênior: formação técnica de nível médio ou superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata.

- Técnico Pleno: formação técnica de nível médio em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata.
- Analista de Segurança da Informação: formação superior em Tecnologia da Informação ou área correlata.
- Especialista em Contact Center: formação superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata.

A contratada deverá manter os profissionais capacitados para as tecnologias, ferramentas e procedimentos empregados na execução do contrato, sem que a indicação dos perfis implique vínculo de subordinação com o CRCSP ou indicação de pessoas nominalmente determinadas pela Administração.

2.8. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "H")

A execução de serviços sob demanda, inclusive os remunerados por Unidade de Serviço Técnico (UST), deverá ser precedida de Ordem de Serviço (OS) ou instrumento equivalente emitido ou formalmente autorizado pelo CRCSP. Os serviços continuados de suporte, monitoramento e manutenção serão executados segundo as rotinas contratuais, os chamados registrados e os níveis de serviço definidos.

Cada OS deverá conter, de acordo com a natureza da demanda: descrição e escopo; quantitativos ou esforço estimado; local e modalidade de execução; prazos de início e conclusão; marcos de acompanhamento e dependências; resultados e entregáveis esperados; critérios de aceite; e identificação do responsável pelo acompanhamento e validação. É vedado iniciar ou cobrar serviço sob demanda não autorizado.

A medição e o pagamento de atividades sob demanda deverão estar vinculados à execução comprovada dos serviços, aos entregáveis, aos critérios de aceite e à validação da fiscalização, não exclusivamente a horas disponibilizadas ou ao esforço estimado. A emissão de OS não poderá ser utilizada para transferir para UST incidentes, correções ou obrigações já abrangidas pelo suporte e pela manutenção ordinários.

O catálogo abaixo conserva os serviços técnicos previamente delineados pelo TI, ajustando a unidade de referência ao quantitativo estimado de 10.330 UST ao longo da vigência contratual. A classificação de complexidade e os prazos são parâmetros para planejamento e deverão ser conciliados com os prazos efetivamente aprovados.

2.8.1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA (UST)

Compreende os serviços de alterações, mudanças e implementação de novas funcionalidades, não motivadas por um mal funcionamento da plataforma e, portanto, não contempladas nos serviços de suporte e manutenção;

Este item é composto por um catálogo de serviços que compreende um conjunto de atividades previamente definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos. A unidade de medida que será utilizada

para dimensionar uma atividade será a UST (unidade de serviço técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.

UST é a unidade de métrica adotada, que consiste na “moeda” usada para dimensionar as atividades e as suas complexidades que serão demandadas pela CONTRATANTE, no escopo de cada Ordem de Serviço.

A contratação será em volume de UST estimada para o período da contratação e a licitação resultará na oferta do valor de uma UST. As Ordens de Serviço serão emitidas conforme necessidade da CONTRATANTE.

O Catálogo de Serviços não poderá:

- Sofrer inclusão de novos itens;
- Alterar o esforço em UST de cada item;
- Alterar a complexidade de cada item;
- Alterar o valor contratado para cada UST, exceto a condição prevista na cláusula do Reajustes Nos Preços.

O Catálogo de serviço define uma quantidade estimada total de UST para Serviços de Telefonia IP e Contact Center. Excepcionalmente, poderá ser utilizada além daquilo que está vinculado a cada item do catálogo, desde que o somatório de USTs utilizadas em todos os itens no decorrer da execução do contrato não ultrapasse a quantidade total de USTs previstas.

COMPOSIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Detalhamento da composição das USTs por item da tabela do catálogo de serviços:

Item	Descrição do serviço	Evento	Esforço base (UST)	Complexidade	Multiplicador	UST/evento	Ocorrências estimadas na vigência	UST estimadas na vigência	Início (dias)	Execução (dias)
1	Reconfiguração do sistema de telefonia IP	Configuração	200	Moderada	2	400	1	400	15	30
2	Reconfiguração de controlador de borda (SBC) ou de componente de conectividade ainda aplicável	Configuração	50	Moderada	2	100	4	400	10	10
3	Configuração remota de usuário e terminal IP	Configuração	2	Baixa	1	2	250	500	2	2
4	Configuração de novos serviços de comunicação	Configuração	10	Média	1,5	15	100	1.500	10	5
5	Avaliação da qualidade dos serviços de telefonia	Avaliação	40	Alta	3	120	2	240	15	30
6	Capacitação técnica individual complementar	Capacitação	30	Média	1,5	45	6	270	30	5
7	Apoio operacional	Apoio	190	Média	1,5	285	12	3.420	30	30
8	Configuração/reconfiguração remota de agentes de Contact Center	Configuração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
9	Configuração/reconfiguração remota de supervisores de Contact Center	Configuração	50	Alta	3	150	2	300	2	1

Item	Descrição do serviço	Evento	Esforço base (UST)	Complexidade	Multiplicador	UST/evento	Ocorrências estimadas na vigência	UST estimadas na vigência	Início (dias)	Execução (dias)
10	Configuração remota de gravação de voz/tela	Configuração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
11	Configuração/reconfiguração de grupos de atendimento	Configuração	50	Média	1,5	75	10	750	2	2
12	Customização de relatórios	Configuração	50	Média	1,5	75	5	375	5	5
13	Configuração/reconfiguração de árvore de URA até 10 níveis, sem integração externa	Configuração	50	Média	1,5	75	5	375	5	7
14	Configuração/reconfiguração de árvore de URA com 10 ou mais níveis e integração externa via WebServices	Configuração	150	Alta	3	450	2	900	5	15
15	Desenvolvimento e integração	Configuração	150	Alta	3	450	1	450	15	30

Descrição das colunas da composição do catálogo de serviços

- Item: Número sequencial dos itens de serviço do catálogo;
- Descrição do Serviço: Descrição sucinta dos serviços do catálogo. Para verificar a descrição detalhada das possibilidades aqui previstas, vide item “Descrição do catálogo de serviços”.
- Evento: Descreve o evento de serviço aplicada a cada item, para a qual será definida uma quantidade de esforço em UST por evento e um valor unitário de UST. Vide detalhamento:
    - Configuração: Define o tipo do serviço, podendo ser reimplantação ou reconfiguração. Cada necessidade de reconfiguração gera um evento único de serviço.
    - Capacitação: Define que a capacitação será solicitada por participante, ou seja, de forma individual. Para cada capacitação individual solicitada gerar-se-á um evento do respectivo serviço.
    - Apoio: Define que o apoio operacional poderá ser solicitado por apoio. Para cada apoio operacional solicitado gerar-se-á uma unidade do respectivo serviço.
    - Avaliação: Define que o serviço será solicitado por avaliação, onde para cada avaliação desejada gerar-se-á um evento do respectivo serviço.
- Esforço em UST: Define o esforço básico necessário a execução de um evento do serviço.
- Complexidade: Define a complexidade de execução da tarefa e consequentemente define um multiplicador sobre o esforço.
    - Baixa: Envolve atividades de execução de rotinas já definidas ou desenvolvidas ou padronizadas.
    - Média: Envolve atividades de customização de rotinas existentes e serviços de capacitação de administração e operação da solução e apoio operacional.
    - Moderada: Envolve atividades de reconfiguração de elementos mais críticos e serviços de apoio operacional.

    - Alta: Envolve atividades de avaliação, análise e preparação de relatórios de mudanças de implementação, topologia, bem como definição de melhores práticas.
- Multiplicador da Complexidade: É um fator, >= 1, aplicado sobre a “Quantidade de Esforço em UST”. Isto permite aplicar o mesmo Valor em R$ de 1 UST a serviços de complexidade diferenciada, que pode envolver profissionais de qualificação diferente, sem alterar o valor unitário em R$ da UST ofertada pela licitante vencedora.
- Esforço p/ Evento de Serviço: Define o esforço total necessário para a execução de 1 (um) e evento do serviço, já aplicado o multiplicador de complexidade.
- Quantidade estimada de ocorrências do evento durante a vigência: Define a quantidade estimada de ocorrências do respectivo serviço;
- Esforço total estimado p/ ano em UST: Define a quantidade total estimada de USTs durante a vigência a serem contratadas para possível execução conforme demanda da CONTRATANTE. A quantidade total é resultado da multiplicação das colunas G x H, respectivamente, “Esforço p/ Evento de Serviço” x “Quantidade estimada de ocorrências do evento p/ vigência”.
- Prazo de início de execução em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para preparar o início da execução do respectivo item do catálogo de serviços.
- Prazo de execução após início em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para concluir a execução dos serviços após ter iniciado.

