



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## ***Termo de Referência - TR***

*Solução de PABX Virtualizado - VoIP/SIP*

Maio - 2022

## Versão do documento

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Mudança</b>	<b>Responsáveis</b>
1.0	11/05/2022	Versão inicial	Matheus Blaya

## 1. JUSTIFICATIVA

Atualmente, a tecnologia oferecida pelo mercado para sistemas de telefonia corporativa é o VoIP. Ao mesmo tempo, os sistemas de PABX híbridos são legados que não atendem mais às expectativas deste tribunal, pois necessitam de um maior esforço para manutenção, além de dobrar o custo da infraestrutura de cabeamento, uma vez que, a sua estrutura necessita do cabeamento telefônico dedicado e também do dobro de pontos de rede por usuário (um ponto para o computador e outro para o telefone). No caso do PABX IP Virtual de código aberto, ou seja, via software livre, há uma economia de recursos com licenças de software, aquisição e manutenção de hardware telefônico, e indiretamente também aumentam a eficiência, pois não havendo mais o hardware da central telefônica, economiza-se espaço físico, energia elétrica e outros custos, como ar condicionado, suporte presencial, etc.

Também, o VoIP já é amplamente utilizado, fazendo parte da vanguarda da evolução da telefonia fixa, indo ao encontro da infraestrutura em nuvem, que é de baixo custo e de alta eficiência, além de ofertar recursos que antes eram disponibilizados apenas por equipamentos de alto valor agregado. Além disto, a tecnologia facilita a manutenção e recuperação de serviços, já que é toda virtual e possui interoperabilidade com os principais players do mercado.

Deste modo, considerando as vantagens da tecnologia citada, considerando que a comunicação é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades do TRT14, é necessário que seja feita a contratação do seguinte objeto.

## 2. OBJETO<sup>1</sup>

2.1. Solução de telefonia fixa com PABX IP virtualizado com 350 ramais DDR + 650 ramais internos e sub componentes essenciais para o correto provimento deste serviço que deverá atender as necessidades tecnológicas do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, abrangendo os Estados de Rondônia e Acre, contemplando instalação, transferência de conhecimento, fornecimento de equipamentos, softwares, suporte técnico e garantia do conjunto;

2.1.1. Deverá ser 100% baseada em software livre, que também possua capacidade para atender a todo o projeto de telefonia VoIP sem permitir degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;

2.1.2. Deverá ser realizado treinamento sobre programação, configuração, manutenção, funcionamento dos equipamentos e serviços disponibilizados pela solução, de forma que a demanda interna, do dia a

---

<sup>1</sup> O objeto do contrato deve conter de modo conciso, mas completo, o que a Administração deseja contratar. Suas partes essenciais, segundo norma do TCU, são: a declaração da natureza do objeto; os quantitativos; o prazo; ( Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação- TCU)

dia, possa ser atendida com maior agilidade sem acionamento da Contratada;

## 2.2. Quanto aos itens do Objeto:

Item	Gateway	Descrição / Especificação	Qtde de Unidades
2.2.1	não se aplica	PABX IP, incluindo instalação, configuração e transferência de conhecimento	1
2.2.2	Tipo 1	Gateway para, no mínimo, <b>2 (duas)</b> portas E1 (60 canais) de acordo com a descrição técnica	2
2.2.3	Tipo 2	Gateway para, no mínimo, <b>1 (uma)</b> porta E1 (30 canais) de acordo com a descrição técnica	2
2.2.4	não se aplica	Configuração dos equipamentos dos itens 2.2.1 e 2.2.3	4

## 3. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A comunicação entre setores e o atendimento ao público é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades e para a prestação jurisdicional do TRT14, assim, visando diminuir o tempo de atendimento e economizar recursos com a contratação de atendentes para controle eficiente das ligações, verificou-se a necessidade de automação do serviço de comunicação.

Ocorre, contudo, que as centrais telefônicas atualmente em uso encontram-se defasadas tecnologicamente, por conseguinte, a sua expansão também é inviável, uma vez que a tubulação dedicada ao serviço está obstruída e com uma alta taxa de ocupação, o que limita ou impede a passagem de novos cabos ou a sua substituição. Ao mesmo tempo, o custo de suporte e manutenção dos equipamentos atuais são elevados e complicados.

Ainda, a Justiça do Trabalho, Rondônia/Acre usa parcialmente o sistema de telefonia analógica de par metálico junto às operadoras, também, tal tecnologia encontra-se em desuso, apresentando várias desvantagens, dentre elas:

- Utilização de aparelhos telefônicos analógicos;
- Impossibilidade de uso de softphones, internamente ou externamente por servidores em teletrabalho;

- Linhas compartilhadas com muitos usuário;

Também, com a chegada da pandemia do Coronavírus, vários processos de trabalho foram modificados e muitos deles foram impactados, o que resultou numa mudança na forma de comunicação entre os órgãos do TRT14. Por conseguinte, o novo modo de produção de serviços, notadamente nos últimos dois anos, ocasionou uma maior necessidade de flexibilização da comunicação por voz no âmbito de todo o Tribunal, pois surgiu a demanda da utilização dos ramais, com baixo custo, por pessoas em teletrabalho.

Considerando este cenário é importante ressaltar que por meio do PABX IP virtualizado, os servidores e os juízes poderão utilizar a infraestrutura existente nos prédios do Tribunal, possibilitando assim o uso do ramal no trabalho presencial, e a Internet quando o ramal for usado em teletrabalho. Uma outra vantagem é a não obrigatoriedade da utilização de aparelhos telefônicos, já que também é possível utilizar softfones nos computadores ou *smartphones*.

Ainda, é necessário frisar que o atual contrato, 20/2017 (Proad 20244/2017) terminará sua vigência em 17/07/2022, o que reforça a necessidade de mudança na escolha da tecnologia na próxima contratação.

Diante do exposto, é crucial a modernização do sistema de telefonia para este tribunal, uma vez que haverá diversas vantagens em adquirir tecnologias mais recentes

#### 4. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

Id	Benefícios
1	Disponibilizar uma comunicação Telefônica eficiente entre setores, servidores, magistrados e público externo, o que, por conseguinte, melhora e aprimora a prestação jurisdicional nos estados de Rondônia e Acre;
2	Possibilitar o uso de ferramentas de controle, monitoramento e auditoria da tecnologia;
3	Reduzir os custos de manutenção com centrais telefônicas;
4	Reduzir os custos com troncos digitais e analógicos;
5	Dispor de um melhor serviço de telefonia fixa;
6	Prover um maior alcance e ubiquidade do serviço de telefonia fixa;
7	Facilitar a manutenção e expansão do sistema de telefonia fixa, por não necessitar

	do sistema de cabeamento atual, nem de centrais em cada localidade;
8	Permitir a expansão da quantidade de ramais;
9	Permitir a gravação de chamadas e URA;

## 5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A necessidade da presente contratação encontra-se respalda no Planejamento Estratégico do TRT da 14ª Região (2021 a 2026).

Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de proteção de dados;

Descrição: Garantir o aprimoramento, a integridade e a disponibilidade dos sistemas de informação e dos bancos de dados mantidos pela Justiça do Trabalho, por meio de mecanismos de controle consistentes, bem como a modernização de ativos e tecnologias que visem à implementação de grandes bases de dados e aplicação de inteligência artificial para a melhoria dos processos de trabalho e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Tem como objetivo estratégico:

Aprimorar a gestão, governança de TIC e a proteção de dados;

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação ( PDTIC 2021 -2022)

OE9 - Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas

## 6. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

6.1. Equipamentos e serviços:

Item	Descrição	Demanda Prevista	Qtde a contratar
1	Solução de PABX IP virtual, incluindo instalação, configuração e transferência de conhecimento	01	01
2	Gateway para pelo menos 2 troncos E1	02	02
3	Gateway para pelo menos 1 tronco E1	02	02

4	Configuração dos equipamentos dos itens 2 e 3	04	04
---	---	----	----

## 7. LEVANTAMENTO DE MERCADO

As soluções disponíveis no mercado exigem atributos específicos e peculiaridades compatíveis com a realidade de cada órgão, deste modo, cada órgão possui um parque tecnológico e de telecomunicações compatível com a sua realidade e necessidade, o que pode diferenciar em vários atributos como: a quantidade de usuários; de ramais; de terminais a serem adquiridos; de ativos de rede; dentre outros.

Sendo assim, não foi encontrada solução já contratada pela administração pública que se encaixe perfeitamente na necessidade do TRT14, motivo pelo qual se usou como referência a técnica envolvida e valores unitários, e por conseguinte, os quantitativos foram adaptados às necessidades do Tribunal, pois os valores de referência que melhor refletem e mais se aproximam do custo real são os presentes nas cotações realizadas pelo Regional.

Ainda, as tecnologias disponíveis e que atendem por completo a demanda corrente e que distinguem e norteiam os custos e a viabilidade da contratação, são: software open-source ou proprietário e hospedagem própria (on-premises) ou hospedagem em nuvem pública.

### 7.1. Da Estimativa de Preço

Com base nos parâmetros analisados no Estudo Técnico para a contratação, foi feita a seguinte estimativa de preço para a solução.

Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Global (30 meses)
Custo Inicial (Pagamento único)			
Solução de telefonia fixa com PABX IP virtualizado com 350 ramais DDR + 650 ramais internos e sub componentes essenciais para o correto provimento deste serviço, contemplando instalação, transferência de conhecimento, fornecimento de equipamentos e softwares.	1	84.468,00	84.468,00

Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Global (30 meses)
Custo mensal (Assinatura de serviço)			
Serviço de Assistência Técnica e Garantia de 30 meses	30	2.500,00	75.000,00
<b>Valor Total</b>			<b>159.468,00</b>

## 8. ANÁLISE DAS POSSÍVEIS SOLUÇÕES

### 8.1. Solução 1

**Nome:** Proprietário em nuvem pública;

**Descrição:** Software da central telefônica, ramais e etc, com licenciamento proprietário e hospedado em nuvem pública;

**Viabilidade:** O software proprietário hospedado em nuvem pública promove melhores entregas com suporte por prazos maiores, com menos intervenções da equipe da SGRC e adequações da infraestrutura. A hospedagem em nuvem terceiriza a manutenção e garante alta disponibilidade, porém, esta modalidade é a mais custosa, já que o licenciamento é por ramal e o custo da hospedagem pode ser dispensado. O TRT14 já possui nuvem própria com alta disponibilidade, link redundantes e todos os recursos necessários para suportar o serviço. Portanto, esta solução não apresentou a mais vantajosa dentre as estudadas.

### 8.2. Solução 2

**Nome:** Proprietário on-premises;

**Descrição:** Software da central telefônica, ramais e etc, com licenciamento proprietário e hospedado em nuvem própria;

**Viabilidade:** Esta solução difere da Solução 1 na hospedagem da Central Telefônica, neste caso, ela é hospedada em infraestrutura própria do Tribunal. Apesar deste custo ter sido removido, ainda permanece o alto custo de licenciamento da central, que é por ramal, o que encarece muito, pois este requisito é a maior componente econômica da solução, portanto, é um fator decisivo para não adoção, quando comparado às demais soluções.

### 8.3. Solução 3



**Nome:** Open-source em nuvem pública;

**Descrição:** Software da central telefônica, ramais e etc, com licença open-source e hospedado em nuvem pública.

**Viabilidade:** Esta alternativa exclui a maior componente orçamentária, que é a licença de software, ao mesmo tempo, possui todas as benesses do software open-source, porém, ainda permanece a hospedagem em nuvem pública. Apesar da hospedagem ter um custo menor que a licença, o seu pagamento é continuado, o que pode se tornar expressivo a longo prazo, já que o serviço em questão é continuado. Ademais, o TRT14 já dispõe de infraestrutura completa de alta disponibilidade, com recursos suficientes para suportar o serviço, devendo este custo ser removido se possível, e na possibilidade de remoção, esta alternativa não está adequada na sua integralidade.

#### 8.4. Solução 4

**Nome:** Open-source on-premises

**Descrição:** Software da central telefônica, ramais e etc, com licença open-source e hospedado em nuvem própria;

**Viabilidade:** Esta alternativa saneia a questão financeira, pois há maior diversidade de empresas licitantes para implementação e para posterior contratação do suporte após término da garantia. Também, ela é perfeitamente adequada quanto à disponibilidade e custos de manutenção de infraestrutura, além de não requerer qualquer outra adequação ou outro custo de investimento .

### 9. JUSTIFICATIVA PARA A OPÇÃO ESCOLHIDA

A solução que melhor atende aos requisitos e aos interesses da administração, especialmente os princípios da eficiência e economicidade, é a **Solução 4**, ou seja, o PABX IP de Software Livre (open-source) Virtualizado e hospedado nuvem própria (on-premises), pois conforme demonstrado acima, permite a redução substancial de custos com licença e suporte, e ainda utiliza toda a infraestrutura informatizada segura e de alta disponibilidade existente no Tribunal, promovendo novamente a redução de custos da máquina pública e aumentando a eficiência dos investimentos em segurança, rede, internet servidores, sala-cofre e todos ativos envolvidos.

Ademais, a solução permite a participação ampla de empresas na licitação, e permite também, que após o término da garantia, exista a possibilidade de se contratar, ou não apenas o suporte da solução, abrindo novamente à ampla concorrência.

É importante frisar que os aparelhos gateways são compatíveis com quaisquer das soluções avaliadas, uma vez que utilizam padrões de mercado bem estabelecidos, conseqüentemente, não dependem dos fabricantes das centrais telefônicas e da sua hospedagem, portanto, não há necessidade de estudos de alternativas e nem de compatibilidade.

Por fim, a solução de código aberto, caso seja necessário, também pode modificar e/ou adaptar às suas necessidades caso elas mudem futuramente.

