ANEXO VI
PREGÃO ELETRÔNICO 019/2020
MEMORIAL DESCRITIVO

Índice

1. <u>DA INTRODUÇÃO</u>	02
2. <u>DO OBJETO DA LICITAÇÃO</u>	03
3. <u>DA JUSTIFICATIVA DO PROJETO</u>	04
4. <u>DO AMBIENTE ATUAL</u>	05
5. <u>DAS PREMISSAS BÁSICAS QUE DEVEM SER ATENDIDAS</u>	06
6. <u>DOS BENEFÍCIOS</u>	08
6.1. <u>DOS BENEFÍCIOS TÉCNICOS</u>	08
6.2. <u>DOS BENEFÍCIOS DO SERVIÇO</u>	08
7. <u>DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS</u>	10
7.1. <u>DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÕES UNIFICADAS</u>	10
7.2. <u>DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TELEFONIA E COMUNICAÇÕES UNIFICADAS</u>	17
7.3. <u>DOS SERVIÇOS DE TARIFICAÇÃO</u>	20
7.4. <u>DOS SERVIÇOS DE CONTACT CENTER</u>	22
8. <u>QUANTITATIVO - LOTE I</u>	38
8.1. <u>DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÕES UNIFICADAS</u>	38
8.2. <u>DOS SERVIÇOS DE CONTACT CENTER</u>	38
9. <u>CONDIÇÕES DE INSTALAÇÕES E TESTES</u>	38
10. <u>SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO</u>	40
11. <u>QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA</u>	55
12. <u>DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA – AS BUILT</u>	56
13. <u>SERVIÇOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO</u>	56
14. <u>AVALIAÇÃO E ACEITAÇÃO DA REDE DE TELEFONIA</u>	60
15. <u>PRESCRIÇÕES GERAIS</u>	60

1. DA INTRODUÇÃO

Este projeto tem por premissa a contratação de serviço de comunicação unificada e plataforma de contact center, por meio de atualização da plataforma existente, de forma a prover novos recursos de comunicação e atendimento, além da convergência completa para ramais do tipo IP. Com o provimento de novas tecnologias, o Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRC-SP) poderá implementar novos canais de comunicação e serviços de atendimento automatizados, agilizando o atendimento aos associados.

O projeto proposto neste termo é parte integrante do conjunto de ações definidas no planejamento estratégico para o ano corrente ao que se refere a melhoria dos sistemas de comunicação e atendimento aos usuários. Este processo orientará diretamente para o processo de atualização tecnológica do parque de comunicação, voz e vídeo, do CRC-SP, permitindo aos mais diversos colaboradores que passem por uma modernização das rotinas, processos de trabalho e economicidade para o órgão.

A proposta de modernização é focada na implementação de novo modelo de contratação como serviço, menos oneroso para o CRC-SP, uma vez que não necessita de contratos de suporte adicionais, recursos internos para administração e investimentos com infraestrutura e atualizações de tecnologia. Portanto, com intuito de redução dos gastos com contrato de suporte e manutenção e investimentos com atualização, está sendo proposta a contratação como serviço da solução de comunicação IP e contact center, com reaproveitamento do legado existente preservando-se o investimento feito até o momento, que implementem os recursos almejados mantendo-se atualizada para contar com recursos mais modernos, com custos reduzidos.

2. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

- 2.1. O Objeto Geral do presente documento é contratar empresa para fornecimento de Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center, com base na atualização e evolução tecnológica da plataforma existente, para o Conselho regional de contabilidade – São Paulo. O serviço deverá ser fornecido pelo período de 60 meses.
- 2.2. O serviço engloba: software, licenças, manutenção, serviços de instalação, telefones VoIP e todo hardware necessário ao perfeito funcionamento e compatibilidade com a solução atualmente em funcionamento.
- 2.3. O Julgamento da Licitação será feito pelo Critério de “menor preço” conforme a descrição dos objetos especificados nos lotes abaixo:

Lote	Item	Quantidade
1	Usuários de Telefonia e Comunicações Unificadas	205
	Serviço de Tarifação para 205 ramais	1
	Usuários de Atendimento Voz	15
	Usuários de Atendimento Multicanal (Chat e E-mail)	4
	Usuários de Supervisão	2
	Serviço de ChatBot	1
	Serviço de Gravação de voz para 17 canais	1

3. DA JUSTIFICATIVA DO PROJETO

O CRC-SP adquiriu uma plataforma de Comunicação Unificada e Call Center em 2012, que contemplava os recursos da telefonia IP para cerca de 25% dos usuários, sendo o restante ainda usuário da telefonia analógica. Com o passar de 8 anos a solução adquirida encontra-se defasada em relação a novos recursos de comunicação, principalmente para a área de atendimento aos contadores, devido não estar atualizada para sua última versão de software disponível. Também pela razão da representatividade dos custos de suporte se tornou necessário a busca de alternativas que permitam uma evolução tecnológica mas permita uma economia com relação ao suporte, mantendo-se a compatibilidade com o legado existente.

O modelo de aquisição de ferramentas de comunicação é oneroso para a instituição, uma vez que depende de investimentos recorrentes para manter-se atualizado com as novas tecnologias e necessita de equipe capacitada e direcionada a sua administração. Nos últimos anos as ofertas de software e serviços de comunicação corporativos na modalidade de serviço tem crescido, devido as vantagens como a redução de custos com gestão, manutenção, flexibilidade no aumento ou diminuição dos sistemas conforme necessidade e ausência de aportes de grande capital para aquisições e atualizações. Este modelo de negócio não necessita mais de contrato de suporte e manutenção, uma vez que o próprio serviço oferece suporte ao atendimento das ocorrências.

Com a evolução dos dispositivos de comunicação, principalmente os smartphones, surgiram novos canais e culturas de comunicação dentre os usuários. Um exemplo desta evolução é o advento de aplicativos de mensagens como o WhatsApp e recursos de Inteligência Artificial que revolucionaram a forma como as pessoas se comunicam hoje.

O Relatório do Gartner aponta que as Comunicações Unificadas (Unified Communications) e Atendimento ao Cliente (Customer Experience) oferecem a capacidade de melhorar de forma significativa a maneira como os indivíduos, os grupos e as empresas interagem e trabalham. Ela permite a coordenação de diversos canais. As tecnologias mais novas incluem interações pela internet com redes sociais e serviços de mensagens instantâneas.

A disponibilização do acesso ao leque de Comunicações Unificadas, que envolve mensagens instantâneas, telefonia IP, colaboração de dados, correio de voz e mobilidade, acessados por uma interface única a todos os usuários, irá permitir melhor agilidade na comunicação interna e produtividade.

Além das facilidades providas pelas Comunicações Unificadas, é de extrema importância uma excelência no atendimento ao usuário interno e externo servido por um sistema deste porte. De posse de ferramentas modernas que permitam tal realidade, se faz necessário a adaptação das operações e facilidades providas para as tecnologias atuais disponíveis aos mais diversos meios.

Tais facilidades, estendidas aos usuários, podem trazer benefícios através das mais diversas integrações e interações, permitindo uma melhor experiência ao usuário, trazendo, por conseguinte, uma melhor avaliação no uso do sistema e melhoria do sistema provido.

Mediante a necessidade da democratização do acesso as facilidades dos sistemas de comunicação unificada a 100% dos usuários, atualização do sistema para o provimento de novos recursos e reconstrução do suporte, faz-se necessária a elaboração de um projeto para contratação de atualização e evolução tecnológica da solução existente na modalidade de serviço, aproveitados os hardwares existentes de forma a preservar o investimento já realizado.

Ademais, faz parte do planejamento do CRC-SP, direcionar esforços no sentido de promover a integração dos serviços de comunicações, tanto atuais quanto futuros (em suas diversas modalidades possíveis, como voz, dados, texto, imagem e vídeo), objetivando fornecer comunicação eficiente entre todas as unidades e recursos humanos do CRC-SP.

4. DO AMBIENTE ATUAL

O ambiente de telefonia hoje possui uma solução de comunicação IP de médio porte com call center, além do cabeamento estruturado/cabos internos e ramais analógicos/IPs. Uma análise crítica do cenário atual demonstra um quadro relativamente defasado, considerando as novas tecnologias e canais de comunicação. Os ramais analógicos por exemplo, podem ser considerados obsoletos.

O parque atual é composto pela solução Avaya Aura Midsize versão 6 com 111 licenças do tipo standard e 247 analógicas, quatro gateways G450 com onze placas de ramais analógicos MM716 e cinco placas de troncos E1 MM710B, além de 62 telefones IP modelo 1608 e 12 telefones modelo 9608. A plataforma de call center é composta pela aplicação Avaya Aura Contact Center versão 6 com 27 licenças AACC Midsize e sistema de gravação Work Force Optimization versão 11.

A atual estrutura do ambiente de comunicação dificulta sobremaneira a disponibilização de requisitos mais avançados para os usuários que ainda não possuem ramais do tipo IP. Para tais usuários, existem limitações, como, por exemplo, a ausência de histórico de chamadas, a não visualização da identificação dos chamadores, dificuldades nas operações de conferência, transferência, desvio e etc.

Já para a central de atendimento, o sistema carece de algumas informações gerenciais que necessitam de customização, além da disponibilização de novos canais de comunicação a atendimentos automatizados, que visam a melhoria no tempo de resposta a solicitação dos usuários externos (contadores) e diversificação dos pontos de contato. Com a adição de canais como chat, o CRC-SP pretende se tornar mais acessível e próximo de seus usuários, entregando uma melhor experiência aos usuários.

Com o objetivo de modernizar e melhorar o atendimento, obedecendo as diretrizes estabelecidas no plano diretor de investimentos, o CRC-SP deseja modernizar sua infraestrutura de voz e atendimento ao cliente composta, basicamente, por:

- Solução de comunicação Unificada, gateways E1 e aparelhos telefônicos;
- Solução de atendimento ao cliente com atendimento automatizado, canais de comunicação por voz e texto, gravação, relatórios, interfaces de trabalho e headsets;

ARQUIVO DISPONÍVEL EM ANEXO

Figura 1 – Topologia lógica da infraestrutura de Telefonia

5. DAS PREMISSAS BÁSICAS QUE DEVEM SER ATENDIDAS

Os novos serviços deverão prover algumas funcionalidades, tidas como básicas para a ampliação do uso da telefonia e comunicações unificadas, dentre elas, obrigatoriamente, deverá pautar o fornecimento com os mínimos padrões:

5.1. Mobilidade: Permitir o uso dos recursos de telefonia independentemente da localização geográfica do usuário e do tipo de dispositivo (homologados) utilizado dentro dos domínios do CRC-SP, dentro os exemplos, podemos citar:

5.1.1. Usuário poderá acessar o ramal a partir de qualquer telefone IP;

5.1.2. A partir do telefone móvel, o usuário poderá utilizar o ramal;

5.1.3. Usuário poderá utilizar o ramal em um dispositivo móvel (celular ou telefone IP Wi-Fi) dentro de qualquer local do CRC-SP.

5.2. Siga-me: Transferência de chamadas para qualquer telefone ou grupos de telefone;

- 5.3. Manutenção do serviço legado: Envio e recebimento de fax, centrais de alarmes e dispositivos que necessitem de comunicação dentro da telefonia analógica, assim como a integração com o PABX (através de SIP);
- 5.4. Gerenciamento: Gerenciamento de informações de maneira centralizada (bilhetagem, relatórios, tarifação);
- 5.5. Serviço de secretária eletrônica e caixa postal para recados: Atendimento automático quando o ramal não estiver disponível, possibilitando a gravação de recados para o usuário responsável pelo ramal;
- 5.6. Comunicações unificadas: Prover recursos de colaboração por voz, vídeo e texto na nuvem, permitindo o uso dos recursos independentemente da localização geográfica do usuário. Deverão ser mantidas as funcionalidades dos telefones VoIP instalados atualmente, tais como chefe-secretária, espera, transferência, conferência com 6 participantes, código de autorização, grupo de captura, chama de retorno automática, discagem abreviada, hotline, dentre outras. A contratante poderá a seu critério pedir a proponente em primeiro lugar, a realização de testes de compatibilidade e amostras dos tel VoIP propostos e outras ações que permitam a clara confirmação de atendimento as funcionalidades citadas. A montagem dos testes e eventuais custos decorrentes serão de responsabilidade da proponente. Em caso de não atendimento técnico a proponente será desclassificada;
- 5.7. Rede IP: Aproveitamento da Rede IP que interliga todas as localidades, o que reduzirá os custos com telefonia e um melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos ofertados pelo CRC-SP;
- 5.8. Distribuição Automática de Chamadas (DAC): Deverá suportar DAC e suportar a solução de Unidade de Resposta Audível (URA);
- 5.9. Call Center: Prover uma solução de Call Center para 19 usuários (17 agentes e 2 supervisores);
- 5.10. Serviços de gestão e suporte;
- 5.11. Serviços de implantação e integração de toda a solução;
- 5.12. Serviços de passagem de conhecimento e treinamentos da solução.