Total estimado do catálogo: 10.330 UST durante a vigência contratual. O quantitativo é estimativo e não obriga o CRCSP ao consumo integral. A distribuição das demandas poderá variar dentro do limite global e das regras do TR, sem alterar os critérios de remuneração, autorização, aceite e fiscalização.

2.8.2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DO CATÁLOGO

Reconfiguração sistema de telefonia IP:

Abrange reinstalação ou reconfiguração de softwares, sistemas operacionais, aplicações e componentes virtuais; reativação de licenças legalmente disponíveis; atualizações e correções fornecidas pelo fabricante quando abrangidas pelo licenciamento; reconfiguração de interfaces de rede IP, ramais, facilidades (grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrição, correio de voz, fax e comunicação unificada), rotas, troncos, plano de numeração e regras de encaminhamento. O CRCSP fornecerá os dados de configuração de ramais e rotas quando sob sua responsabilidade. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS.

Reconfiguração do controlador de borda

Abrange reinstalação ou reconfiguração do controlador virtual de borda (vSBC) ou componente equivalente integrante da arquitetura aprovada, incluindo interfaces de rede, políticas de sessão, regras de conectividade, roteamento e parâmetros necessários à interoperabilidade e segurança. Reconfiguração de rotas e troncos, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas e rotas de menor custo; será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades de ramais e rotas. O CRCSP fornecerá os dados de

configuração de ramais e rotas quando sob sua responsabilidade. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS. A referência antiga a gateway E1 somente será aplicável se o componente legado for expressamente mantido no plano de migração aprovado.

Configuração remota de Usuário e Terminal IP:

Configuração do usuário e terminal IP, incluindo todas as facilidades disponíveis na licença do usuário, tais como comunicação por vídeo, mensagens instantâneas, presença, consulta a diretório, single sign-on, dentre outras. A configuração inclui a habilitação dos clientes baseados em software para PC e Smartphones; Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades do ramal. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS.

Configuração de novos serviços de comunicação:

Abrange criação ou configuração de troncos e interfaces com sistemas internos/externos, integração de serviços de mensagens instantâneas e presença e habilitação de funcionalidades incluídas no licenciamento. Protocolos específicos, inclusive XMPP, somente serão exigidos quando tecnicamente aplicáveis e definidos na OS aprovada. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS.

Avaliação da qualidade dos serviços de telefonia:

Abrange análise da implementação e do comportamento da plataforma em relação à infraestrutura de rede, qualidade de voz, estabilidade, capacidade, latência, jitter, perda de pacotes, MOS, disponibilidade, registros e reincidência de incidentes; verificação de boas práticas do fabricante ou padrões aplicáveis e proposição de melhorias fundamentadas. Execução de testes de funcionamento, incluindo testes de redundância de operação de componentes críticos a operação; Execução de testes de alta disponibilidade do sistema; O CRCSP fornecerá os dados pertinentes sob sua responsabilidade. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS

Serviço de capacitação técnica individual:

Abrange capacitação teórica e prática para administradores ou operadores, compreendendo arquitetura e funcionamento dos componentes de telefonia IP/Contact Center, operação e administração da solução, configuração de clientes e ramais, rotas, serviços, inicialização/reinicialização e diagnóstico. A carga horária e o conteúdo da solicitação deverão ser definidos na OS; A capacitação técnica deve ser realizada nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária de 24 horas distribuídas em aulas de 8 horas diárias, em data e horário a ser definido entre as partes. A CONTRATANTE disponibilizará, com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência, sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básicos (sala com energia elétrica, ar-condicionado, cadeiras, projetor, tela de projeção, computadores). A instalação e preparação do ambiente para realização da capacitação técnica é de responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá fornecer manual da solução em mídia eletrônica.