## **10. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

O fornecedor será escolhido por meio de licitação, na modalidade Pregão, forma eletrônica, tipo "menor preço" por lote, com base no estudo da solução e do mercado de tecnologia da informação, nos termos da Lei n.º 10.520/2002 (institui o pregão como modalidade de licitação), do Decreto n.º 3.555/2000 (regulamenta o pregão) e do Decreto n.º 10.024/2019 (regulamenta o pregão na forma eletrônica) e na Lei n.º 8.666/93, aplicada subsidiariamente;

## **11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A Solução a ser adquirida tem por objetivo otimizar o uso da tecnologia na gestão de modo inteligente e estratégico, as diferentes ferramentas e dispositivos utilizados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região estão alinhados para permitir a continuidade e fluidez dos processos organizacionais.

### **11.1. Requisitos Legais**

- 11.1.1.** Toda a parte de hardware da solução deve atender às diretrizes impostas pelo órgão regulador - ANATEL, bem como a solução como um todo, deve seguir os padrões de mercado e protocolos já estabelecidos;
- 11.1.2.** Lei no 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 11.1.3.** Decreto no 3.555, de 8 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns; Lei no 10.520/2002 – institui, no âmbito da União,

Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

- 11.1.4. Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- 11.1.5. Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993; Instrução Normativa no 1/2019 - ME e suas alterações – Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;
- 11.1.6. Instrução Normativa no 5/2017 - MP e suas alterações – Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

## **11.2. Requisitos de Garantia, Manutenção e Suporte**

- 11.2.1. Deverá ser fornecido garantia para equipamentos e softwares, e eles não podem estar listados, até a assinatura do contrato, e listas oficiais do fabricante de EOS (*End-Of-Sale*) ou EOL (*End-Of-Life*);
- 11.2.2. A Contratada deverá fornecer todas as informações para que o TRT14 possa manter a solução em pleno funcionamento mesmo em caso de ruptura contratual;
- 11.2.3. A Contratada deverá atualizar durante todo o período da garantia, sem custos, os softwares utilizados na Solução;
- 11.2.4. A garantia de todos itens contratados, deverá ser “on-site” por 30 (trinta) meses a contar da data do aceite definitivo;
- 11.2.5. Será permitido garantia por orientação à distância. A troca eventual de hardware, pode ser realizada através do envio do equipamento pré configurado para substituição e a eventual manutenção da máquina virtual da central VoIP, pode ser remota assistida por servidor do Regional;
- 11.2.6. Deverá ser informado pela CONTRATADA, o endereço eletrônico na internet para suporte aos produtos ofertados, na qual poderão ser obtidos drivers, softwares e ativação de produtos.

- 11.2.7.** A vigência da garantia inicia imediatamente após a assinatura do aceite definitivo pela comissão de recebimento indicada pelo Tribunal
- 11.2.8.** A CONTRATADA deverá comprometer-se a prestar a garantia estabelecida nas especificações técnicas constantes neste Termo de Referência;
- 11.2.9.** A CONTRATADA deverá fornecer suporte para realização de chamados de acionamento através de telefone, e-mail, e opcionalmente por Chat;
- 11.2.10.** A abertura de chamados de suporte técnico, sem ônus para a CONTRATANTE, deverá ser efetuado por telefone, e-mail, ou opcionalmente por Chat, que também poderá ser utilizado para solução de dúvidas e quaisquer problemas;
- 11.2.11.** Horário de atendimento para abertura de chamados de garantia: 08h às 18h (horário oficial de Brasília), em dias úteis de segunda-feira a sexta-feira;
- 11.2.12.** O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do contrato;
- 11.2.13.** Os chamados serão registrados e deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe do Tribunal, contendo data e hora da chamada, o problema ocorrido, a resolução, data e hora de conclusão;
- 11.2.14.** Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas, locomoções, trocas de equipamentos, atualizações de firmware identificado e todos os serviços para execução da garantia deverão ser corrigidos/fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 11.2.15.** Os itens a serem substituídos em garantia deverão ser originais, novos e de primeiro uso e possuir configuração igual ou superior ao do componente substituído;
- 11.2.16.** As hipóteses de exclusão da garantia são as seguintes:
  - 11.2.16.1.** Os danos provocados por imperícia ou negligência dos usuários, e o rompimento indevido do lacre de garantia dos equipamentos;
- 11.2.17.** Nos casos de defeitos repetitivos em várias unidades de um mesmo produto, a CONTRATADA deverá realizar um programa de análise e reparo da falha em todo o lote fornecido;

- 11.2.18.** No caso de vícios insanáveis nos equipamentos e sempre que determinado pela CONTRATADA ou pela rede oficial de atendimento do fabricante, o equipamento deverá ser substituído por um novo;
- 11.2.19.** Qualquer defeito cuja ocorrência atinja a marca de 5% dos equipamentos fornecidos obrigará o fornecedor à substituição on site da respectiva peça ou componente, num prazo de até 120 (cento e vinte) dias corridos. Na impossibilidade de substituição da peça ou componente defeituoso isoladamente, caberá ao fornecedor fazer todas as substituições necessárias, inclusive, no limite, do equipamento como um todo, se for o caso;
- 11.2.20.** Os equipamentos, infraestrutura, serviços e materiais acessórios necessários para o funcionamento do sistema deverão possuir garantia integral pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses contados a partir do recebimento definitivo. A garantia deverá englobar todas as falhas de peças e mão de obra, de fabricação e defeitos na instalação dos equipamentos, e softwares, por meio de manutenção preventiva e corretiva;
- 11.2.21.** Entende-se como manutenção corretiva, a realização dos consertos, reparos e substituições de peças ou de componentes dos elementos do sistema, para corrigir falhas ou defeitos;
- 11.2.22.** Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá manter os equipamentos e softwares em perfeito estado de funcionamento;
- 11.2.23.** A desmontagem, o transporte e a remontagem de qualquer componente do sistema que deva ser reparado, dentro ou fora das dependências da TRT14, deverá ser realizado pela Contratada, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 11.2.24.** Durante o prazo de vigência da garantia, todos os eventuais erros ou falhas, locomoções, trocas de equipamentos, atualizações e todos os serviços para execução da garantia deverão ser corrigidos/fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 11.2.25.** As visitas para prestação dos serviços de manutenções corretivas, durante o período da garantia e independentemente da quantidade necessária, não implicarão em custos adicionais para o Tribunal;
- 11.2.26.** Eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de prestação do serviço de garantia, bem como

todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA;

- 11.2.27.** Para o serviço de manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá atender aos prazos de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência;
- 11.2.28.** Durante o período da garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda e qualquer atualização de software ou firmware dos equipamentos fornecidos, sem ônus adicional ao CONTRATANTE;
- 11.2.29.** Os equipamentos, componentes ou partes dos equipamentos entregues ou equipamentos substituídos em garantia deverão ser originais, novos, de primeiro uso, estarem em linha de produção e possuir configuração igual ou superior ao do componente substituído;
- 11.2.30.** A Contratada deverá comprometer-se a prestar a garantia estabelecida nas especificações técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos;
- 11.2.31.** Deverá ser fornecido à Contratante toda a documentação, desenhos da topologia, todo tipo de licenciamento, incluindo acesso por dispositivos móveis e do banco de dados, bem como todo software necessário para funcionamento da solução;
- 11.2.32.** Os prazos para atendimento das solicitações do CONTRATANTE deverão atender aos estabelecidos a seguir:

**11.2.32.1.** Para atendimento em garantia:

<b>Falha</b>	<b>Descrição</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Tempo de início de Atendimento</b>	<b>Tempo de Solução</b>	<b>Penalidades</b>
1	Defeito em uma ou mais portas de conexão E1, ou FXO, ou FXS, sem comprometimento do funcionamento da	Baixa	Em até 8 horas após o envio do e- mail solicitando o	36 Horas	1 - Para atrasos de até 4 horas: Advertência por escrito; 2 - Para atrasos

	solução		suporte		maiores do que 4h ou mais de 3 atrasos inferiores a 4h dentro do mesmo mês:
2	Falha dos recursos de: Gravação de Chamadas, audioconferência, videoconferência, Correio de voz, Fax, Bilhetes de tarificação, Relatórios de tarificação, Sem comprometimento da solução	Baixa			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa de 1% sobre o valor do Item.</li> <li>• Aplicação das penalidades previstas no Item XX e subitens deste Termo de Referência.</li> </ul>
3	Falha no recurso de Unidade de Resposta Audível	Média			1 - Para atrasos de até 3 horas: Advertência por escrito;
4	Dificuldade na realização de chamadas	Média	Em até 4 horas após o envio do e-mail solicitando o suporte	24 Horas	2 - Para atrasos maiores do que 3h ou mais de 3 atrasos inferiores a 3h dentro do mesmo mês: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa de 1% sobre o valor do Item.</li> <li>• Aplicação das penalidades previstas no Item XX e subitens deste Termo de Referência</li> </ul>
5	Falha da solução de telefonia VOIP comprometendo a realização de chamadas	Alta			1 - Para atrasos de até 2 horas: Advertência por escrito;
6	Falhas nas portas de conexão E1, ou FXO, ou FXS, que comprometam a realização de conexões externas	Alta	Em até 4 horas após o envio do e-mail solicitando o suporte	8 horas	2 - Para atrasos maiores do que 2h ou mais de 3 atrasos inferiores a 2h dentro do mesmo mês: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa de 1% sobre o valor do Item.</li> <li>• Aplicação das penalidades previstas no Item XX e subitens deste Termo de</li> </ul>
7	Falhas de Segurança, Inoperância da interface de gerenciamento	Alta			

					Referência
--	--	--	--	--	------------

### 11.3. Requisitos de Segurança

A CONTRATADA deverá observar, no que couber, a Política de Segurança da Informação e Comunicações e demais normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais da CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá observar, no que couber, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em nome da CONTRATANTE;

A CONTRATADA somente poderá tratar dados pessoais conforme as instruções da CONTRATANTE, a fim de cumprir suas obrigações contratuais, jamais para qualquer outro propósito;

A CONTRATADA deverá adotar controles e melhores práticas visando a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e dos dados pessoais tratados em nome da CONTRATANTE;

Todos os softwares fornecidos com o equipamento devem ser devidamente licenciados e originais.

### 11.4. Requisitos Sociais, Ambientais e culturais

**I -Sociais:** Adequação aos horários e regras de cada Unidade Contratante.

**II- Culturais:** Softwares em língua Portuguesa do Brasil, a transferência de conhecimento também deverá ser em língua Portuguesa do Brasil.

**III- Ambientais:**

Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – DECOR/CGU/AGU.

A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº



8.666/93 e com o art. 5º da Instrução Normativa/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

A Contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 3ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/852432](https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432)).

A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificado emitido por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.

## **11.5. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

Com relação à CONTRATADA, deve(m) existir atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação de serviços associados ao objeto da licitação. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações para comprovar o quantitativo mínimo exigido, exclusivamente quando se referir a períodos concomitantes.

Demais requisitos:

- 11.5.1.** O fornecedor da solução deverá apresentar pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento, instalação e suporte de solução de telefonia fixa com PABX IP virtualizado correspondente a pelo menos 50% (cinquenta por cento) do total apresentado no item 2 deste TR, a fim de comprovar a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação;
- 11.5.2.** O(s) atestado(s) ou declaração(ões) deve(m) comprovar o fornecimento e implantação de, no mínimo, 1 (uma) unidade equivalente à solução da demanda;
- 11.5.3.** Os atestados deverão conter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que os assina, quantitativo associado ao fornecimento, valor e/ou contrato(s) associado(s) à prestação dos serviços;
- 11.5.4.** A critério do pregoeiro, as licitantes deverão disponibilizar informações adicionais necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s)

apresentado(s), inclusive cópia de pelo menos uma nota fiscal do serviço constante no documento apresentado;

- 11.5.5.** Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações para comprovar o quantitativo mínimo exigido, exclusivamente quando se referir a períodos concomitantes;

Conforme Art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações serão objeto de averiguação pelo TRT14, mediante diligências;

Ainda, em termos de diligência, o Tribunal se reserva o direito de entrar em contato com os gestores do contrato, realizar visitas ou reuniões com as entidades emissoras, de forma a sanar dúvidas e atestar a veracidade das informações apresentadas.

Assim, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados poderão ser solicitadas para averiguação, quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, relatórios técnicos de controle ou execução do contrato, notas fiscais, ordens de serviço, endereço e telefones dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços.

## **11.6. Requisitos da área Técnica (Requisitos de arquitetura tecnológica)**

### **11.6.1. Quanto à Solução**

- 11.6.1.1.** A solução proposta substituirá uma solução existente baseada em software livre – Asterisk (máquina em Centro), a qual está funcionando como PBX IP/URA e gateway para comunicação entre as Varas do TRT14 em Rondônia/Acre, e também por meio do protocolo SIP. Devendo permanecer com o mesmo plano de numeração/código. Atendendo ainda aos seguintes quesitos:

- 11.6.1.1.1.** O código fonte da solução instalada deverá ser disponibilizado ao Contratante, liberando a gestão completa da ferramenta, sem restrições de acesso a tudo que tenha relação com aspectos de gerência, configuração, manutenção, monitoria, armazenamento e relatoria, como: Interfaces WEB, arquivos de configuração, banco de dados, webservices e demais recursos existentes na ferramenta, incluindo todas as alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas prezando a transparência e continuidade do serviço;

- 11.6.1.1.1.1.** O fornecimento de código fonte e transferência de

tecnologia tem como justificativa o fato de que a TRT14 é um órgão Público, e portanto deve dar preferência a soluções de código aberto, além do mais a transferência dessas informações vai garantir que a TRT14 possa dar continuidade aos serviços VOIP independente de fornecedores ao fim da garantia ou término contratual.