6. DOS BENEFÍCIOS

Com base no exposto, este órgão, deseja contratar atualização da solução de telefonia e call center para suprir as necessidades, por hora, demandadas pelo corpo de usuários e pela crescente demanda de mobilidade e presença:

6.1. DOS BENEFÍCIOS TÉCNICOS

- 6.1.1. Simplificação das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de comunicação do CRC-SP;
- 6.1.2. Implementação de um ambiente tolerante a falhas para as aplicações do PABX no site SEDE, sistemas e procedimentos, da rede de comunicações do CRC-SP;
- 6.1.3. Suporte para os equipamentos e softwares, garantindo a correção de problemas e eventual troca de equipamentos durante vigência do contrato;
- 6.1.4. As ligações interurbanas geradas a partir de qualquer localidade para qualquer outra localidade for à da rede de telefonia do CRC-SP, serão também roteadas por dentro da rede IP de forma transparente ao usuário, sendo assim, ao invés de realizar uma chamada interurbana pela operadora, o CRC-SP passa a pagar somente chamadas locais;
- 6.1.5. Reduzir gastos com equipe de telefonia e estruturas segregadas através da convergência ao utilizar a infraestrutura já existente;
- 6.1.6. Melhoria na qualidade do serviço telefônico provido aos usuários internos, ampliando as possibilidades de controle e gerenciamento;
- 6.1.7. Otimização dos recursos da Rede de dados existente;
- 6.1.8. Reduzir significativamente os riscos de escutas telefônicas.

6.2. DOS BENEFÍCIOS DO SERVIÇO

- 6.2.1. Melhor acesso aos sistemas e serviços disponibilizados na rede de comunicação do CRC-SP;
- 6.2.2. Controle de usuário no que tange as permissões sobre ligações;
- 6.2.3. Controle e Monitoramento sobre os gastos granulares a nível de usuário, permitindo melhor visibilidade por parte da gerência;
- 6.2.4. Redução de custos com a convergência de infraestrutura de telefonia para a estrutura já existente na rede de dados;
- 6.2.5. Aumento na disponibilidade resiliência do serviço tanto para usuários remotos quanto locais;

- 6.2.6. Total integração com os serviços de correio e mensageria instantânea providos pelo CRC-SP;
- 6.2.7. Inclusão da mobilidade, podendo o ramal desejado ser acessado de um dispositivo na Sede ou via um dispositivo móvel (Smartphone);
- 6.2.8. Adoção de protocolo (SIP) que permite a interoperabilidade entre diversos fabricantes e modelos telefônicos;
- 6.2.9. Funcionalidades de Plug-and-Play e uma arquitetura baseado em padrões abertos permitem que expansões e novas aplicações sejam facilmente implementadas e integradas;
- 6.2.10. Ampliação dos canais de atendimento disponíveis hoje, como chat.

7. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Com base nas premissas e o esperado através da adoção da solução de Comunicações Unificadas e Contact Center, os serviços que deverão ser fornecidos, devem obedecer, obrigatoriamente, a todos os requisitos listados abaixo.

7.1. Dos Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas

- 7.1.1. O escopo deste projeto contempla o fornecimento de serviços de telefonia e comunicações unificadas, cujos custos devem contemplar a instalação, configuração, suporte técnico e disponibilização de atualizações de softwares necessários ao adequado funcionamento dos serviços ora especificados;
- 7.1.2. A plataforma que proverá os serviços de telefonia, bem como para aparelhos existentes ou novos e interfaces de troncos, deve ser implementada nas dependências do CRC. Os serviços de comunicações unificadas devem ser providos por plataforma em nuvem, de responsabilidade da contratada;
- 7.1.3. A plataforma deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento, de acordo com as características definidas nesse Memorial Descritivo;
- 7.1.4. A interligação lógica e a compatibilidade entre a plataforma de comunicação IP e as instalações do CRC-SP, em especial o PABX, Sistema de Tarifação e os elementos de Tecnologia da Informação (LAN, WAN, Servidores, Serviços e LDAP) serão de responsabilidade da Contratada;
- 7.1.5. A plataforma de comunicação IP deve ser plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela ANATEL;
- 7.1.6. De forma a garantir transparência de facilidades e completa integração dos serviços, o software da plataforma que irá sustentar os serviços, bem como os gateways e terminais, devem ser do mesmo fabricante;
- 7.1.7. A plataforma de comunicação IP deve ser implementada em no mínimo dois servidores distintos, de forma a prover redundância e alta disponibilidade dos serviços;
 - 7.1.7.1. Deve possuir sistema de alta disponibilidade com a duplicação de comando. Caso haja problemas no comando principal, o segundo comando deve assumir inteiramente o sistema. Entende-se por duplicação de comando a duplicação das unidades de processamento de chamadas, da matriz de comutação e memórias associadas a essas duas unidades;

- 7.1.7.2. Durante a troca de processamento entre as unidades principal e standby, os aparelhos e softphones devem se registrar na unidade que estava em standby de forma automática e transparente para o usuário;
- 7.1.7.3. A unidade de processamento redundante deverá assumir 100% do sistema. Não será aceita unidade de processamento redundante que garanta, por exemplo, 50% do sistema. É expressamente obrigatório que a redundância controle 100% do sistema de telefonia.
- 7.1.8. A plataforma de comunicação IP deve implementar o padrão E.164;
- 7.1.9. O serviço deve oferecer, no mínimo, os protocolos de sinalização SIP (Session Initiation Protocol) e H.323;
- 7.1.10. Deve implementar os seguintes padrões de áudio: G.711 a-law/u-law, G.722 e G.729;
- 7.1.11. Deve implementar os seguintes padrões de vídeo: H.263 e H.264;
- 7.1.12. Deve implementar autenticação por usuário e senha nos telefones, carregando no telefone o número de ramal, permissões e configurações de teclas do usuário;
- 7.1.13. Deve disponibilizar funcionalidade que permita a mobilidade de seus usuários, mediante a digitação de senha, habilitando todas as funcionalidades de seu ramal de origem, em qualquer outro ponto do sistema proposto, sendo sempre bilhetado pelo seu código de origem, e não ao ramal físico onde foi realizada a ligação;
- 7.1.14. Implementar funcionalidade de códigos de autorização. Esses códigos permitem, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longa distância a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de restrição devem ser compreendidos por softwares de tarifação, para possibilitar alocação de custos apropriada (tais softwares devem associar o código de restrição utilizado ao ramal do usuário do código), o sistema deverá permitir a um código diferente para cada usuário do sistema;
- 7.1.15. Deve implementar o roteamento de chamadas que inclui a identificação, seleção e priorização das rotas possíveis para cada chamada de acordo com número discado, e número chamador;
- 7.1.16. Deve permitir a programação de rotas de menor custo, baseado em horários;
- 7.1.17. Deve prover mecanismo para restrição com as seguintes características:

- 7.1.17.1. Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
 - 7.1.17.2. Restrito para tráfego DDI/DDD: não poderão originar chamadas nacionais ou internacionais para interurbano;
 - 7.1.17.3. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
 - 7.1.17.4. Restrito para ligação a telefones celulares.
- 7.1.18. Deve ser permitida restrição distinta entre as categorias DDD e DDI, assim como criação personalizável de categorias definidas pelo usuário;
- 7.1.19. Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0900, 0300, etc;
- 7.1.20. Deve disponibilizar a programação de rotas de menor custo, baseados em horários;
- 7.1.21. Deve permitir a sincronização de tempo por meio de um servidor NTP ou SNTP;
- 7.1.22. Deve possibilitar a programação de horário de funcionamento com a vocalização de anúncios e encaminhamento para o correio de voz ou outro número, podendo ser interno e externo;
- 7.1.23. Deve disponibilizar os seguintes recursos de segurança:
- 7.1.23.1. O servidor de voz deverá possuir serviço de firewall, com abertura de portas, permitindo somente conexões às portas dos serviços habilitados e interações com os demais elementos do sistema de comunicação IP.
 - 7.1.23.2. Deve suportar mecanismos de proteção contra ataques DoS (Denial of Service) do tipo SYN floods, Ping floods, Oversizes packets, malformed packets e sequence number spoofing;
 - 7.1.23.3. Deve implementar criptografia para tráfego de sinalização e tráfego de voz entre os telefones do sistema e entre os telefones e gateways;
 - 7.1.23.4. Deve implementar criptografia TLS para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz;
 - 7.1.23.5. O sistema deverá implementar criptografia AES com chave de 128 bits para telefones SIP e H.323;

7.1.23.6. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway no qual o dispositivo TDM está conectado.

7.1.23.7. Deve implementar protocolos seguros de acesso a administração como HTTPS;

7.1.24. A Plataforma deve respeitar os seguintes padrões de mercado:

7.1.24.1. RFC 1889 - RTP Real-Time Transport Protocol;

7.1.24.2. RFC 2976 - The SIP INFO Method

7.1.24.3. RFC 2833 - RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals;

7.1.24.4. RFCs 2507, 2508 e 2509 - Header compression;

7.1.24.5. RFC 2474 DiffServ, Type of Service field configurable

7.1.24.6. RFC 1990 PPP fragmentation

7.1.24.7. RFC 1490 Encapsulation for Frame Relay

7.1.24.8. RFC 2686 Multiclass Extensions to Multilink PPP

7.1.24.9. RFC 3489 STUN

7.1.24.10. RFC 3261 - SIP Session Initiation Protocol;

7.1.24.11. RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP);

7.1.24.12. RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP) Locating SIP Servers;

7.1.24.13. RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);

7.1.24.14. 3311 - UPDATE Method;

7.1.24.15. RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks;

7.1.24.16. RFC 3515 - REFER Method;

7.1.24.17. RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control;

7.1.24.18. RFC 3711 - Secure Real-time Transport Protocol (SRTP);

- 7.1.24.19. RFC 3842 - Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 7.1.24.20. RFC 4028 - Session Timers in SIP;
 - 7.1.24.21. RFC 4566 - SDP: Session Description Protocol
 - 7.1.24.22. RFC 5379 - Privacy Mechanism for SIP
 - 7.1.24.23. RFC 5806 - Diversion Indication in SIP
 - 7.1.24.24. RFC 6337 - Session Initiation Protocol Offer/Answer Model.
- 7.1.25.A plataforma deve contemplar o fornecimento de gateways locais com interfaces de tronco do tipo E1, para interligação com os troncos de telefonia, com as seguintes características:
- 7.1.25.1. Deve possuir homologação da ANATEL;
 - 7.1.25.2. Não serão aceitos equipamentos do tipo PC, ou seja, baseados em arquitetura x86;
 - 7.1.25.3. Deve possuir pelo menos uma interface de rede LAN através de porta ethernet 10/100 com conector RJ45;
 - 7.1.25.4. Deve possuir cinco interfaces do tipo E1 para tráfego de voz, com suporte, no mínimo, aos protocolos ISDN e R2MFC, distribuídas em no mínimo dois gateways;
 - 7.1.25.5. Deve possuir no mínimo 8 portas de ramais analógicos;
 - 7.1.25.6. Deve suportar transmissão de fax, segundo padrão T.38;
 - 7.1.25.7. Deve implementar cancelamento de eco;
 - 7.1.25.8. Supressão de silêncio;
 - 7.1.25.9. Implementar detecção e geração de DTMF;
 - 7.1.25.10. Deve servir como fonte de música em espera;
 - 7.1.25.11. Deve implementar os CODECs: G.711 a-law/u-law, G.722 e G.729a;
 - 7.1.25.12. Deve implementar os protocolos RTP e SRTP;
 - 7.1.25.13. Deve implementar classificação, marcação e priorização de tráfego conforme DSCP (Differentiated Services Code Point);

7.1.25.14. Deve permitir que se configure lista de acesso para os endereços IP habilitados a gerenciar o equipamento de forma que sessões de outros endereços IP sejam automaticamente bloqueadas;

7.1.25.15. A configuração deve ser armazenada em memória tipo flash;

7.1.25.16. Deve implementar SNMP e NTP;

7.1.25.17. Deve possuir fonte interna de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.

7.1.26. A plataforma deve prover as seguintes facilidades de telefonia aos usuários:

7.1.26.1. Autenticação por usuário e senha nos telefones, carregando no telefone o número de ramal, permissões e configurações de teclas do usuário;

7.1.26.2. Identificação do chamador no visor dos aparelhos. Quando este for um ramal interno, deve ser apresentado o nome do usuário no visor dos aparelhos;

7.1.26.3. Atendimento alternado de duas ou mais ligações;

7.1.26.4. Retorno de chamada automático em caso de ocupado;

7.1.26.5. Toques diferenciados para chamadas internas e externas;

7.1.26.6. Transferência de chamadas anunciada, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;

7.1.26.7. Transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;

7.1.26.8. Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado, não atendimento e de forma incondicional;

7.1.26.9. Siga-me;

7.1.26.10. Chamada em espera;

7.1.26.11. Estacionamento de chamadas;

7.1.26.12. Possibilitar o usuário ativar aviso de ausência, permitindo o envio de texto pré-programado para a tela do ramal chamador, como “em férias”, “almoço”, “em reunião externa” e etc;

7.1.26.13. Conferência de áudio do tipo Ad-hoc e Meet-me, com capacidade de 60 participantes por sala e 120 acessos simultâneos;

- 7.1.26.14. Discagem automática a número pré-programado ao retirar o telefone do gancho;
- 7.1.26.15. Não Perturbe, com possibilidade de programação de números que podem completar a chamada ao invés de serem enviados para o correio de voz;
- 7.1.26.16. Captura de chamada (possibilitar atender qualquer ligação que esteja chamando em qualquer telefone, pertencente a um grupo ou não);
- 7.1.26.17. Privacidade para o ramal permitindo o bloqueio de seu identificador;
- 7.1.26.18. Broadcast de mensagem de áudio: permite ao administrador utilizar um telefone para enviar um áudio para os autofalantes de um grupo de telefones ou um telefone específico;
- 7.1.26.19. Grupo de ramais, de forma que possam ser chamados através de um único número chave. Deve permitir que a chamada toque de forma sequencial, coletiva e para o ramal que está disponível a mais tempo;
- 7.1.26.20. Lista de contatos corporativos através de sincronismo com LDAP;
- 7.1.26.21. Lista de contatos pessoais centralizada com até 100 registros;
- 7.1.26.22. Correio de voz com as seguintes facilidades:
 - 7.1.26.22.1. Login e senha para acesso às caixas postais;
 - 7.1.26.22.2. Permitir o usuário salvar, apagar, responder e encaminhar as mensagens de voz;
 - 7.1.26.22.3. Permitir o usuário navegar pela interface visual do correio de voz, a partir da tela dos telefones, podendo selecionar a mensagem que deseja ouvir, salvar, apagar ou ligar para o número de origem;
 - 7.1.26.22.4. Permitir que o usuário possa gravar a partir do telefone, mensagem de saudação e ausência temporária;
 - 7.1.26.22.5. Encaminhar as mensagens de voz por e-mail;
 - 7.1.26.22.6. Identificar o número chamador, data e hora referentes a mensagem de voz.
- 7.1.26.23. Prover portal web para que o usuário possa configurar encaminhamento de chamadas, contatos pessoais, teclas programáveis do aparelho, correio de voz e senha;