A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados: Nome do participante; Conteúdo da capacitação; Data e Hora; Carga horaria; Frequência

Após o término dos serviços a CONTRATADA deverá fornecer certificado de participação para cada participante que obtiver presença mínima de 90% (noventa por cento)

Serviço de apoio operacional:

Abrange apoio pontual para ampliar o conhecimento da equipe técnica do CRCSP na administração e operação, incluindo acompanhamento dos processos de gestão, cadastro e manutenção de dados, configuração e utilização da solução, sem substituir o suporte, monitoramento e manutenção continuados já remunerados. O apoio será preferencialmente remoto e, quando necessário, presencial. A janela de execução de cada demanda deverá constar da OS, não se confundindo com o suporte remoto 24x7 contratado. Execução remota segura (VPN) ou presencial conforme OS. O serviço deverá ser prestado observados dias úteis e horário comercial, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center:

Abrange criação, alteração e exclusão autorizada de perfis de agentes, permissões e parâmetros pertinentes ao atendimento

Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center:

Abrange criação, alteração e exclusão autorizada de perfis de supervisores, permissões, relatórios, dashboards e parâmetros de supervisão disponíveis.

Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Gravação de Voz/Tela:

Abrange a parametrização de gravação de chamadas ou interações de agentes, quando a funcionalidade estiver prevista no escopo contratado, incluindo associação de ramais/agentes, permissões, consulta, indexação, retenção e controles de acesso.

Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento:

Abrange criação, alteração e exclusão de grupos de atendimento do Contact Center, incluindo filas, grupos de busca, distribuição básica ou avançada, roteamento por habilidades e regras de transbordo conforme a solução;

Serviços de Customização de relatórios:

Abrange elaboração ou alteração de relatórios personalizados com recursos disponíveis na plataforma, incluindo parâmetros e filtros definidos na OS, validação dos dados e instruções de uso;

Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas:

Abrange criação, alteração ou configuração de menus, mensagens/prompts, coleta de dígitos, anúncios, direcionamento por setor e regras de encaminhamento disponíveis na plataforma, sem integração com aplicações externas;

Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices):

Abrange criação, alteração ou configuração de árvore multinível com coleta de dígitos, prompts, anúncios, regras de encaminhamento e integração por API/WebService disponibilizado e autorizado pelo CRCSP;

Serviços de desenvolvimento e integração:

Abrange serviços especializados de implementação ou alteração de integrações entre URA, Contact Center, plataforma de comunicação unificada e sistemas corporativos, incluindo webservices e APIs disponibilizadas e autorizadas. O escopo deverá definir funcionalidades, limites, especificação da interface, requisitos de segurança, testes, documentação e propriedade intelectual aplicável;

2.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DEFINIDOS PELO INTEGRANTE TÉCNICO (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA "I")

A solução e os serviços deverão implementar, no mínimo, os seguintes controles técnicos e operacionais, em coordenação com os requisitos funcionais de segurança e privacidade definidos:

- controle de acesso baseado em papéis (RBAC), menor privilégio, segregação de funções, autenticação forte/MFA quando tecnicamente suportada e rastreabilidade por logs;

- acesso técnico remoto mediante autorização do CRCSP, uso de VPN/canal seguro aprovado, registro das intervenções, controle de acessos emergenciais e revogação de credenciais quando cessar a necessidade;

- proteção de sinalização e mídia por protocolos seguros, incluindo TLS 1.2 ou superior e SRTP conforme compatibilidade técnica, além de segmentação lógica e priorização de tráfego de voz;

- gestão de vulnerabilidades, aplicação de correções de segurança, atualização dos componentes, backup, restauração e documentação das rotinas de recuperação;

- proteção de dados pessoais e institucionais em trânsito e em armazenamento, controle de consulta a gravações, registros de bilhetagem e perfis de acesso;

- procedimentos para identificação, registro, avaliação, contenção, resposta e recuperação de incidentes de segurança e privacidade;

- apoio ao CRCSP no atendimento a solicitações de titulares e na produção de evidências de conformidade, respeitados os limites de acesso e confidencialidade; e

- ao término do contrato, devolução dos dados e documentos mantidos pela contratada e eliminação segura das cópias remanescentes quando não houver

fundamento legal para conservação, com emissão de declaração ou certificado comprobatório.