- 11.6.1.1.2.** A solução deverá prover disponibilidade de 99,999%. A infraestrutura proposta deverá ser redundante em VM (máquinas virtuais) oferecida pela Contratante e um dos servidores deve suportar toda a carga de tráfego de voz do sistema sem degradação do serviço prestado, considerando que a infraestrutura da contratante, esteja disponível 100%;
- 11.6.1.1.3.** Os dois controladores (servidores em máquinas virtuais) da Central Telefônica VoIP (Principal e Redundante) deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo-ativo, garantindo que na falha de um deles não interrompa o pleno funcionamento da solução, ou ocasione pausas no sistema para sincronismos de informações.
- 11.6.1.1.4.** Em caso de indisponibilidade de um servidor, o outro servidor, automaticamente e transparentemente, deve assumir o processamento, com toda a garantia de serviços redundantes em modo ativo-ativo;
- 11.6.1.1.5.** Em caso falha do servidor primário, a solução deve possibilitar o administrador gerar mudanças ou atualizações nas configurações do sistema, de forma que, no restabelecimento do servidor primário, as configurações realizadas no servidor secundário sejam mantidas;
- 11.6.1.1.6.** O sistema deve permitir o registro simultâneo de ramais IP aos servidores principal e secundário, possibilitando a sobrevivência do ramal no caso de uma falha em um dos servidores ou na conectividade da rede;
- 11.6.1.1.7.** Deverá permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído;
- 11.6.1.1.8.** O sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução;

- 11.6.1.1.9.** A Solução VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261, possibilitando o registro de gateways e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, gateways de qualquer fabricante, etc);
- 11.6.1.1.10.** Deverá tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos;
- 11.6.1.1.11.** A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da mídia, através do protocolo SRTP.
- 11.6.1.1.12.** Possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado.
- 11.6.1.1.13.** Deverá possuir licenciamento centralizado permitindo ao usuário de ramal IP se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.
- 11.6.1.1.14.** A solução deve permitir integração com sistemas de gerenciamento de usuários e servidores LDAP (Open LDAP, Active Directory), para configuração automática de usuários no PABX quando o usuário for criado, excluído ou modificado no sistema de controle de usuários.
- 11.6.1.1.15.** Deverá ser constituído de arquitetura IP com suporte à integração de telefonia TDM através de gateways integrados à solução, permitindo transparência de funcionalidades entre os ramais de diferentes tecnologias pertencentes ao mesmo sistema;
- 11.6.1.1.16.** Deverá possuir, integração com quaisquer hardwares de comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP);
- 11.6.1.1.17.** Suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;
- 11.6.1.1.18.** A solução IP deve funcionar utilizando SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261) como protocolo padrão;
- 11.6.1.1.19.** A solução IP deverá possibilitar a programação de grupos de linhas de troncos analógicas, através de simples configuração de seu software de sistema, de forma que se possa configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidirecionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bi direcionais), e outras para atuar como

troncos executivos em aparelhos telefônicos IP;

- 11.6.1.1.20.** Deverá dispor de recursos capazes de fornecer interconexão com Rede Pública de Telefonia Comutada, Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia local;
- 11.6.1.1.21.** Permitir livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários, através da interface web de gerenciamento e administração;
- 11.6.1.1.22.** Permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP e IAX2;
- 11.6.1.1.23.** Suportar SIP Trunk;
- 11.6.1.1.24.** Suportar IAX2 Trunk;
- 11.6.1.1.25.** Permitir registro de telefones através do protocolo DHCP;
- 11.6.1.1.26.** Permitir registro de telefones através da configuração de endereçamento IP ESTÁTICO;
- 11.6.1.1.27.** Permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;
- 11.6.1.1.28.** Suportar a mobilidade de ramal por usuário de forma que o mesmo possa utilizá-lo em qualquer ponto de rede da estrutura interna;
- 11.6.1.1.29.** Possuir agenda telefônica interna com no mínimo 500 (quinhentos) números cadastrados;
- 11.6.1.1.30.** Suportar, os padrões de mercado de CODECs de compressão de voz G711, G711a, G.711 $\mu$ , G729, G729a, e G722;
- 11.6.1.1.31.** Suportar o envio de FAX através do padrão T.38 e recebimento de fax convertido para PDF e enviado por e-mail; Suportar cancelamento de eco;
- 11.6.1.1.32.** Suportar os CODECs H.263 ou H.264 ou outro padrão de compressão para vídeo;
- 11.6.1.1.33.** Suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional;
- 11.6.1.1.34.** Suportar sinalização DTMF (RFC 2833);
- 11.6.1.1.35.** Suportar música de espera no padrão MP3 ou WAV, sem a necessidade de uso de hardwares externo adicional;
- 11.6.1.1.36.** Possuir interface WEB na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede.

Através dessa interface o administrador do sistema poderá operar e configurar os softwares instalados no servidor. O acesso WEB deverá ser controlado mediante usuário e senha;

- 11.6.1.1.37.** Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema;
- 11.6.1.1.38.** Todas as funcionalidades requeridas neste Termo deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o IPBX, ofertados pela licitante;
- 11.6.1.1.39.** O sistema deve permitir a utilização de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante, integrados à SOLUÇÃO DE TELEFONIA, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP – RFC 3261, mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- Comunicação de áudio;
  - Transferência;
  - Conferência;
  - Chamada em espera.
  - Open Source (Asterisk 13 ou superior);
  - Suporte a Banco de Dados MySQL;
  - Integração do Asterisk com banco de dados em realtime;
  - Integração do Asterisk com LDAP;
  - Extensões SIP e IAX2;
  - Interface web, em código aberto, para configuração e Administração do sistema para continuidade do desenvolvimento se necessário.
- 11.6.1.1.40.** Permitir a agregação de no mínimo 3 terminais IP, de forma que no recebimento de chamadas telefônicas a ligação possa tocar no mínimo em três dispositivos simultaneamente, (ex. cliente SIP para celular, telefone IP e cliente SIP para desktop) sendo interrompido após o primeiro atendimento.
- 11.6.1.2.** A solução contratada deverá ser capaz de suportar a migração futura de todos os ramais e entroncamentos existentes nas diversas varas do TRT14;
- 11.6.1.3.** A solução proposta será instalada em máquinas virtuais nos Data Center do TRT14 e deverá ser fornecida com todo o hardware,

software, licenças de software, cabos e acessórios necessários ao pleno funcionamento da solução. **Não sendo aceita solução, sistema ou parte com armazenamento em nuvem;**

- 11.6.1.4. Os ramais existentes estão nos vários PABXs, os quais migrarão, de acordo com a demanda da Contratante, para a nova solução proposta, mantendo as mesmas categorias e/ou numeração. Toda programação necessária nos PABX, caso necessário, ficará a cargo da Contratada;
- 11.6.1.5. Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos e sem uso. Eles devem ser fornecidos com o “release” mais atual disponível no Brasil, bem como as futuras atualizações durante a vigência do contrato. Os equipamentos disponibilizados que atendam a uma determinada especificação deverão ser todos de um mesmo modelo (por exemplo o Gateway tipo 2 deverá ser o mesmo para todos os locais que ele está especificado).
- 11.6.1.6. Deve permitir o gerenciamento, configuração e operação da solução de qualquer ponto da rede;
- 11.6.1.7. Deve permitir realizar configurações através de interface gráfica.
- 11.6.1.8. Deverá ser acomodada em racks de 19” existentes na sala de equipamentos do TRT14;
- 11.6.1.9. Deverá ser instalada a solução nos dois data centers do TRT14, tendo funcionamento como ativo-ativo, sendo que todos os registros devem ser realizados em ambos;
- 11.6.1.10. Em caso de falha de uma das soluções a outra possa assumir o controle das funções de todo o sistema sem interrupção das chamadas e das funcionalidades (ativo-ativo);
- 11.6.1.11. Em caso de falha de comunicação entre os Gateways e o PBX-IP seja possível o controle dos terminais localmente (sobrevivência local), cursando o tráfego pelas redes disponíveis;
- 11.6.1.12. Conformidade do Sistema proposto com as normas técnicas brasileiras em vigor, editadas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações e pela ABNT – Associação Brasileira Normas Técnicas, quando aplicável;