7.1.27.A plataforma de comunicações unificadas em nuvem deve disponibilizar os seguintes serviços:

- 7.1.27.1. Prover interfaces de acesso via web para os usuários de PC e via aplicativo para plataformas Android e iOS em dispositivos móveis;
- 7.1.27.2. Permitir chamadas de voz e vídeo ponto a ponto entre os usuários;
- 7.1.27.3. Permitir a troca de mensagens de texto, bem como envio de arquivos entre usuários;
- 7.1.27.4. Permitir conferências de áudio com compartilhamento de tela com até 20 pessoas;
- 7.1.27.5. Permitir que o usuário possa enviar link para convidados acessarem a conferência pela web;
- 7.1.27.6. Criação de grupos de usuários, possibilitando a troca de mensagens e arquivos em grupo, possibilitando que qualquer usuário adicionado posteriormente possa acessar todas as mensagens e arquivos trocados desde a criação do grupo;
- 7.1.27.7. Disponibilizar 1GB de espaço de armazenamento por usuário;

7.2. Dos Usuários do sistema de Telefonia e Comunicações Unificadas

Este item de serviço deve habilitar um usuário/ramal na plataforma de Telefonia IP e Comunicações Unificadas, bem como disponibilizar aparelho do tipo IP.

- 7.2.1. Deve ser fornecida licença unitária que habilite o uso dos sistemas de telefonia IP e comunicações unificadas;
- 7.2.2. Contemplar as características de disponibilidade como redundância;
- 7.2.3. Contemplar acesso as facilidades de telefonia, caixa de correio de voz individualizada e comunicação unificada, descritas nesse caderno técnico;
- 7.2.4. Para este perfil de usuário faz-se necessário disponibilizar aparelho IP com as seguintes facilidades:
 - 7.2.4.1. Possuir homologação da ANATEL;
 - 7.2.4.2. Permitir o usuário trabalhar com no mínimo 03 (três) linhas com tecla dedicada, para seleção de linha e indicação de chamada no display;

- 7.2.4.3. Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para a plataforma de telefonia IP;
- 7.2.4.4. Permitir o login da conta via identificação e senha de ramal;
- 7.2.4.5. Permitir acesso as facilidades de telefonia descritas neste caderno técnico;
- 7.2.4.6. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS) v1.2 para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz. Para a criptografia de mídia, deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;
- 7.2.4.7. Implementar RTCP Extended Report (XR) conforme RFC 3611, de forma a proporcionar métricas para análise da qualidade das chamadas;
- 7.2.4.8. Permitir o uso de certificados conforme padrão X.509v3;
- 7.2.4.9. Implementar suporte ao padrão Simple Client Enrollment Protocol (SCEP), provendo "Identity Certificate";
- 7.2.4.10. Disponibilizar viva-voz full-duplex;
- 7.2.4.11. Deve permitir discagem sem retirada do monofone (mãos livres);
- 7.2.4.12. Deve possuir controle de mudo, com alerta visual de mudo;
- 7.2.4.13. Disponibilizar porta para headset independente da porta do monofone;
- 7.2.4.14. Deve permitir realizar a busca de contatos através de diretório corporativo LDAP, permitindo que o usuário possa encontrar através do próprio telefone, um contato da empresa.
- 7.2.4.15. Deve suportar lista de contatos com pelo menos 250 entradas;
- 7.2.4.16. Deve permitir registro de chamadas (Call Log), com registro contendo Nome/Numero, Data, Hora e duração para chamadas perdidas, chamadas de saída e chamadas de entrada, deve permitir pelo menos 100 registros "Call Log";
- 7.2.4.17. Administração remota via Web (HTTP e/ou HTTPS) por parte do usuário, com autenticação por senha;
- 7.2.4.18. Administração local via teclado do aparelho, com autenticação por senha e com visualização no display LCD.

- 7.2.4.19. O telefone deverá ter a opção de ser configurado remotamente através de um servidor TFTP (Trivial File Transfer Protocol)/FTP (File Transfer Protocol) ou HTTP/HTTPS;
- 7.2.4.20. Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 Anexo A ou AB e Opus.
- 7.2.4.21. Disponibilizar display colorido do tipo LCD, com matriz com resolução mínima de 76.800 pixels, tamanho mínimo de 2,5 polegadas e com informações no idioma português.
- 7.2.4.22. Disponibilizar recurso de desligamento automático do display após determinado tempo sem uso;
- 7.2.4.23. Disponibilizar recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso. O aparelho deve possibilitar ligações de emergência e internas mesmo que esteja bloqueado;
- 7.2.4.24. Disponibilizar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;
- 7.2.4.25. 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;
- 7.2.4.26. Disponibilizar no mínimo teclas de atendimento e desconexão de chamadas, volume, mudo com indicação luminosa, viva-voz com indicação luminosa, correio de voz com indicação luminosa e menu;
- 7.2.4.27. Disponibilizar, no mínimo, 4 (quatro) posições programáveis de teclas para acesso a linhas e a funções adicionais. Possuir no mínimo 4 (quatro) teclas físicas e possibilitar a visualização em display LCD das funções associadas as teclas.
- 7.2.4.28. Disponibilizar no mínimo 02 (duas) portas com velocidade de 10/100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho;
- 7.2.4.29. Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP;
- 7.2.4.30. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS. Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;

- 7.2.4.31. Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED;
 - 7.2.4.32. Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af (Power Over Ethernet) classe 1. Deve também implementar mecanismos de redução do uso de energia, conforme padrão 802.3az;
 - 7.2.4.33. Deve permitir fixação em parede através de adaptador original do aparelho;
 - 7.2.4.34. Possuir a capacidade de se auto-registrar na solução de voz, solicitar endereço IP e de-mais informações operacionais por meio do protocolo DHCP e permitir ainda o endereçamento manual;
 - 7.2.4.35. O aparelho deve permitir a atualização do firmware de forma remota.
 - 7.2.4.36. Deve permitir operação em ambiente de 5° a 40° C;
 - 7.2.4.37. Deve ser fornecido, juntamente com o telefone, um “path cord CAT 5E” com comprimento de 1,5 metros.
- 7.2.5. Os aparelhos existentes podem ser reaproveitados, desde que sejam suportados pela nova plataforma, sendo neste caso, necessário o fornecimento somente de unidades novas para complementar os 205 usuários no total. O legado reaproveitado deverá ser substituído durante vigência do contrato de prestação de serviço, em caso de defeito

7.3. Dos Serviços de Tarifação

Deve ser provida solução capaz de prover recursos para gestão dos gastos com telefonia ao CRC-SP, durante a vigência do contrato.

- 7.3.1. O Sistema de Bilhetagem e Tarifação fornecido deve ser composto de hardware (servidor de rack 19 polegadas) e software, sendo a configuração do hardware utilizado totalmente compatível com os requisitos mínimos necessários o atendimento as capacidades deste projeto;
- 7.3.2. O Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem deve armazenar suas informações em banco de dados relacional, que deve vir licenciado para toda a solução de bilhetagem e tarifação;
- 7.3.3. Funcionalidade WEB: acesso disponível, a partir de qualquer ponto da rede, às consultas gráficos e relatórios via browser;
- 7.3.4. O Sistema deve seguir a filosofia baseada no controle por USUÁRIO, os quais poderão acessar os relatórios e/ou gráficos a partir de qualquer estação (Windows ou Linux) na rede Intranet, via Web-Browser, através do uso de

senha de autenticação, segundo o PERFIL que será estabelecido pelo CRC-SP para os usuários;

- 7.3.5. O sistema deve permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
- 7.3.6. O sistema deve permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
- 7.3.7. Re-tarifação automática: a re-tarifação deve ser automática e imediata, ou seja, recalculada imediatamente a partir do momento em que uma alteração diretamente relacionada com o custo da ligação ocorra;
- 7.3.8. Os relatórios deverão permitir a geração nos formatos HTML, TXT, Excel, Word e PDF;
- 7.3.9. Agendamento de Tarefas: O sistema deve permitir o agendamento de emissão de relatórios periódicos, exportação dos dados das ligações, fechamento da tarifação, ou seja, no momento definido o próprio sistema se incumbirá de executar a atividade previamente agendada;
- 7.3.10. Cópia de segurança compacta e programável: o sistema deve ter uma rotina interna de backup automática, cuja periodicidade pode ser programada;
- 7.3.11. O sistema deve controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
- 7.3.12. A coleta dos bilhetes deve ser efetuada através da rede, de forma automática, com a geração de alarmes quando da falha na coleta dos bilhetes, com envio de mensagem eletrônica;
- 7.3.13. O sistema deve possuir, no mínimo, os seguintes relatórios: Relatórios flexíveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino), tempo e data de cada chamada, centro de custo, Grupos de Usuários, custo da ligação, relatórios de tráfego (tráfego de entrada ou de saída, tráfego por rota ou por ramal), etc.;
- 7.3.14. O Sistema deve permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na Hora e Dia de Maior Movimento, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;
- 7.3.15. O Sistema deve permitir a geração de relatórios para Gestão de Custos, trazendo as minutagens por códigos de área e Análise de Melhores planos de tarifação comparando com o perfil da Empresa;

- 7.3.16. O Sistema deve permitir o rateio do valor da conta Telefônica de forma automática, separando o mesmo por operadora;
- 7.3.17. O Sistema deve permitir a geração de Gráficos comparativos entre os centros de custo da empresa, mostrando a evolução dos últimos 12 meses;
- 7.3.18. Essa evolução deve ser apresentada por: Custo das ligações, Quantidade de ligações e Duração das ligações e também Usuário por Plano de Serviço e Centro de Custo por Planos de Serviço;
- 7.3.19. O Sistema deve possuir recurso para permitir que o próprio usuário valide as ligações particulares via Web Browser e que elas sejam cadastradas automaticamente no banco de dados;
- 7.3.20. O Sistema deve possuir ferramenta para criação de novos relatórios sem onerar a contratante;
- 7.3.21. O sistema deve incluir a atualização automática mensal via Internet das tarifas, prefixos, localidades e novos planos praticados e publicados pelas operadoras e homologadas pela ANATEL;
- 7.3.22. Tabela de tarifas flexível e configurável;

7.4. Dos Serviços de Contact Center

- 7.4.1. De posse das informações apresentadas na introdução deste termo, a solução deverá suportar, de maneira integrada e única, solução de Contact Center. Tal recurso deve ser provido utilizando como base e completamente integrado ao sistema de telefonia proposto no Item 1.
- 7.4.2. Este recurso será utilizado para prover melhor atendimento e facilidades aos usuários dos serviços prestados pelo CRC-SP. Tais facilidades incluem uma resposta baseada em atendimento de maneira ágil e automatizada, elevando a qualidade de serviço deste órgão.
- 7.4.3. Deve ser fornecido solução de Contact Center multicanais com suporte a voz (inbound e outbound), e-mail, Chat, ChatBot e SMS;
 - 7.4.3.1. Para o serviço de SMS a plataforma deve permitir a integração com solução de envio e recebimento de SMS, mantendo o atendimento no mesmo front-end de chat;
- 7.4.4. Deve ser fornecido licenças para 15 agentes e 2 supervisores;
- 7.4.5. Para cada agente e supervisor deve ser fornecido um headset;

7.4.6. Requisitos Gerais

- 7.4.6.1. Deve suportar interação multicanais, com suporte mínimo aos canais digitais de Chat, ChatBot, SMS, E-mail e voz (inbound e outbound), permitindo aos agentes interação com o cliente em interface unificada de atendimento no desktop, com atendimento simultâneo para qualquer um dos canais suportados;
- 7.4.6.2. Deve possuir de forma integrada facilidade de Contact Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores numa única máquina virtual
- 7.4.6.3. Deve prover discador preview e power e ferramenta de script. Deve prover callback de abandono através do discador preview.
- 7.4.6.4. Deve prover interface integrada para atendimento multicanal com no mínimo 5 mídias simultâneas.
- 7.4.6.5. Os Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP por meio de qualquer tipo de cliente (telefones físicos e softphones).
- 7.4.6.6. Deve suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila.
- 7.4.6.7. deve permitir a identificação e relatório de desconexão de chamadas conforme decreto 6.523/2008, permitindo a identificação de se a chamada foi desconectada pelo agente ou cliente, se o agente transferiu e completou a transferencia da chamada, se uma chamada em conferencia foi desconectada pelo agente ou cliente, se a chamada foi encerrada pelo sistema ou se o cliente abandonou a chamada;
- 7.4.6.8. deve suportar uso de soluções de antivirus comerciais tais como Symantec Antivirus, McAfee, etc.;
- 7.4.6.9. Deve suportar comunicação segura HTTPS implementando "Transport Layer Security (TLS) version 1.2", com suporte a autenticação e criptografia de conexão entre cliente e servidor do Contact Center;
- 7.4.6.10. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente:
 - 7.4.6.10.1. Número do chamador,
 - 7.4.6.10.2. Número chamado;
 - 7.4.6.10.3. Grupo de atendimento;
 - 7.4.6.10.4. Dados capturados na URA.
- 7.4.6.11. A solução deve disponibilizar informações sobre a chamada como:
 - 7.4.6.11.1. tempo em espera na fila;
 - 7.4.6.11.2. chamadas ainda na fila;
 - 7.4.6.11.3. chamada mais tempo na fila;
 - 7.4.6.11.4. alerta de chamada em retenção.
 - 7.4.6.11.5. Disponibilização de histórico de chamadas.
 - 7.4.6.11.6. Escalonamento de chamadas.
 - 7.4.6.11.7. Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição.