2.10. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS (ART. 16, INCISO II, ALÍNEA “J”)

Documentação técnica e configuração “as built”

A contratada deverá entregar documentação técnica, em português ou inglês, suficiente para operação, administração, fiscalização, diagnóstico, manutenção, recuperação e transição da solução. A documentação deverá ser mantida atualizada sempre que houver alteração relevante de arquitetura, configuração, integração ou funcionalidade.

- documentação geral e funcional dos componentes da solução e suas integrações;
- diagramas de arquitetura, rede, segmentação, fluxos e interfaces em formato editável ou vetorial equivalente;
- inventário de componentes, licenças, equipamentos em comodato, versões e configurações relevantes;
- procedimentos operacionais padrão para gestão de ramais, alteração de URA, relatórios, backup e recuperação;
- runbooks de troubleshooting, matriz de contatos técnicos e fluxo de escalonamento N2/N3;
- base de conhecimento e histórico de incidentes, alterações e soluções aplicadas; e
- materiais de treinamento e orientações de operação em formato digital, além de registros dos testes, homologação e entrada em produção.

Terminais, acessórios e comodato

Os telefones IP e headsets previstos no ETP serão fornecidos em comodato, e não como aquisição patrimonial de equipamentos pelo CRCSP. A contratada deverá realizar entrega, instalação, configuração, manutenção, reparo e substituição, mantendo inventário dos bens cedidos e documentação de entrega, movimentação e devolução.

O fornecimento em comodato deverá compreender cabos, conectores, fontes, acessórios, materiais de instalação e demais componentes necessários ao funcionamento integral, sem cobrança adicional além dos preços contratados. Equipamentos substitutos deverão ser compatíveis, em condições adequadas de uso e atender aos requisitos de qualidade, segurança e desempenho.

Não poderão ser ofertados equipamentos descontinuados ou em "previsão de descontinuação” das linhas normais de produção (fabricação e / ou montagem) do fabricante. Esta "previsão de descontinuação" situa-se no período compreendido entre o recebimento (entrega) oficial do equipamento ofertado e 12 (doze meses) após este procedimento (recebimento);

Licenciamento e serviços agregados

A contratada deverá disponibilizar direitos de uso, quantidades de licenças, atualizações, correções, suporte e manutenção necessários à operação dos componentes contratados durante a vigência, conforme os quantitativos de referência e as condições de licenciamento. Deverá manter controle de quantidade, validade, ativação e renovação das licenças para evitar indisponibilidade por expiração ou insuficiência de direitos de uso.

Os serviços agregados à licença deverão estar claramente discriminados na proposta e no contrato, com indicação de sua abrangência, níveis de serviço, prazos e condições de suporte. A execução não poderá envolver cobrança duplicada por obrigação já incluída no licenciamento, na implantação, no suporte ou na manutenção continuada.

Transição e encerramento contratual

A contratada deverá assegurar a continuidade dos serviços durante a transição inicial e ao término do contrato, mediante atualização dos inventários, diagramas, configurações, documentação técnica, registros operacionais, gravações e históricos que devam ser preservados. Deverá apoiar a transferência de conhecimento ao CRCSP ou ao eventual prestador sucessor dentro do escopo e dos prazos definidos.

Os equipamentos cedidos em comodato deverão ser relacionados em inventário e devolvidos mediante agendamento e termo de devolução. Os dados e registros mantidos pela contratada deverão ser disponibilizados ao CRCSP em formato utilizável, e as cópias remanescentes deverão ser eliminadas com comprovação documental, ressalvadas as hipóteses de conservação por obrigação legal ou regulatória.