- 11.6.1.13.** Possuir certificado de homologação expedido pela ANATEL, em conformidade com a Resolução ANATEL 242/2000, quando aplicável;
- 11.6.1.14.** A interligação com a rede pública de telefonia e com os equipamentos existentes deverá seguir o padrão já em funcionamento de comunicação;
- 11.6.1.15.** A solução deverá possibilitar a programação através de simples configuração de seu software de sistema, sem acréscimo de hardwares, de forma que se possa configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidirecionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bidirecionais), e outras para atuar como troncos executivos em aparelhos telefônicos VoIP;
- 11.6.1.16.** Garantia de sigilo absoluto nas comunicações internas;
- 11.6.1.17.** Possuir modem padrão ou porta Ethernet para configuração, diagnóstico e manutenção remota do sistema, possibilitando efetuar alterações, monitorações, análises e correções de falhas;
- 11.6.1.18.** A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repuser o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão;
- 11.6.1.19.** Possuir sistema de proteção contra falhas que evite a perda de seus programas de controle e de sua base de dados utilizados em sua programação;
- 11.6.1.20.** A solução deverá apresentar máxima confiabilidade de funcionamento, através de utilização de mecanismos e procedimentos de segurança adequados e garantir o sigilo absoluto das comunicações entre seus componentes internos;
- 11.6.1.21.** Possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema;
- 11.6.1.22.** Possuir memória não volátil que possibilite o backup dos dados de sistema, com recarga automática das informações sempre que necessário. O backup dos dados de sistema e de configurações deve ser programado também para ser realizado na rede interna do TRT14 com periodicidade máxima de uma semana;



- 11.6.1.23.** A programação dos parâmetros do Sistema deve ser realizada através do console de telefonista ou de terminal de serviço baseado em microcomputador com proteção por senha e outros mecanismos de segurança;
- 11.6.1.24.** Possuir toques de campainha diferenciados para chamadas internas, chamadas externas e rechamada automática;
- 11.6.1.25.** Permitir que um usuário habilite através de código PIN (Personal Identification Number), todas as características de seu ramal de origem, em qualquer ponto do Sistema proposto, sendo sempre bilhetado pelo seu código de origem, e não ao ramal físico onde se fez a ligação;
- 11.6.1.26.** O Sistema deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas encaminhadas através das telefonistas ausentes sejam automaticamente transferidas para ramal ou grupos de ramais pré-determinados;
- 11.6.1.27.** O Sistema ofertado deverá possibilitar a interligação com a rede local da JUSTIÇA DO TRABALHO DA DÉCIMA QUARTA REGIÃO RONDÔNIA/ACRE via TCP/IP;
- 11.6.1.28.** Deverá suportar, obrigatoriamente, o protocolo de comunicação SIP (RFC-3261), para comunicação entre ramais e troncos IP e entre os PABX do TRT14 nas outras localidades;
- 11.6.1.29.** Possibilitar a configuração de nome de domínio SIP para registro do cliente SIP, exemplo: "servidor.trt14.jus.br"
- 11.6.1.30.** Possibilitar que o cliente SIP (interface VoIP) do PABX, utilize caracteres alfanuméricos no campo nome de usuário para fins de autenticação com o servidor VoIP;
- 11.6.1.31.** Quanto aos gateways:
  - 11.6.1.31.1.** Possuir codecs de compressão de áudio G.711 e G.729A/B;
  - 11.6.1.31.2.** Possuir mecanismos de QoS e CoS, ToS e DSCP: DiffServ e IEEE 802.4.1p;
  - 11.6.1.31.3.** Possuir Voice Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation (CNG);
  - 11.6.1.31.4.** Efetuar geração e detecção de Tom TIA-464B, DTMF, Dial, Busy, Ring Back, Call Progress;

- 11.6.1.31.5.** Efetuar cancelamento de eco conforme padrão ITU-T G.168 ou G.165;
  - 11.6.1.31.6.** Efetuar gerenciamento via protocolo HTTPS ou SSH v2;
  - 11.6.1.31.7.** Possuir “buffer” dinâmico para compensação da variação do atraso (jitter);
  - 11.6.1.31.8.** A solução deve possuir a capacidade de manusear no mínimo 200 CAPS (tentativas de chamadas por segundo);
  - 11.6.1.31.9.** A comunicação VoIP deverá utilizar-se do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidenciais suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia e os certificados digitais seguindo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz;
  - 11.6.1.32.** Possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema;
  - 11.6.1.33.** Integração com sistemas corporativos do TRT14 inclusive com o Zoom Meeting.
- 11.6.2. Quanto ao plano de numeração:**
- 11.6.2.1.** A solução deverá exercer a função de Gateway para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramais e os Pabxs e entre estes e a Rede Pública;
  - 11.6.2.2.** A solução deverá ser capaz de analisar toda a numeração existente no TRT14 e dar o devido encaminhamento;
  - 11.6.2.3.** Capacidade de manusear todas as chamadas internas e externas sem bloqueio (sistema non-blocking);
  - 11.6.2.4.** Possuir memória suficiente para manusear todas as chamadas com grau de serviço aceitável, inclusive nos horários de pico, bem como para acomodar todas as funcionalidades do sistema proposto e com reserva suficiente para crescimento futuro de até 25% (vinte e cinco) do escopo inicial;
  - 11.6.2.5.** Possibilidade de definir diferentes rotas para chamadas de entrada e/ou saída, bem como definição de privilégio para obtenção de rotas em função de categorização do ramal;

- 11.6.2.6.** Plano de numeração dos ramais composto por no mínimo 4 (quatro) dígitos;
- 11.6.2.7.** Permitir a seleção e encaminhamento de chamadas para diferentes rotas a depender da análise do tipo de tráfego (celular, longa distância, entre seções judiciárias) com a possibilidade de supressão do código da operadora se for o caso;
- 11.6.2.8.** A solução deverá possuir circuitos discriminadores de chamadas interurbanas de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso dos ramais às redes telefônicas local, regional, nacional e internacional;
- 11.6.2.9.** A solução deverá possibilitar o bloqueio automático de recebimento de ligações a cobrar – DDC e de realização de chamadas a serviços especiais (0900, 0300, 0700, auxílio à lista, etc.), em todas as linhas de tronco da central. A implementação deste recurso deverá ser pela programação da solução telefônica, sem uso de “hardware” adicional;
- 11.6.2.10.** Deverá cursar as chamadas (entrada e saída) via Código entre as diversas unidades do TRT14, conforme plano já existente;
- 11.6.2.11.** Prever um Plano de Numeração transparente para o usuário, de modo que se indique o devido roteamento das chamadas telefônicas, sem intervenção dos usuários, mas permitindo critérios configuráveis;
- 11.6.2.12.** Permitir configuração de rotas alternativas, isto é, em caso de falha na conexão com a rede corporativa os equipamentos deverão operar normalmente entre seus ramais e com acesso à rede pública de telefonia, devendo garantir ainda que telefones IP, localizados em redes remotas, continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN; através de equipamentos com funcionalidade de sobrevivência local instalados na unidades remotas.
- 11.6.2.13.** Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP (caso exista) as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP quando deveriam ter sido realizadas pela rede corporativa. Se, no momento do encaminhamento, todos os canais da rota estiverem ocupados ou com problemas que impeçam o devido encaminhamento, a chamada deverá cursar pela rede pública;
- 11.6.2.14.** Deverá possibilitar, para todas as interligações, a utilização de rota alternativa (caso exista), caso a rota principal esteja congestionada;