- 7.4.6.12. Deverá conter alarme visual ou sonoro para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);
- 7.4.6.13. Deverá permitir o supervisor estabelecer limites a fim de gerar alarmes visuais para os agentes de acordo com o aumento de contatos em espera, diferenciando por cores o nível de serviço das filas: dentro do limite, aproximando-se do limite e limite excedido.
- 7.4.6.14. Deve suportar integração com redes sociais incluindo WhatsApp;
- 7.4.6.15. Deve suportar integração com ChatBots;
- 7.4.6.16. Deve suportar CallBack permitindo a configuração de tempo de retorno, podendo ser minutos, horas ou dias;
- 7.4.6.17. Devem ser disponibilizados relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento. Deverá ser possível a personalização desses relatórios;
- 7.4.6.18. O sistema deve possuir interface cliente servidor ou web para acesso aos relatórios em tempo real e históricos do sistema de gerenciamento de chamadas;
- 7.4.6.19. O sistema deve permitir múltiplas janelas para facilitar a visualização de informações distintas como agente, grupos distintos de atendimento ou troncos de entrada/saída;
- 7.4.6.20. Deve ser possível exportar em formato HTML, XLS (MS-Excel), CSV (arquivo texto) e PDF (Acrobat Reader);
- 7.4.6.21. A interface do agente deve permitir que o mesmo possa interagir com mais de um cliente ao mesmo tempo em canais diferentes (voz, email e chat);
- 7.4.6.22. Permitir o free seating, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por agente independente do ramal utilizado;
- 7.4.6.23. Deve permitir a definição de horários de atendimento, dias da semana de atendimento e calendários de feriados;
- 7.4.6.24. Deve permitir a integração com servidores LDAP e MS Active Directory, permitindo:
 - 7.4.6.24.1. Reconhecer contato de clientes com base nos dados cadastrados nos servidores de LDAP e AD, tais como, e-mail e telefones;
 - 7.4.6.24.2. Deve servir como base de usuários para autenticação de acesso administrativo ao contact center;
- 7.4.6.25. Deve permitir a criação de códigos de tabulação para atendimento, permitindo definição de códigos para atendimento e encerramento do atendimento;
- 7.4.6.26. Deve permitir a criação de teclas de atalho para uso dos agentes, tais como, teclas de atalho para Login / Logout, etc;
- 7.4.6.27. Deve permitir a criação de "Screen pops", possibilitando a exibição de informações referente ao cliente, abertura de aplicações do desktop do agente e chamadas a URLs dinamicamente;

- 7.4.6.28. Deve permitir a visualização de status do agente, incluindo ausente, ocupado, disponível, pausa, permitindo a customização e definição de novos status;
- 7.4.6.29. Deve permitir aos administradores e supervisores criar e gerenciar perfis de agentes, definindo perfis e atributos individualmente, assim como sua atribuição a cada canal de atendimento;
- 7.4.6.30. Deve permitir que uma chamada encaminhada a um agente retorne para a fila de atendimento caso não seja atendida pelo agente em determinado número de chamadas ou tempo decorrido, deve permitir ainda que o agente encaminhe uma interação novamente a fila de atendimento;
- 7.4.6.31. Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente;
- 7.4.6.32. Permitir ao agente a seleção de status pronto/disponível (online), ocupado, desconectado/indisponível (offline) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de pelo menos 5 motivos de pausa;
- 7.4.6.33. Permitir a configuração de atendimento automático (quando o agente disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores;
- 7.4.6.34. Permitir ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento, esta tabulação deve ser registrada como atributo da interação de modo a permitir seu uso como filtro para extração de relatórios;
- 7.4.6.35. Permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalando múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e supervisores, com suporte a no mínimo 5 interações simultâneas, devendo o status do agente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado;
 - 7.4.6.35.1. Deve permitir aos administradores e supervisores definir o número máximo de interações intercaladas com outros canais de atendimento habilitados ao mesmo usuário;
 - 7.4.6.35.2. Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre ou fila de atendimento mais bem qualificado conforme regras de roteamento;
- 7.4.6.36. Deve permitir que seja criado códigos de motivo, para mudanças de estado de um agente (disponível, indisponível, pausa(s), etc.) contemplando:
 - 7.4.6.36.1. Identificação numérica e texto de descrição de até 16 caracteres;
 - 7.4.6.36.2. Permitir a criação de códigos de motivos diferentes, para estados temporários de indisponível (pausa café, almoço, banheiro, treinamento, etc);
 - 7.4.6.36.3. Pelo menos 10 códigos de motivo para sair de atendimento e realizar log-out;

- 7.4.6.36.4. Deve permitir a criação de relatórios de rastreamento de atividades individualmente e por grupo com base nos códigos de motivo;
- 7.4.6.36.5. Deve possuir dashboard em tempo real com visão quantitativa e qualitativa dos códigos de motivos, com visão de toda a operação e por fila de especialidade.
- 7.4.6.37. Deve permitir a criação de perfis com atribuição de especialidade;
- 7.4.6.38. Deve permitir a atribuição de múltiplos perfis a um mesmo agente com definição de prioridade para cada perfil, de modo a qualificar um agente com grau de habilidade para cada perfil de atendimento;

7.4.7. URA

- 7.4.7.1. A solução ofertada devera contemplar Unidade de Resposta Audível (URA), integrada a plataforma de atendimento permitindo a criação de fluxos (arvores) de atendimento de voz, com prompts de áudio, coleta e processamento de dígitos e consulta a webservices e banco de dados externos;
- 7.4.7.2. Deve implementar interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando:
 - 7.4.7.2.1. Criação e edição de fluxos de voz;
 - 7.4.7.2.2. Criação e inserção de arvores de URA com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento da chamada;
 - 7.4.7.2.3. Roteamento de chamadas com base em informações da chamada, tais como, número de origem e destino da chamada, tempo de espera na fila, horário e dia da semana;
- 7.4.7.3. Deve permitir integração com webservices e bancos de dados externos a plataforma, possibilitando o tratamento de roteamento de chamada;
- 7.4.7.4. Deve ser implementado fluxo de atendimento conforme ANEXO A – Arvore de URA;
- 7.4.7.5. Deve suportar a gravação ou uso de arquivos de áudio pré-gravados para os anúncios na URA de voz;
- 7.4.7.6. Deve suportar arquivos de voz no formato .WAV com codificação linear PCM 16-bit e 8KHz Mono com "bit rate" de 128kbts/seg;
- 7.4.7.7. Deve suportar integração via API REST ou API JAVA;
- 7.4.7.8. Deve possuir ferramenta de designer gráfico para fluxos de atendimento inbound;
- 7.4.7.9. Deverá possibilitar a implementação de árvores com base em tecnologia "drag and drop", sem a necessidade de uso de códigos-fonte, de forma totalmente gráfica, visando facilitar o uso pelos gestores e administradores.
- 7.4.7.10. Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.

- 7.4.7.11. Deverá permitir sem interrupção de serviços e através de interface gráfica alterações em:
 - 7.4.7.11.1. Árvore de menus;
 - 7.4.7.11.2. Modificação do horário de atendimento
 - 7.4.7.11.3. Marcação de datas como feriado e finais de semana
- 7.4.7.12. Também deverá permitir configuração da funcionalidade “force play” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.
- 7.4.7.13. A URA deve possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (pulse) como por DTMF (tone).
- 7.4.7.14. A URA deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.
- 7.4.7.15. A URA deve permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.
- 7.4.7.16. A URA deve permitir a configuração de Timeout Interdigito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.
- 7.4.7.17. A URA deve suportar a facilidade TTS (Text to Speech) ou permitir a integração com soluções de TTS permitindo as seguintes funcionalidades:
 - 7.4.7.17.1. Vocalizar datas em vários formatos tais como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/AA.
 - 7.4.7.17.2. Vocalizar valores em moeda (reais) concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares e milhões.
 - 7.4.7.17.3. Vocalizar numerais concatenando adequadamente.
- 7.4.7.18. A URA deve suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação.
- 7.4.7.19. Todo o software, a documentação de instalação, configuração e operação da URA deverá ser fornecida em língua portuguesa;
- 7.4.8. **OUTBOUND (DISCADOR)**
 - 7.4.8.1. Deve possuir ferramenta para criação e gerenciamento de campanhas de outbound de voz, permitindo:
 - 7.4.8.1.1. Criação, importação e gerenciamento de listas de contatos (mailing) para as campanhas;
 - 7.4.8.1.2. Criação de scripts de atendimento, com exibição aos agentes durante o progresso do atendimento, ou seja, durante uma campanha quando o discador entregar uma chamada a um agente, deve ser

exibido na tela do agente um script com o passo a passo para o atendimento, com as informações previamente definidas pelo gestor da campanha.

- 7.4.8.1.3. Deve permitir definição de scripts de atendimento com dados dinâmicos para a exibição aos agentes, tais como, nome do contato, perfil, etc.
 - 7.4.8.2. Deve permitir que as campanhas sejam agendas para ocorrer em períodos pré-determinados;
 - 7.4.8.3. Deve encerrar automaticamente a campanha quando a lista de contatos for concluída;
 - 7.4.8.4. Deve permitir aos agentes a seleção de códigos de tabulação para o atendimento, deve permitir que estes códigos sejam previamente definidos no sistema e deve permitir a exibição de relatórios com base nestes códigos de tabulação;
- 7.4.9. Atendimento de voz**
- 7.4.9.1. Deve permitir múltiplas fontes de música integradas e externas ao sistema;
 - 7.4.9.2. Deve permitir fontes de música e anúncios sobre IP, contemplando todos os recursos de hardware e software para armazenar, gerenciar e integrar ao Contact Center;
 - 7.4.9.3. Deve permitir que anúncios dinâmicos, tais como, tempo estimado de atendimento, todos os agentes estão ocupados, etc., sejam intercalados com músicas de espera, acionados por gatilhos pré-configurados;
 - 7.4.9.4. Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo:
 - 7.4.9.4.1. ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede;
 - 7.4.9.4.2. Dígitos coletados na URA;
 - 7.4.9.4.3. DNIS (Dialed Number Identification Service)
 - 7.4.9.4.4. Troncos de entrada (TDM, IP/SIP)
 - 7.4.9.5. Deve permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do call center, tais como:
 - 7.4.9.5.1. Número de agentes disponíveis;
 - 7.4.9.5.2. Número de chamadas em fila;
 - 7.4.9.5.3. Tempo de espera e tempo médio de espera;
 - 7.4.9.5.4. Hora do dia, dia da semana e data do ano;
 - 7.4.9.6. Deve permitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um agente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento;
 - 7.4.9.7. Deve permitir a definição de tempo para modo de trabalho auxiliar, após o encerramento de uma chamada, permitindo ao agente a execução de tarefas relacionadas a chamada, ficando durante este período inacessível para todas as filas de atendimento, o sistema deve permitir a definição de entrada neste estado de forma automática e manual;

7.4.9.8. Deve permitir que os supervisores ou agentes habilitados possam se conectar a uma chama em curso de modo a observar (escutar) e interagir com a chamada, permitindo que o supervisor realize o “sussurro”, recurso onde apenas o agente ouve as informações do supervisor além de permitir que entre efetivamente em conferencia com o cliente, este recurso deve estar disponível mesmo para situações onde o agente e supervisor estejam em sites distintos;

7.4.9.9. Deve suportar atendimento de voz via WebRTC;

7.4.10. Atendimento de Chat

7.4.10.1. Deve incluir o licenciamento para 4 PAs com atendimento de Chat;

7.4.10.1.1. As 4 PAs serão as mesmas de atendimento de e-mail, podendo atender os dois canais simultaneamente;

7.4.10.2. Deve permitir atendimento de Chat para interações via Portal CRC – SP, via WhatsApp e FaceBook Messenger;

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

7.4.10.3. Deve permitir o envio da transcrição do chat por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente;

7.4.10.4. Deve permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por agente;

7.4.10.5. Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo no mínimo mensagens de “digitando” e “online” e permitir a definição de mensagens customizadas de status;

7.4.10.6. Deve permitir o envio de arquivos e URLs ao cliente e do cliente ao agente;

7.4.10.7. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante todo o período do contrato;

7.4.10.8. Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas com acesso por menu exibido durante a sessão de chat e através de abreviações (atalhos);

7.4.10.9. Deve permitir estabelecer sessões de chat com clientes utilizando smartphones, tablets e desktops a partir de browsers web (Chrome, Safari, Internet Explorer, etc) e via integração com aplicativos para dispositivos móveis;

7.4.10.10. Deve permitir que o agente envie e-mail ao cliente quando o mesmo estiver em uma sessão de chat com o cliente;