- 11.6.2.15.** Permitir a implantação de rotas com interfaces celulares (“troncos celulares”) para o encaminhamento de tráfego para as prestadoras de telefonia celulares contratadas. Em caso de indisponibilidade destas rotas, a chamada deverá cursar pela rede de telefonia fixa;
  - 11.6.2.16.** Permitir o bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos de no mínimo 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;
  - 11.6.2.17.** Permitir para todas as rotas a manipulação (inserção ou retirada de prefixos, substituição de dígitos, etc.) dos números de origem e de destino, alterando todos os campos do cabeçalho SIP;
  - 11.6.2.18.** A solução IP deverá exercer a função de Central Local – CL, para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramos, entre estes e a Rede Pública, e entre estes e a rede WAN da unidade;
  - 11.6.2.19.** A solução IP deverá possibilitar a implantação de um plano de numeração específico, de acordo com a faixa disponibilizada pela concessionária na localidade;
  - 11.6.2.20.** É obrigatória a apresentação de Certificação(ões) “DCaP” ou superior, comprovando a capacidade de operação de sistemas Asterisk.
- 11.6.3. Recursos e Facilidades do sistema:**
- 11.6.3.1.** Possuir no mínimo 07 (sete) classes de serviços de ramos, de maneira a atribuir diferentes níveis de restrição para acessar as funções, bem como autorização de tráfego;
  - 11.6.3.2.** Transferência de chamada – capacidade de transferir ligações internas ou externas a outro ramal, antes ou após o ramal chamado atender;
  - 11.6.3.3.** Captura de chamada – as chamadas destinadas para um ramal podem ser capturadas por outro ramal independente de pertencer ou não ao grupo do ramal chamado;
  - 11.6.3.4.** Redirecionamento automático de chamadas – redirecionamento automático de chamadas para outro ramal, por não atendimento, ausente ou ocupado;
  - 11.6.3.5.** Rediscagem do último número discado – rediscagem, por meio de uma única tecla, do último número discado (interno ou externo);

- 11.6.3.6.** Chamada em espera para ramal ocupado - com indicação por tom especial ou display e com possibilidade de proteção contra chamada em espera;
- 11.6.3.7.** Retorno automático de chamadas (ramal ocupado ou não atende) – as pessoas que efetuarem chamadas para um ramal ocupado ou que não atende podem solicitar o retorno automático da chamada;
- 11.6.3.8.** Estacionamento de chamadas – chamadas em curso poderão ser “estacionadas” temporariamente, para posterior retomada ou captura por outro ramal;
- 11.6.3.9.** Rechamada – após um período predeterminado, as chamadas que foram estacionadas ou transferidas sem resposta, voltam a chamar o ramal inicial. As chamadas transferidas para ramal ocupado também devem retornar ao ramal inicial;
- 11.6.3.10.** Rechamada automática para ramal – reserva automática de um ramal quando ocupado ou não atende, através de uma chamada de retorno automática;
- 11.6.3.11.** Conferência a três – entre participantes internos e/ou externos, com tom de advertência;
- 11.6.3.12.** Conferência múltipla entre ramais;
- 11.6.3.13.** Sala de conferência;
- 11.6.3.14.** Acesso a duas linhas - atendimento simultâneo de duas chamadas, com uma sendo colocada em espera;
- 11.6.3.15.** Siga-me – redirecionar uma chamada de entrada de um ramal ou grupo de ramais, para um número designado, interno ou externo;
- 11.6.3.16.** Proteção para transmissão de dados – os ramais de dados deverão ser protegidos contra intercalação, de maneira fixa ou iniciado através de código;
- 11.6.3.17.** Grupos de usuários – formação de grupos de usuários;
- 11.6.3.18.** Grupos chefe/secretária – agrupamento de ramais multi-chefe / multi-secretária;
- 11.6.3.19.** Busca em grupo – grupo de ramais podendo ser acessado de maneira cíclica, fixa ou pré-definida, através de um número comum de grupo ou por seus números individuais;

- 11.6.3.20.** Interface de Telefonia Pessoal – O sistema deve dispor de uma interface amigável (Web) que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), cadeado eletrônico, chamada em espera, despertador automático, Não Perturbe;
- 11.6.3.21.** Possibilitar o bloqueio de chamadas a partir do aparelho por meio de senha.

#### **11.6.4. Tarifação/Bilhetagem**

- 11.6.4.1.** O sistema de tarifação/bilhetagem deve fazer parte do sistema de comunicação corporativa e deverá ser capaz de realizar a coleta e tratamento dos dados de tarifação das chamadas que cursarem pela solução, emitindo os relatórios de acordo com a necessidade.
- 11.6.4.2.** O Sistema de tarifação deverá gerenciar chamadas entrantes e saíntes com a informação do número do chamador, do telefone chamado, data hora e o tempo de duração.
- 11.6.4.3.** Todos os relatórios gerados deverão ser em Idioma Português, ser de fácil operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários;
- 11.6.4.4.** A solução deverá possuir buffer interno para armazenamento de pelo menos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias de ligações. Tendo a possibilidade de geração de arquivos para armazenamento externo para pesquisas futuras;
- 11.6.4.5.** Deverá possibilitar medição e registro diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, ocupação das mesas operadoras, tempo de atendimento, avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados, etc.
- 11.6.4.6.** O Sistema deverá possibilitar a contabilização dos custos das chamadas telefônicas, através de relatórios individualizados por ramal, por rota, por mesa operadora, por departamento, por centro de custo ou de acordo com a estrutura organizacional do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA QUARTA REGIÃO. O período de emissão dos relatórios poderá ser diário,

semanal e/ou mensal, devendo haver possibilidade de exportação dos dados em formato flexível;

- 11.6.4.7.** Deve processar o agendamento da geração de relatórios;
- 11.6.4.8.** O Sistema deverá permitir a coleta de dados remotos, de maneira a atender a topologia do sistema global;
- 11.6.4.9.** Possibilidade de emitir relatórios por número do assinante chamado, por operadora e por tipo de sistema de telefonia (fixa ou móvel);
- 11.6.4.10.** Possibilitar a emissão de relatórios com base nos seguintes parâmetros das chamadas de saída, efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais: Número da Operadora de Longa Distância que realizou a chamada;