7.4.10.11. Deverá ser disponibilizada APIs para integração com aplicações do CRC SP;

7.4.10.11.1. Deve permitir ao cliente visualizar o nome ou login do agente durante a sessão de web chat;

7.4.10.11.2. Deve permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ);

- 7.4.10.11.3. Deve permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os agentes;
 - 7.4.10.12. Deve possibilitar a configuração de atendimento automático (quando agente disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores;
 - 7.4.10.13. Permitir a transferência do atendimento para outro agente ou supervisor, mantendo o histórico da conversa;
 - 7.4.10.14. Deve suportar integração com solução de ChatBot;
- 7.4.11. Atendimento de SMS**
- 7.4.11.1. Deve permitir integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do Agente;
 - 7.4.11.2. Deve permitir responder mensagens de SMS;
 - 7.4.11.3. Deve permitir rotear mensagens de SMS, para agentes ou grupos de agentes com base em número de destino e origem ou palavras chave no texto da mensagem;
 - 7.4.11.4. Deve permitir o envio da transcrição de todo o texto por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente;
- 7.4.12. Atendimento de E-MAIL**
- 7.4.12.1. Deve incluir o licenciamento para 4 PAs com atendimento de e-mail;
 - 7.4.12.1.1. As 4 PAs serão as mesmas do atendimento de Chat, podendo atender os dois canais simultaneamente;
 - 7.4.12.2. Deve suportar servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP;
 - 7.4.12.3. Deve suportar servidores de e-mail Microsoft Exchange Server 2013 ou superior;
 - 7.4.12.4. Deve permitir a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendido determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e destino;
 - 7.4.12.5. O sistema deve permitir a configuração de sugestões de respostas automáticas aos e-mails recebidos de acordo com o grupo de atendimento, pelo administrador do sistema;
 - 7.4.12.6. Deve permitir o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contidos nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e e-mail de origem;
 - 7.4.12.7. Deve permitir a definição fluxos com aprovação do supervisor antes do e-mail do agente ser encaminhado ao cliente, permitindo selecionar todos ou grupos de e-mails e agentes e ainda definir percentual de 0 a 100% dos e-mails que devem requisitar aprovação do supervisor;
 - 7.4.12.8. Deve permitir que os agentes solicitem aprovação dos e-mails aos supervisores;
 - 7.4.12.9. Deve permitir que e-mails recebidos pelos agentes para atendimento sejam aceitos, rejeitados, transferidos para outros agentes ou especialistas e marcado com código de tabulação de atendimento, mantendo todo o registro destas atividades acessível através de relatórios;

- 7.4.12.10. Deve permitir a criação de respostas pré-definidas para uso dos agentes;
- 7.4.12.11. Deve possuir capacidade de sugerir e-mails de respostas predefinidos com base em critérios como, número de contatos do cliente no passado, número de vezes em que a sugestão já foi utilizada e regras predefinidas com condições atendidas pelo e-mail recebido (por exemplo, endereço de origem);
- 7.4.12.12. Deve permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-mail em andamento (aberto), finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, aguardando em fila, determinado tempo em fila;
- 7.4.12.13. Deve permitir e-mail em formato HTML e texto;
- 7.4.12.14. Deve permitir o envio de arquivos anexos;
- 7.4.12.15. Deve permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos agentes;
- 7.4.12.16. Deve permitir opções de respostas sugeridas aos agentes;
- 7.4.12.17. Deve permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ);
- 7.4.12.18. Deve permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os agentes;
- 7.4.12.19. Deve permitir a transferência de um atendimento para outro agente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento;
- 7.4.12.20. Deve possibilitar a configuração de atendimento automático (quando agente disponível) ou opção de atendimento pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores;
- 7.4.12.21. Deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes tipos de arquivos: .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html e txt;

7.4.13. ChatBot

- 7.4.13.1. Deve implementar solução de ChatBot integrada ao sistema de Chat da plataforma;
- 7.4.13.2. Deve implementar a publicação do Bot nos canais Webchat, WhatsApp e FaceBook Messenger;
 - 7.4.13.2.1. Para as interações via WhatsApp será de responsabilidade do CRC-SP prover contratação de número corporativo junto ao FaceBook e custos com billing mensal de envio de mensagens;
- 7.4.13.3. O ChatBot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:
 - 7.4.13.3.1. Identificação do interlocutor;
 - 7.4.13.3.2. Triagem por assunto para roteamento de atendimento;
 - 7.4.13.3.3. Fornecer protocolo de atendimento;
 - 7.4.13.3.4. 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;
 - 7.4.13.3.5. Permtir transferência para agente;

- 7.4.13.4. Deve possuir interface de relatórios e Dashboard nativos na plataforma;
- 7.4.13.5. Deve permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (ex: árvore de navegação, FAQ's) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI (Artificial Intelligence).
- 7.4.13.6. Deve incluir além dos custos de deployment inicial, operação assistida incluindo 160 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de ChatBot;
- 7.4.13.7. Deve incluir 40 horas mensais por um período de 6 (seis) meses, para curadoria, iniciando logo após o término das 160 horas de operação assistida e incluindo:
 - 7.4.13.7.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
 - 7.4.13.7.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do ChatBot;
 - 7.4.13.7.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots;
- 7.4.13.8. Poderá ser entregue em arquitetura on-premises, cloud ou hybrid;
- 7.4.13.9. Deve contemplar recursos suficiente para uma demanda de até 40 canais simultâneos (40 clientes em atendimento via chatbot) e capacidade de expansão para no mínimo 400 canais;

7.4.14. CallBack

- 7.4.14.1. Deve permitir o agendamento de chamadas de retorno a clientes (CallBack) diretamente na interface dos agentes;
- 7.4.14.2. Deve permitir aos supervisores criarem listas de CallBack, definindo agentes ou grupo de agentes para atendimento;
- 7.4.14.3. Deve permitir importação de listas de chamadas de CallBack através de portal Web ou Webservice;
- 7.4.14.4. Deve possuir portal web para agendamento de CallBack por clientes;

7.4.15. Integração

- 7.4.15.1. Deve suportar REST API para integração com aplicações de terceiros;
- 7.4.15.2. Deve suportar SNMP para monitoramento e envio de TRAPs com mensagens SNMP;
- 7.4.15.3. Deve permitir a integração com aplicações externas via API REST ou JAVA possibilitando alterações nas regras de roteamento;

7.4.16. Interface de Agente e Supervisor

- 7.4.16.1. A interface de atendimento do Agente deve ser unificada, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para os atendimentos de voz, e-mail, chat e SMS;
- 7.4.16.2. A interface de atendimento do agente para as interações de voz deve suportar modo de operação "Blended" (receptivo e ativo);
- 7.4.16.3. Deve permitir que os agentes e supervisores redimensionem a janela de interface com ajuste automático do conteúdo exibido;

- 7.4.16.4. Deve permitir no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como CRM, ERPs, etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao cliente;
- 7.4.16.5. Deve possuir interface aberta permitindo a integração de aplicações de terceiros;
- 7.4.16.6. Deve permitir a extensão de funcionalidades através de “widgets”;
- 7.4.16.7. Deve suportar os navegadores Internet Explorer, Google Chrome e Safari;
- 7.4.16.8. Deve possuir interface de atendimento para o agente e supervisor desenvolvido com base em HTML 5, incluindo em interface única:
 - 7.4.16.8.1. Múltiplos atendimentos para todos os canais suportados, configurável com base no login do agente;
- 7.4.16.9. A interface do agente deve ter as seguintes capacidades:
 - 7.4.16.9.1. Manuseie eficientemente múltiplas interações de e-mails, SMS, voz e Chat;
 - 7.4.16.9.2. Interações de transferência e conferência;
 - 7.4.16.9.3. Vários Screen Pops
 - 7.4.16.9.4. Frases e URLs freqüentemente usados;
 - 7.4.16.9.5. Acesso imediato aos supervisores
 - 7.4.16.9.6. Deve suportar o modo Desk Phone com o telefone IP (oferecendo controle do telefone IP);
 - 7.4.16.9.7. Conferência e Transferência - Permite aos usuários transferir ou realizar conferências;
- 7.4.16.10. A interface Supervisor deve ter as seguintes capacidades:
 - 7.4.16.10.1. Monitoramento dos agentes;
 - 7.4.16.10.2. Acesse relatórios em tempo real e históricos
 - 7.4.16.10.3. Relatórios para monitorar estatísticas em tempo real
 - 7.4.16.10.4. Capacidade de detalhar ou visualizar as tendências históricas e reagir a essas condições de mudança ajustando rapidamente a configuração do centro de contato.
- 7.4.16.11. O módulo Supervisor deve ter os seguintes recursos de monitoramento:
 - 7.4.16.11.1. Estados dos agentes;
 - 7.4.16.11.2. Itens de trabalho
 - 7.4.16.11.3. Desempenho e nível de serviço;
 - 7.4.16.11.4. Observar a atividade dos agentes e permitir a interação com agentes específicos para apoio e treinamento;
 - 7.4.16.11.5. Os supervisores também podem receber e responder aos pedidos de ajuda do agente
- 7.4.16.12. A interface dos agentes e supervisores devem possuir no mínimo teclas de funções programáveis (softkeys) para:
 - 7.4.16.12.1. Botões de controle para volume, mudo, pausa, transferência, viva voz, headset, conferência;

7.4.17. Relatórios

- 7.4.17.1. Deve ser possível exportar em formato HTML, XLS (MS-Excel), CSV (arquivo texto) e PDF (Acrobat Reader);
- 7.4.17.2. Deve permitir monitoramento em tempo real do Status dos agentes (em atendimento, logado, deslogado, pausa, etc.);
- 7.4.17.3. Exibir em tempo real o número de contatos na fila de atendimento;
- 7.4.17.4.
- 7.4.17.5. Relatórios em tempo real com tempos máximos de espera, contatos oferecidos, em espera, atendidos e abandonados.
- 7.4.17.6. Relatório em tempo real com Nivel de serviço por habilidade;
- 7.4.17.7. Deve permitir relatórios em tempo real com exibição de interações por agente, consolidando:
 - 7.4.17.7.1. Numero total de atendimento em todas as mídias suportadas pelo agente;
 - 7.4.17.7.2. Numero total de atendimentos de voz, e-mail, chat e SMS;
- 7.4.17.8. Deve permitir nos relatórios históricos o detalhamento por agente e grupo de agentes de todas as interações do Contact Center;
- 7.4.17.9. Deve permitir nos relatórios históricos o detalhamento por agente e grupo de agentes, incluindo informações de transferências, consultas e códigos de tabulação e status;
- 7.4.17.10. Deve permitir a criação de relatórios customizados através de interface gráfica integrada a plataforma;
- 7.4.17.11. Deve permitir exportar relatório em formato HTML e PDF;
- 7.4.17.12. Deve suportar no mínimo os relatórios históricos:
 - 7.4.17.12.1. Relatório de Afer call Work codes e códigos de tabulação
 - 7.4.17.12.2. Top/Bottom 5 agentes performance.
 - 7.4.17.12.3. Relatório de performance de agente;
 - 7.4.17.12.4. Relatório de agente contemplando:
 - 7.4.17.12.4.1. Percentual de interações completadas;
 - 7.4.17.12.4.2. Número de interações abandonadas;
 - 7.4.17.12.4.3. Nome do agente;
 - 7.4.17.12.4.4. Número de interações completadas;
 - 7.4.17.12.4.5. Tempo médio de atendimento;
 - 7.4.17.12.4.6. Número de interações finalizadas;
 - 7.4.17.12.4.7. Número de chamadas com conferência;
 - 7.4.17.12.4.8. Número de consultas a supervisor;
 - 7.4.17.12.4.9. Número de chamadas desconectadas na fila de espera;
 - 7.4.17.12.4.10. Soma de tempo de espera (Hold Time) por agente e período;
 - 7.4.17.12.4.11. Soma de tempo ocioso (Idle Time) aguardando chamadas;
 - 7.4.17.12.4.12. Tempo total logado por agente e período;
 - 7.4.17.12.4.13. Soma de tempo "Not Ready Time" por agente e período;
 - 7.4.17.12.4.14. Soma da quantidade de interações sem resposta do agente;
 - 7.4.17.12.4.15. Número total de interações oferecidas ao agente;

- 7.4.17.12.4.16. Relatório de nível de serviço
- 7.4.17.13. Deve suportar no mínimo os relatórios on-line;
 - 7.4.17.13.1. Relatório de Afer call Work codes e códigos de tabulação
 - 7.4.17.13.2. Relatório de monitoramento;
 - 7.4.17.13.3. Relatório de performance de agente;
 - 7.4.17.13.4. Relatório instantâneo do agente
 - 7.4.17.13.5. Relatório de agente por skill
 - 7.4.17.13.6. Relatório de interações por canal de atendimento;
 - 7.4.17.13.7. Relatório de nível de serviço
 - 7.4.17.13.8. Top/Bottom agentes performance.
- 7.4.17.14. O supervisor deve ser capaz de visualizar em tempo real, relatório de chamadas, atividades e status dos agentes por grupos, como:
 - 7.4.17.14.1. Número de agentes em serviço (logado);
 - 7.4.17.14.2. Número de agentes aguardando chamada;
 - 7.4.17.14.3. Número de agentes não disponíveis para receber chamada;
 - 7.4.17.14.4. Número de agentes com chamadas ativas;
 - 7.4.17.14.5. Número de chamadas em espera por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.14.6. Número de chamadas recebidas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.14.7. Número de chamadas atendidas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.14.8. Número de chamadas abandonadas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.14.9. Nível de serviço;
 - 7.4.17.14.10. Tempo médio de atendimento de chamadas por grupo;
- 7.4.17.15. O supervisor deve ser capaz de visualizar em tempo real o número de agentes em cada um dos status de forma gráfica e analítica;
- 7.4.17.16. O supervisor deve ser capaz de visualizar relatório de atividades detalhadas de um dado agente;
- 7.4.17.17. O supervisor deve ser capaz de visualizar o estado das filas, incluindo:
 - 7.4.17.17.1. Número de chamadas em espera;
 - 7.4.17.17.2. Chamada há mais tempo em espera;
 - 7.4.17.17.3. Número de chamadas atendidas;
 - 7.4.17.17.4. Número de chamadas abandonadas;
 - 7.4.17.17.5. Nível de serviço.
- 7.4.17.18. Deve ser possível identificar como o agente está usando o seu tempo não relacionado à Central de Atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões, etc.;
- 7.4.17.19. Deve existir no mínimo 8 (oito) códigos de motivo diferentes para atividades não relacionadas ao atendimento de chamadas;
- 7.4.17.20. Deve ser possível identificar o número de chamadas atendidas e abandonadas dentro de um intervalo de serviço. Por exemplo, quantas chamadas foram abandonadas entre 0-5 segundos, 5-30 segundos, com possibilidade de definir no mínimo 6 (seis) intervalos;
- 7.4.17.21. Deverá conter alarme visual ou sonoro para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas

em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);

- 7.4.17.22. Os limites dos parâmetros devem ser definidos para agentes e filas;
- 7.4.17.23. Deve permitir a criação de exceções e limiares diferentes entre diferentes filas e aplicativos, e não exceções e limiares definidos para o sistema inteiro;
- 7.4.17.24. O supervisor deve ser notificado quando limites pré-estabelecidos de um certo parâmetro forem ultrapassados;
- 7.4.17.25. Cada supervisor deve ser notificado apenas sobre exceções em seus grupos;
- 7.4.17.26. Caso seja necessário a um supervisor ser notificado sobre exceções de outros grupos, o sistema proposto deve permitir que o próprio supervisor peça a sua notificação;
- 7.4.17.27. Cada supervisor deve ser notificado apenas sobre exceções em grupos que tiver permissão;
- 7.4.17.28. O supervisor deve ser capaz de visualizar os seguintes relatórios históricos:
 - 7.4.17.29. Estatística chamada a chamada na rede
 - 7.4.17.30. Performance dos canais de acesso consolidada;
 - 7.4.17.31. Estatísticas dos números chamadores;
 - 7.4.17.32. Relatório consolidado de chamadas de entrada por grupo;
 - 7.4.17.33. Relatório consolidado de chamadas de saída por grupo;
 - 7.4.17.34. Relatório consolidado de distribuição de chamadas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.35. Relatório consolidado de performance por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.36. Número de agentes em serviço (logado);
 - 7.4.17.37. Número de agentes aguardando chamada;
 - 7.4.17.38. Número de agentes não disponíveis para receber chamada;
 - 7.4.17.39. Número de agentes com chamadas ativas;
 - 7.4.17.40. Número de chamadas em espera por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.41. Número de chamadas recebidas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.42. Número de chamadas atendidas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.43. Número de chamadas abandonadas por grupo de atendimento;
 - 7.4.17.44. Nível de serviço;

7.4.18. Headset Interface USB

- 7.4.18.1. Deve ser do mesmo fabricante de plataforma de Comunicações Unificadas
- 7.4.18.2. Fornecimento de 17 headsets para agentes e supervisores com as seguintes características:
 - 7.4.18.2.1. Microfone cancelador de ruído;
 - 7.4.18.2.2. Plug-and-play;
 - 7.4.18.2.3. Monoauricular;
 - 7.4.18.2.4. Tiara de metal para uso sobre a cabeça;
 - 7.4.18.2.5. Almofadas em couro substituíveis;
 - 7.4.18.2.6. Desconexão rápida no cabo

7.4.18.2.7. Cancelador de ruído

7.4.18.2.8. Controle de Volume, mudo e atendimento/ finalização de chamada

7.4.18.2.9. Plugue de Conexão: USB Para conexão com microcomputador.

7.4.19. Sistema de Gravação

7.4.19.1. O gravador deve ter a capacidade de gravar 17 canais simultaneamente.

7.4.19.2. O gravador deve gravar diretamente do sistema de comunicações unificadas para ter independência do tipo de ramal e/ou microcomputador.

7.4.19.3. É obrigatório ser do mesmo fabricante da Plataforma de Comunicações Unificadas, e deve ter inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.

7.4.19.4. Deverá possuir a capacidade de gravação de todas as posições de atendimento licenciadas em tempo integral.

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

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

7.4.19.7. Possuir sistema de backup e restore em mídias externas (inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente de DataCenter da CRC-SP).

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

7.4.19.9. As gravações deverão identificar o agente/agente do Contact Center, número de A (chamador) e o ramal.

7.4.19.10. Deverá possuir opções de software para acesso remoto, trazendo as gravações para as estações de trabalho através da rede local (LAN).

7.4.19.11. O sistema de gravação permitirá ao supervisor encontrar de forma rápida e eficiente os arquivos de gravação que não se encontram armazenados no disco rígido e indicar a mídia adequada para reprodução.

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

7.4.19.13. O sistema de gravação deverá armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo "FIFO" (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual.

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

8. QUANTITATIVO - LOTE I

8.1. Dos Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas

Descrição	Qtde
Usuários de Telefonia e Comunicações Unificadas	205
Serviço de Tarifação para 205 ramais	1
UST - Unidade de Serviços Técnicos (Comunicações Unificadas)	5230

Tabela 1 – Quantitativo de usuário de telefonia e Comunicações Unificadas

8.2. Dos Serviços de Contact Center

Descrição	Qtde
Usuários de Atendimento Voz	15
Usuários de Atendimento Multicanal (Chat e E-mail)	4
Usuários de Supervisão	2
Serviço de ChatBot	1
Serviço de Gravação de voz para 17 canais	1
UST - Unidade de Serviços Técnicos (Contact Center)	3600

Tabela 2 – Quantitativos usuários do Contact Center

9. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÕES E TESTES

- 9.1. As plataformas de serviço de telefonia IP e contact center deve ser instalada no endereço e locais referidos nesta RFP, conforme projetos de instalação fornecidos pela licitante vencedora.
- 9.2. Até 15 (quinze) dias antes do início dos serviços de instalação, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação a programação de realização dos serviços.
- 9.3. A CONTRATADA deve proceder à instalação da plataforma, seguindo a documentação apresentada no Plano Executivo, aprovado junto a CONTRATANTE;
- 9.4. Todas as atividades relativas à instalação das soluções deverão ser feitas pela CONTRATADA e validadas pela equipe responsável da CONTRATANTE;
- 9.5. Entregar o Plano Executivo no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato.
- 9.6. Entregar a solução descrita no Projeto Básico no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato. O Plano Executivo deve dispor do cronograma para a implantação da solução contratada incluindo todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes), previsão de recursos, pessoas envolvidas, atividades a serem desenvolvidas pela

CONTRATANTE e CONTRATADA, indicando os principais riscos e forma de mitigação;

9.7. No Plano Executivo da proponente, deverão estar descritos os serviços propostos, de forma clara e conclusiva. Deve ser apresentado um descritivo de implantação da solução, o tempo previsto (cronograma que indique o número de dias para cada fase), as tecnologias e cenários envolvidos e os pré-requisitos necessários à implantação da solução, com indicação do responsável técnico pelo projeto proposto (gerente de projeto).

9.8. Realizar a atualização do sistema telefônico atual, devendo observar as seguintes fases:

9.8.1. Planejamento de acordo com o ambiente já existente e validação dos parâmetros e requisitos técnicos;

9.8.2. Realizar os procedimentos de instalação e configuração dos componentes da solução com a presença do corpo técnico da CONTRATANTE;

9.8.3. Validação e testes do ambiente existente e realização de ajustes conforme a necessidade;

9.8.4. Apresentação da documentação técnica do ambiente;

9.8.5. Concluir no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório, os serviços de instalação e transferência de conhecimento da solução, em plena compatibilidade com o ambiente computacional da CONTRATANTE, em conformidade com a proposta técnica apresentada no Plano Executivo, cumprindo ainda todas as demais cláusulas de garantia (suporte técnico) constantes do contrato, nos prazos e termos ali estipulados. Após o serviço de instalação ser concluído e homologado pela CONTRATANTE, findo o qual, estando a solução em perfeito funcionamento, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo;

9.8.6. Receber cópia do Termo de Recebimento Definitivo, que deve ser providenciado pela da CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a conclusão de todas as atividades, e desde que a CONTRATADA atenda a todas as solicitações da Comissão de Recebimento e Fiscalização da CONTRATANTE.

9.9. Implementação da Solução de Telefonia conforme detalhes abaixo:

Nesta fase serão executadas todas as atividades de implementação da solução de telefonia corporativa onde a equipe do projeto irá executar as seguintes atividades:

9.9.1. Site Survey para validação de infraestrutura;

- 9.9.2. Instalação física dos equipamentos da plataforma de telefonia IP;
- 9.9.3. Instalação física dos telefones;
- 9.9.4. Instalação do software de comunicação;
- 9.9.5. Instalação das licenças de software;
- 9.9.6. Migração da solução atual p/ a solicitada;
- 9.9.7. Configuração dos entroncamentos com a rede pública (PSTN);
- 9.9.8. Definição de rotas de saída;
- 9.9.9. Administração dos grupos de captura;
- 9.9.10. Administração das teclas dos aparelhos;
- 9.9.11. Configuração dos displays dos aparelhos;
- 9.9.12. Administração da política de segurança;
- 9.9.13. Administração das discagens abreviadas pessoais / de grupo / de sistema;
- 9.9.14. Administração das classes de restrição / discagem;
- 9.9.15. Administração das rotas de menor custo;
- 9.9.16. Administração do plano de discagem interno e externo;
- 9.9.17. Administração dos nomes dos usuários;
- 9.9.18. Cadastro de logins de acesso ao sistema de administração da plataforma;
- 9.9.19. Configuração do sistema de correio de voz;
- 9.9.20. Montagem nos Racks e acessórios;
- 9.9.21. Ativação operacional;

10. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

A CONTRATADA deverá prover Suporte Técnico e Manutenção do Fabricante para toda solução ofertada nesta RFP conforme tabela de Níveis abaixo:

10.1. Serviços de Suporte Técnico/Manutenção

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

- 10.1.1. Prestar o suporte de terceiro nível com SLA 8x5NBD com as seguintes atividades mínimas, sob demanda da equipe de operação devidamente autorizada:
- 10.1.2. 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;
- 10.1.3. 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 onde haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução;
- 10.1.4. 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);
- 10.1.5. Orientar a equipe de operação quanto à adoção de melhores práticas de operação e manutenção no que tange a infraestrutura da solução descrita na RFP;
- 10.1.6. Os atendimentos serão preferencialmente remotos, sempre realizados por meio de comunicação com criptografia IPSEC entre a rede da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Nos casos onde o atendimento remoto não for efetivo, a CONTRATADA deverá deslocar profissional para atendimento local, conforme as condições de SLA estabelecidas.
- 10.1.7. Relativo aos serviços prestados, disponibilizar meios para controle e acompanhamento dos chamados de suporte, incluindo:
- 10.1.8. Abertura de chamado via WEB;
- 10.1.9. Acompanhamento de chamados em abertos via WEB;
- 10.1.10. Consulta de chamados anteriores já fechados via WEB;
- 10.1.11. 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;

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

10.2.1.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 onde o atendimento remoto não for efetivo, a CONTRATADA deverá deslocar profissional para atendimento local (nas instalações da CONTRATANTE).

10.3. **Reuniões e Visitas Técnicas programadas**

10.3.1.A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) Coordenador de Operações para reuniões mensais junto a Coordenação de TI das da CONTRATANTE;

10.3.2.A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) Analista de Suporte, para visitas técnicas quinzenais.

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

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

10.3.5.Verificar a existência de atualizações de correção do ambiente solicitado;

10.3.6.Integração com outras soluções através do planejamento prévio e homologação;

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

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

10.3.9.Realizar o backup periódico da solução;

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

10.3.11.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 onde haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução.

10.4. **Níveis de Serviços (SLA)**

10.4.1. 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.

10.4.2. Tais índices deverão ser medidos e aplicados aos componentes da solução adquirida (quando houver), bem como os serviços em questão. Conforme a tabela abaixo:

Prioridade	Descrição	Hs
Informal	Esclarecimento de dúvidas ou similar.	24 hs
Normal	Sistemas operam sem impacto ao negócio.	16 hs
Alerta	Sistemas operam com degradação de desempenho.	6+2 hs
Severo	Sistemas operam com paralisação parcial do ambiente.	6+2 hs
Crítico	Sistemas inoperantes ou paralisação total do ambiente.	6+2 hs

10.5. **Serviços de Reposição de Hardware NBD 8X5NBD**

10.5.1. Os serviços com vigência de 60 (sessenta) meses, deve englobar peças de reposição para a substituição de equipamentos defeituosos no cliente, conforme volume de equipamentos cobertos e especificados nesta proposta, e regras a seguir:

10.5.2. Substituição de equipamentos defeituosos será realizada em regime NBD-8x5, isto é, próximo dia útil em horário comercial, das 8:00 hs as 18:00 hs, após diagnosticado e comprovado o defeito do equipamento;

10.5.3. Qualquer contato junto ao fabricante será de responsabilidade da CONTRATADA;

10.5.4. As peças de reposição deverão enviadas para seguinte endereço: CRC-SP – Rua Rosa e Silva, 60 - Sta Cecilia – São Paulo – SP – Cep: 01230-020.

10.5.5. Os custos para o envio das peças de reposição para o site mencionado serão de responsabilidade da CONTRATADA;

10.5.6. A reposição de equipamentos defeituosos aplica-se a toda solução ofertada nesta RFP, sendo dever da CONTRATADA a reposição das mesmas.

- 10.5.7. Substituir as peças quebradas ou com defeito, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados;
- 10.5.8. Efetuar, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, a substituição de qualquer equipamento, componente ou periférico por outro novo, de primeiro uso, com características idênticas ou superiores, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, independente do fato de ser ou não fabricante dos equipamentos fornecidos, nos seguintes casos:
- 10.5.8.1. Se apresentar divergência com as especificações descritas na proposta apresentada;
 - 10.5.8.2. Se no período de 30 (trinta) dias corridos, contados após a abertura do chamado técnico, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de peças e componentes mecânicos ou eletrônicos;
 - 10.5.8.3. Entende-se por término do reparo do equipamento a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.
- 10.5.9. Concluir, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da abertura do chamado técnico, o atendimento aos chamados de suporte técnico para reparo de infraestrutura (exceto telefones);
- 10.5.10. Substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, quando então, a partir de seu efetivo funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de reparo, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados acima;
- 10.5.11. Emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução;
- 10.5.12. Comunicar, por escrito, ao CRC-SP, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção;
- 10.6. **Catálogo de Serviços Profissionais**

- 10.6.1. 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;
- 10.6.2. Este item é composto por um catálogo de serviços que compreende um conjunto de atividades pré 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.
- 10.6.3. UST é a unidade de métrica adotada neste item, que consiste na “moeda” usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pela CONTRATANTE, no escopo de cada Ordem de Fornecimento. A contratação será em volume de UST estimada anual e a licitação resultará na oferta do valor de uma UST. Não há obrigatoriedade da emissão de Ordens de Fornecimento por parte da CONTRATANTE, inclusive para o total de UST contratadas anualmente. As Ordens de Fornecimento serão emitidas conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 10.6.4. O Catálogo de Serviços não poderá:
- 10.6.4.1. Sofrer inclusão de novos itens;
 - 10.6.4.2. Alterar o esforço em UST de cada item;
 - 10.6.4.3. Alterar a complexidade de cada item;
 - 10.6.4.4. Alterar o valor contratado para cada UST, exceto a condição prevista na cláusula do Reajustes Nos Preços.
- 10.6.5. O Catálogo de serviço define uma quantidade estimada total de UST para Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas e para Serviços de Contact Center, conforme item 8.1 e 8.2, que poderá ser livremente utilizada por cada item do catálogo, desde que o somatório de USTs utilizadas por todos os itens no decorrer da execução do contrato não ultrapasse a quantidade total de USTs prevista de forma total no item 8.1 e 8.2.
- 10.6.6. A Quantidade estimada de ocorrências do evento por Ano, coluna H, para cada item, poderá ser incrementado individualmente, desde que o somatório total do uso de USTs não infrinja a condição anterior.
- 10.6.7. Vide em APÊNDICE “B” – COMPOSIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS o detalhamento da composição das USTs por item da tabela do catálogo de serviços, respectivo a este lote.

APÊNDICE “B”

COMPOSIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Item	Descrição do Serviço	Evento	Quantidade de esforço em UST	Complexidade	Multiplicador da complexidade	Esforço p/ evento de serviço D X F	Quantidade estimada de ocorrências do evento por Ano	Esforço total estimado p/ ano em UST G x H	Prazo de início de execução em dias	Prazo de execução após início em dias
01	Reconfiguração sistema de telefonia IP	Reconfiguração	200	Moderada	2	400	1	400	15	30
02	Reconfiguração do média gateway E1	Reconfiguração	50	Moderada	2	100	4	400	10	10
03	Configuração remota de Usuário e Terminal IP	Configuração	2	Baixa	1	2	250	500	2	2
04	Configuração de novos serviços de comunicação	Configuração	10	Média	1,5	15	100	1500	10	5
05	Avaliação da qualidade dos serviços de telefonia	Avaliação	40	Alta	3	120	2	240	15	30
06	Serviço de capacitação técnica individual	Capacitação	30	Média	1,5	45	6	270	30	5
07	Serviço de apoio operacional	Apoio	190	Média	1,5	285	12	3420	30	30
08	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center	Configuração/ Reconfiguração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
09	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center	Configuração/ Reconfiguração	50	Alta	3	150	2	300	2	1
10	Serviços de configuração remota de Gravação de Voz	Configuração/ Reconfiguração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
11	Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento	Configuração/ Reconfiguração	50	Média	1,5	75	10	750	2	2
12	Serviços de Customização de relatórios	Configuração/ Reconfiguração	50	Média	1,5	75	5	375	5	5
13	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas.	Configuração/ Reconfiguração	50	Média	1,5	75	5	375	5	7
14	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)	Configuração/ Reconfiguração	150	Alta	3	450	2	900	5	15
15	Serviços de desenvolvimento e integração.	Configuração	150	Alta	3	450	1	450	15	30
							Total	10.330		

10.6.8. Da descrição das colunas da composição do catálogo de serviços

10.6.8.1. **Item:** Número sequencial dos itens de serviço do catálogo;

10.6.8.2. **Descrição do Serviço:** Descrição sucinta dos serviços do catálogo. Para verificar a descrição detalhada, vide item 10.6.17.

10.6.8.3. **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:

10.6.8.3.1. **Reconfiguração:** Define o tipo do serviço, podendo ser reinstalação ou reconfiguração. Cada necessidade de reconfiguração gera um evento de serviço. Exemplo: Ser for necessário a reconfiguração 1 (um) Gateway, será emitida OS para um evento, entretanto, se a necessidade for de reconfiguração de 2 (dois) gateways, será emitida OS para dois eventos.

10.6.8.3.2. **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.

- 10.6.8.3.3. Apoio: Define que o apoio operacional poderá ser solicitado por apoio. Para cada apoio operacional solicitado gerar-se-á uma unidade do respectivo serviço.
- 10.6.8.3.4. Avaliação: Define que o serviço será solicitado por avaliação, onde para cada avaliação desejada gerar-se-á um evento do respectivo serviço.
- 10.6.9. Quantidade de Esforço em UST: Define o esforço básico necessário a execução de um evento do serviço.
- 10.6.10. Complexidade: Define a complexidade de execução da tarefa e conseqüentemente define um multiplicador sobre o esforço.
- 10.6.10.1. Baixa: Envolve atividades de execução de rotinas já definidas ou desenvolvidas ou padronizadas.
- 10.6.10.2. Média: Envolve atividades de customização de rotinas existentes e serviços de capacitação de administração e operação da solução e apoio operacional.
- 10.6.10.3. Moderada: Envolve atividades de reconfiguração de elementos mais críticos e serviços de apoio operacional.
- 10.6.10.4. Alta: Envolve atividades de avaliação, análise e preparação de relatórios de mudanças de implementação, topologia, bem como definição de melhores práticas.
- 10.6.11. 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.
- 10.6.12. Esforço p/ Evento de Serviço: Define o esforço total necessário para a execução de 1 (um) evento do serviço, já aplicado o multiplicador de complexidade.
- 10.6.13. Quantidade estimada de ocorrências do evento p/ ano: Define a quantidade estimada de ocorrências do respectivo serviço por Ano;
- 10.6.14. Esforço total estimado p/ ano em UST: Define a quantidade total estimada de USTs por ano 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/ ano”.

10.6.15. 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.

10.6.16. Prazo de execução após início em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para concluir a execução dos serviços após ter iniciado.

10.6.17. Descrição do catálogo de serviços

10.6.17.1. Reconfiguração sistema de telefonia IP

10.6.17.1.1. Reinstalação de softwares, de sistemas operacionais e aplicações, de servidores, bem como a reativação das licenças adquiridas no momento da primeira ativação;

10.6.17.1.2. A reinstalação dos softwares poderá contemplar as atualizações e correções fornecidas pelos fabricantes dos respectivos softwares desde que os mesmos sejam disponibilizados pelo fabricante;

10.6.17.1.3. Reconfiguração de todas as interfaces de rede IP;

10.6.17.1.4. Reconfiguração de ramais dentro do software, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax e integrações de comunicação unificada;

10.6.17.1.5. 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;

10.6.17.1.6. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades de ramais e rotas;

10.6.17.1.7. O serviço poderá ocorrer de forma ON-SITE e/ou através de acesso VPN a ser disponibilizado pela CONTRATANTE;

10.6.17.1.8. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

10.6.17.2. Reconfiguração do média gateway E1

10.6.17.2.1. Reinstalação de softwares, de sistemas operacionais e aplicações, de servidores, bem como a reativação das licenças adquiridas no momento da primeira ativação;

- 10.6.17.2.2. A reinstalação dos softwares poderá contemplar as atualizações e correções fornecidas pelos fabricantes dos respectivos softwares desde que os mesmos sejam disponibilizados pelo fabricante;
 - 10.6.17.2.3. Reconfiguração de todas as interfaces de rede IP.
 - 10.6.17.2.4. Reconfiguração de ramais dentro do software, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax e integrações de comunicação unificada;
 - 10.6.17.2.5. 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;
 - 10.6.17.2.6. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades de ramais e rotas.
 - 10.6.17.2.7. O serviço poderá ocorrer de forma ON-SITE e/ou através de acesso VPN a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.
 - 10.6.17.2.8. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.3. Configuração remota de Usuário e Terminal IP
- 10.6.17.3.1. Configuração do usuário e terminal IP, incluindo todas as facilidades disponíveis na licença do usuário, tais como comunicação por vídeo, IM, presença, consulta a diretório, single sign-on, dentre outras. A configuração inclui a habilitação dos clientes baseados em software para PC e Smartphones;
 - 10.6.17.3.2. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades do ramal.
 - 10.6.17.3.3. Todo o serviço será realizado exclusivamente de forma remota pela CONTRATADA, cabendo a CONTRATANTE disponibilizar o acesso remoto via VPN para a conexão no sistema de telefonia IP.
 - 10.6.17.3.4. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.4. Configuração de novos serviços de comunicação

- 10.6.17.4.1. A configuração de novos serviços de comunicação, incluem a criação de troncos de comunicação com outros sistemas internos e externos ao Ministério, integração de serviços de mensagem instantânea e presença com outras entidades do governo por meio de protocolo XMPP e habilitação de qualquer facilidade de comunicação inclusas no licenciamento do sistema;
 - 10.6.17.4.2. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados necessários a habilitação das facilidades citadas acima.
 - 10.6.17.4.3. O serviço poderá ocorrer de forma ON-SITE e/ou através de acesso VPN a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.
 - 10.6.17.4.4. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.5. Avaliação da qualidade dos serviços de telefonia
- 10.6.17.5.1. Avaliação do funcionamento de todos os hardwares, softwares, sistemas operacionais, e licenças;
 - 10.6.17.5.2. Avaliação do funcionamento de todas as interfaces de rede IP.
 - 10.6.17.5.3. Avaliação da configuração de ramais, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax e integrações de comunicação unificada;
 - 10.6.17.5.4. Avaliação da configuração de rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógica ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas e rotas de menor custo;
 - 10.6.17.5.5. Execução de testes de funcionamento, incluindo testes de redundância de operação de componentes críticos a operação;
 - 10.6.17.5.6. Execução de testes de alta disponibilidade do sistema;
 - 10.6.17.5.7. Avaliar o cenário de instalação do sistema de telefonia IP versus o cenário da infraestrutura de rede, e propor, se for o caso, melhorias em um ou ambos os cenários.
 - 10.6.17.5.8. Propor, se for o caso, a aplicação de melhores práticas definidas pelo fabricante da solução;

10.6.17.5.9. Será de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer planilha com todos os dados referentes às facilidades de ramais e rotas.

10.6.17.5.10. O serviço poderá ocorrer de forma ON-SITE e/ou através de acesso VPN a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.

10.6.17.5.11. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

10.6.17.6. Serviço de capacitação técnica individual

10.6.17.6.1. Os serviços de capacitação técnica deverão contemplar a explanação teórica e prática para administradores da solução.

10.6.17.6.2. A CONTRATADA deve apresentar cronograma da capacitação técnica e caso a CONTRATANTE não concorde as datas e horários propostos pela CONTRATADA, o cronograma deverá ser planejado em comum acordo entre as partes.

10.6.17.6.3. 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.

10.6.17.6.4. A CONTRATANTE disponibilizará sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básicos (sala com energia elétrica, ar-condicionado, cadeiras, projetor, tela de projeção, computadores).

10.6.17.6.4.1. A instalação e preparação do ambiente para realização da capacitação técnica é de responsabilidade da CONTRATANTE, e será disponibilizado pela CONTRATANTE até 72 (setenta e duas) horas antes da realização da capacitação técnica.

10.6.17.6.5. A CONTRATADA deverá fornecer manual da solução em mídia eletrônica.

10.6.17.6.6. Após o término dos serviços a CONTRATADA deverá fornecer certificados da capacitação técnica realizada.

10.6.17.6.7. Conteúdo programático:

10.6.17.6.7.1. Arquitetura e o funcionamento do Servidor VoIP em nível de hardware e software;

10.6.17.6.7.2. Operação do sistema;

- 10.6.17.6.7.3. Administração;
- 10.6.17.6.7.4. Instalação e configuração de software clientes;
- 10.6.17.6.7.5. Configuração de ramais;
- 10.6.17.6.7.6. Configuração de rotas;
- 10.6.17.6.7.7. Starts e restarts;
- 10.6.17.6.8. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:
 - 10.6.17.6.8.1. Nome do participante;
 - 10.6.17.6.8.2. Conteúdo da capacitação;
 - 10.6.17.6.8.3. Data e Hora;
 - 10.6.17.6.8.4. Carga horaria;
 - 10.6.17.6.8.5. Frequência.
- 10.6.17.7. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center
 - 10.6.17.7.1. Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Agentes de Contact Center;
 - 10.6.17.7.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.8. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center
 - 10.6.17.8.1. Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Supervisores de Contact Center;
 - 10.6.17.8.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.9. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Gravação de Voz

- 10.6.17.9.1. Envolve atividades configuração ou reconfiguração de gravação de ramais ou agentes de Contact Center;
- 10.6.17.9.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.10. Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento
 - 10.6.17.10.1. Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de grupos de atendimento de Contact Center, incluindo roteamento básico e avançado;
 - 10.6.17.10.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.11. Serviços de Customização de relatórios
 - 10.6.17.11.1. Envolve atividades de criação de relatórios personalizados dentro dos recursos disponíveis na plataforma;
 - 10.6.17.11.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.12. Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;
 - 10.6.17.12.1. Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de URA, incluindo menus com prompts de atendimento e coleta de dígitos, anuncios e recursos de roteamento disponíveis na plataforma;
 - 10.6.17.12.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 10.6.17.13. Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)
- 10.6.17.14. Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de URA, incluindo menus com prompts de atendimento e coleta de dígitos, anuncios e recursos de roteamento disponíveis na plataforma;

10.6.17.14.1. Inclui serviços profissionais de integração com WebServices disponibilizado pela CONTRATANTE;

10.6.17.14.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

10.6.17.15. Serviços de desenvolvimento e integração.

10.6.17.15.1. Serviços profissionais de desenvolvimento e integração de URA, Contact Center e Plataforma de Comunicação Unificada, incluindo desenvolvimento de webservices de integração, integração com APIs disponibilizadas pela plataforma;

10.6.17.15.2. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

10.6.17.16. Serviço de apoio operacional

10.6.17.16.1. O serviço de apoio operacional é composto por um conjunto de atividades que permitam o aprimoramento do conhecimento da equipe técnica da CONTRATANTE responsável pelas atividades de administração e operação da solução. Este serviço contempla o apoio necessário para a administração e operação da solução, proporcionando as condições ideais para a plena utilização da mesma;

10.6.17.16.2. Será prestado o apoio operacional preferencialmente de forma REMOTA e quando necessário de forma ON-SITE.

10.6.17.16.2.1. O serviço deverá ser prestado observados dias úteis e horário comercial, de 8h as 12h e das 14h as 18h.

10.6.17.16.3. O apoio operacional contempla o acompanhamento dos processos de gestão da solução, compreendendo, apoio à Equipe da CONTRATANTE no cadastramento e manutenção dos dados, na operação continuada e administração da solução;

10.6.17.16.4. ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá ter as qualificações mínimas descritas abaixo:

- 11.1. O fornecedor deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), comprovando que tenha prestado serviços de fornecimento e implantação das soluções, em ambiente similar ao projetado, com no mínimo 300 (trezentas) estações de trabalho, indicando claramente nome de contato e telefone nas declarações.
- 11.2. Apresentação de comprovação de que CONTRATADA possui um centro de operações operando em regime 24x7. Esta comprovação deverá ser feita através de declaração da empresa e de atestado de clientes fornecido por pública.
- 11.3. Apresentar declaração do fabricante de todos os componentes da solução especificada, certificando a capacitação técnica do fornecedor para implantação da solução. O fabricante deve declarar que o fornecedor é revenda técnica autorizada, que está capacitado tecnicamente para atender ao objeto deste edital, e que possui a infraestrutura técnica necessária para fornecer os equipamentos e executar os serviços aqui requeridos;
- 11.4. O(s) Atestado(s) deverá(ão) conter: nome e o cargo do responsável que o(s) assinar; a indicação do cumprimento da obrigação de forma e qualidades satisfatórias e nos prazos exigidos;
- 11.5. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) profissional pertencente ao quadro permanente do fornecedor, com certificação técnica emitida pelo fabricante ou instituto autorizado pelo respectivo fabricante das soluções propostas, indicando sua habilitação técnica na tecnologia ofertada.
- 11.6. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) profissional pertencente ao quadro permanente do fornecedor, certificado como PMP – Project Management Professional – para instituição PMI. Tal capacidade será provada através de certificado/documento emitido pela instituição competente. Este profissional deverá executar os serviços especificados de gestão do projeto;
- 11.7. Para comprovar que os profissionais certificados apresentados pertencem ao quadro permanente da empresa, o proponente deverá apresentar prova de registro em carteira, no caso de funcionários, ou contrato social da empresa, no caso de sócios.
- 11.8. As declarações e atestados emitidos pelas empresas, sejam fabricantes ou clientes, exigidos para comprovação da qualificação da empresa, devem estar em papel timbrado, com a devida identificação e assinatura do responsável, devendo possuir ainda os contatos do emissor.

- 11.9. Os atestados de capacidade técnica que serão considerados neste quesito são obrigatoriamente de serviços prestados nos últimos 03 (três) anos pela empresa proponente.
- 11.10. A proposta técnica deverá relacionar todos os equipamentos propostos, indicando sua denominação, configuração, “part-number” e todas as características técnicas.
- 11.11. Caso a licitante não seja o fabricante, deverá apresentar documentação emitida pelo fabricante ou distribuidor autorizado que comprove que a proponente é revenda ou distribuidora autorizada da solução de telefonia IP e está apto a comercializar, projetar, instalar, efetuar testes, dar manutenção, suporte e garantia;

12. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA – AS BUILT

A CONTRATADA deverá fornecer:

- 12.1. Devem ser fornecidas com a central 01 (uma) via da documentação técnica necessária à manutenção e operação do sistema.
- 12.2. Toda documentação técnica deverá ser redigida em português ou inglês.
- 12.3. Deve ser fornecida, pelo menos, a seguinte documentação:
 - 12.3.1. Documentação do sistema, com descrição geral do sistema e funcional dos blocos componentes.
 - 12.3.2. Documentação de projeto que contenha as condições de alimentação elétrica e ambientais de funcionamento; disposição física e especificações operacionais.
 - 12.3.3. Documentação do sistema que contenha disposição de bastidores, controles e indicadores.

13. SERVIÇOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

13.1. Treinamento

13.1.1. CONDIÇÕES GERAIS

- 13.1.1.1. O treinamento será de natureza teórica e prática, devendo abranger todos os equipamentos, componentes e softwares das soluções ofertadas, em seus aspectos mais relevantes;

- 13.1.1.2. O objetivo dos serviços de treinamento é habilitar os participantes a configurar, operar e gerenciar os equipamentos e softwares especificados neste documento.
- 13.1.1.3. 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.
- 13.1.1.4. A CONTRATADA será a responsável pela preparação do local de treinamento inclusive da disponibilização e instalação de todos os equipamentos.
- 13.1.1.5. 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.
- 13.1.1.6. O prazo máximo para realização do treinamento é de 60 (sessenta) dias a contar data de assinatura do contrato.
- 13.1.1.7. Os cursos deverão ser ministrados na língua portuguesa por instrutores de comprovada experiência técnica e didática.
- 13.1.1.8. Os instrutores deverão possuir certificação do fabricante, da solução ofertada, para prestar serviço de treinamento.
- 13.1.1.9. Deverá ser fornecida, para cada participante no início do treinamento, apostila de acompanhamento com todo o seu conteúdo programático.
- 13.1.1.10. 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.
- 13.1.1.11. 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.
- 13.1.1.12. 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.
- 13.1.1.13. 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 por ventura venham a ser alocados às atividades objeto dos treinamentos.
- 13.1.1.14. 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".

- 13.1.1.15. 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.
- 13.1.1.16. Após a aprovação, será emitido um Termo de Aceite Definitivo de serviço de Treinamento.
- 13.1.1.17. Deverá ser fornecido certificado de participação, após cada treinamento, para cada participante que obtiver presença mínima de 90% (noventa por cento)

13.1.2. CALL CENTER

13.1.2.1. TREINAMENTO DE AGENTES

- 13.1.2.1.1. Deverá possuir carga horária mínima de 4 horas;
- 13.1.2.1.2. Deverá contemplar treinamento operacional para até 15 agentes, incluindo as funções padrões da plataforma de atendimento, contemplando:
 - 13.1.2.1.3. Recursos da interface de atendimento, para canais de voz, e-mail e chat;
 - 13.1.2.1.4. Classificação de chamadas;
 - 13.1.2.1.5. Atendimento dos canais de voz, chat, e-mail e interações com ChatBot;
 - 13.1.2.1.6. Relatórios de usuários;
 - 13.1.2.1.7. Teclas de atalho, respostas automáticas para e-mail e chat;
 - 13.1.2.1.8. Agendamento de CallBack;
 - 13.1.2.1.9. Integração com desktop;

13.1.3. TREINAMENTO DE SUPERVISORES

- 13.1.3.1. Deverá possuir carga horária mínima de 16 horas;
- 13.1.3.2. Inclui treinamento para até 2 supervisores;
- 13.1.3.3. Contempla todos os recursos abordados aos agentes;
- 13.1.3.4. Interface de monitoramento on-line, de agentes, filas de atendimento, performance do call center;
- 13.1.3.5. Interpretação de métricas de relatórios on-line e históricos;
- 13.1.3.6. DashBoard;
- 13.1.3.7. Interface de administração de agentes e filas de atendimento;
- 13.1.3.8. Relatórios;
- 13.1.3.9. Relatórios customizados com Wizard nativo;
- 13.1.3.10. Agendamento de relatórios;
- 13.1.3.11. Interpretação de scripts de URA;
- 13.1.3.12. Criação de campanhas de outbound e scripts de atendimento;
- 13.1.3.13. Criação de CallBack;

13.1.4. TELEFONIA E COMUNICAÇÃO UNIFICADA

13.1.4.1. TREINAMENTO OPERACIONAL

- 13.1.4.1.1. Overview de arquitetura da plataforma de Telefonia, Comunicações Unificadas e Contact Center;

- 13.1.4.1.2. Gerenciamento de usuários (criar, editar e deletar) e perfis de usuários;
- 13.1.4.1.3. Gerenciamento de permissões e recursos de usuários;
- 13.1.4.1.4. Plataforma de gerenciamento;
- 13.1.4.1.5. Monitoramento de alarmes e LOGs;
- 13.1.4.1.6. Gerenciamento de sistema de correio de voz;
- 13.1.4.1.7. Gerenciamento de sistema de gravação de voz;
- 13.1.4.1.8. Gerenciamento de recursos do Contact Center;
- 13.1.4.1.9. Gerenciamento de serviços de Conferência, presença e mensagens instantâneas;

13.2. AVALIAÇÃO DE TREINAMENTOS

13.2.1. 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)

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

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

$$ND = \frac{\sum \text{Notas}_{A a G}}{N. \text{ de avaliações}}$$

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

$$NI = \frac{\sum \text{Notas}_{H a K}}{N. \text{ de avaliações}}$$

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

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

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

13.2.7. 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.

- 13.2.8. 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.

14. AVALIAÇÃO E ACEITAÇÃO DA REDE DE TELEFONIA

A Comissão Técnica do CRC-SP deve ser consultada para a emissão de relatório de aceitação das instalações efetuadas pela empresa contratada. O procedimento de avaliação será o seguinte:

- 14.1. Recebimento pela Comissão técnica do CRC-SP de toda análise do projeto de telefonia e da rede física, com relação à funcionalidade e compatibilidade e interoperabilidade com as necessidades do CRC-SP.
- 14.2. Análise de relatórios de certificação.
- 14.3. Vistoria do(s) local (is), analisando:
 - 14.3.1. Materiais utilizados na elaboração de montagem de Racks e passagem de fibras;
 - 14.3.2. Montagem, acabamento e passagem das fibras (2 fibras);
 - 14.3.3. Localização, posicionamento, instalação e acabamento dos componentes;
- 14.4. Não será emitido relatório de aceitação para os serviços, se não tiverem sido reparados todos os danos causados pela execução dos serviços;

15. PRESCRIÇÕES GERAIS

- 15.1. Durante todo o tempo de execução das obras será designado um Responsável do CRC-SP que deverá acompanhar a execução dos serviços e definir exatamente o local de instalação;
- 15.2. A Contratada deverá fornecer sem ônus para o CRC-SP, as versões atualizadas dos softwares residentes dos equipamentos durante todo o período dos serviços;
- 15.3. A Contratada deverá resolver os problemas técnicos e substituir as peças defeituosas, caso seja necessário no máximo em 24 (vinte e quatro) horas corridas da constatação efetiva do defeito;
- 15.4. A Contratada deverá corrigir eventuais defeitos de fabricação dos equipamentos fornecidos, devendo efetuar a sua troca em definitivo, caso ocorram defeitos sistemáticos e / ou repetitivos num período de 30 (trinta) dias corridos;

- 15.5. Todos os serviços prestados e equipamentos instalados deverão ser entregues em perfeito funcionamento e prontos para o uso pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo. Consideramos produto proposto todo e qualquer serviço, incluindo mão de obra e materiais necessários para a execução total dos serviços de telefonia.
- 15.6. A proposta de cada concorrente deverá constar preços individualizados para cada serviço a ser fornecido, sendo o mais detalhado possível e conter todos os requisitos para a solução proposta;
- 15.7. 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).
- 15.8. Todos os equipamentos e materiais a serem utilizados deverão ser de primeira linha, homologados e aceitos pela fiscalização, devendo ser apresentados e aprovados antes da sua aplicação aos responsáveis. A responsabilidade pela homologação destes materiais é do CRC-SP.

ANEXOS A E B disponível em arquivo a parte