- Código de área DDD ou DDI;
- Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI;
- Data e hora;
- Duração da chamada;
- Número do ramal que originou a chamada;

- 11.6.4.11.** O Sistema deve permitir a configuração e atualização dos planos de serviços dos diferentes prestadores do mercado brasileiro, com o necessário detalhamento de suas tarifas;

#### **11.6.5. Atendimento Automatizado (URA)**

- 11.6.5.1.** A solução deverá absorver toda a programação da URA já existente, fazendo parte do sistema de comunicação corporativa não sendo aceita a utilização de software ou hardware a parte do sistema de comunicação;
- 11.6.5.2.** O atendimento automatizado das ligações entrantes, sem a intervenção da telefonista, será realizado via menu de atendimento com múltiplos níveis. O usuário fará a seleção do serviço desejado via teclado, podendo ser das seguintes formas:
  - 11.6.5.2.1.** Encaminhamento de chamadas, em que o usuário seleciona o destino da ligação de acordo com as opções ofertadas no menu;

- 11.6.5.2.2.** Andamento de processos, informando via teclado o respectivo número, recebendo informação de forma audível sobre andamento, última movimentação etc.;
- 11.6.5.2.3.** Informações gerais, de forma audível, sobre horário de atendimento, como retirar certidões, mutirões, etc.;
- 11.6.5.3.** A seleção destas mensagens deverá ser feita pela interface de configuração do sistema;
- 11.6.5.4.** Serão de responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz, bem como as alterações posteriores de acordo com a demanda do TRT14 durante a vigência do contrato. Sendo que no caso de alteração será comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas para realização da alteração;
- 11.6.5.5.** Emitir relatórios gerenciais demonstrando o quantitativo de chamadas, a duração, os serviços acessados, as transferências realizadas de acordo com os períodos selecionados;
- 11.6.5.6.** A solução deverá permitir:
- Distribuição de Chamadas para ramais;
  - Distribuição de Chamadas para filas;
  - Distribuição de Chamadas para grupos de ramais;
  - autoatendimento para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.
  - Automatizar algumas ou todas as interações dos usuários, utilizando recursos de conversão de dígito em voz (“text-to-speech”) integrados para obter informação do usuário e fazer a comparação com os sistemas de informação para, automaticamente, atender às questões e solicitações dos clientes, pode ser usado para comparação de matrícula ou do TRT14, abertura de chamados ou agendamentos.
  - O sistema de URA deverá possuir capacidade mínima 30 canais;
  - Atendimento telefônico com menus e sub-menus;
  - Diferenciação de atendimento por períodos determinados por dia, hora ou canal de atendimento;
  - Armazenar frases digitalizadas em formato de alta qualidade;
  - Possibilitar a gravação de mensagens de voz em estúdio profissional;



- Possibilitar a interrupção do menu de opções (Cut-Thru), caso o usuário conheça o passo seguinte;
  - Flexibilidade na implementação de novos serviços (customizações);
  - Possibilita transformar cada canal de atendimento em multi aplicações, tratando-os na estratégia determinada, distribuídas no tempo;
  - Ter modularidade que permite o crescimento do sistema de acordo com a demanda;
  - Comunicar-se com aplicações externas;
  - Fazer captura de dados;
  - Caixas postais, em quantidade ilimitada, para armazenamento de mensagens de voz;
- 11.6.5.7.** Deverá Manter o sincronismo do horário local de Brasília;
- 11.6.5.8.** Com Acesso direto pela interface de Gerenciamento, podendo realizar às seguintes atividades:
- 11.6.5.8.1.** Inclusão e alteração de subníveis;
  - 11.6.5.8.2.** Inclusão e alteração de mensagens de espera.
- 11.6.5.9.** Deverá Permitir o cadastramento de Campanhas, devendo possuir, no mínimo, os seguintes campos:
- 11.6.5.9.1.** Cadastrar campanha;
  - 11.6.5.9.2.** Nome da campanha;
  - 11.6.5.9.3.** Selecionar o grupo vinculado à campanha;
  - 11.6.5.9.4.** Selecionar data e hora de início da campanha;
  - 11.6.5.9.5.** Selecionar data e hora de término da campanha
- 11.6.5.10.** Deverá ser capaz de registrar todas as transações, inclusive de aplicações, através do registro do CDR (Call Detail Records);
- 11.6.5.11.** Deverá assegurar que toda ligação atendida pelo equipamento possa ser transportada por um canal de dados, seja para uma posição de atendimento local na rede LAN ou para uma posição remota na rede corporativa de longa distância, mantendo o sincronismo de voz e tela e a interface com o gravador para a gravação completa de voz e tela;

- 11.6.5.12.** Deverá ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, através de mensagem de voz e em caso de senhas, através de bips ou eco;
- 11.6.5.13.** Deverá fornecer automaticamente as informações solicitadas no menu de navegação, conforme regras de negócio pré-definidas pelo TRT14;
- 11.6.5.14.** Os períodos de atendimento devem permitir que a URA tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários;
- 11.6.5.15.** Deverá permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada;
- 11.6.5.16.** Deverá permitir a configuração de Timeout Interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;
- 11.6.5.17.** Deverá atender às chamadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, apresentando, inclusive, mensagens específicas a serem definidas pelo TRT14 para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível;
- 11.6.5.18.** Deverá prover acesso aos menus oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário;
- 11.6.5.19.** Além das opções dentro de um mesmo nível (dígitos de 0 a 9), a URA não deverá ter limite de subníveis, permitindo portanto, uma árvore de opções de qualquer tamanho;
- 11.6.5.20.** Deverá permitir configuração para algumas vocalizações, quando necessário, para que o usuário ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer, para início da digitação do usuário;
- 11.6.5.21.** Deverá permitir a criação, a edição e a gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário de forma local ou remotamente. A operação pode ser realizada pelo processo de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, bem como a partir de mensagens gravadas no ambiente do TRT14, para situações de contingência que requeiram maior velocidade de disponibilização das referidas mensagens;

- 11.6.5.22.** Deverá suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV E .MP3, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação;
- 11.6.5.23.** Deverá Permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade do TRT14 podendo ser enviada para teste ou produção, após aceite por parte da TRT14;
- 11.6.5.23.1.** A programação da árvore fraseológica inicial da URA deve ser entregue em ambiente de testes, já com as mensagens gravadas em estúdio e com locutora profissional;
  - 11.6.5.23.2.** Durante a vigência do Contrato, a Contratada deve realizar todas as alterações e atualizações solicitadas na árvore fraseológica da URA, observado o prazo de 48 horas, podendo ser alterado conforme reunião entre as partes, para melhor atender às necessidades do TRT14;
  - 11.6.5.23.3.** Os serviços de alteração e atualização da árvore fraseológica compreendem a gravação em estúdio das mensagens, reconfigurações e reprogramações, sempre que o TRT14 entender conveniente;
  - 11.6.5.23.4.** A Contratada deve arcar com todos os custos diretos e indiretos envolvidos na gravação das mensagens, tais como aluguel de estúdio, serviços de gravação, honorários da locutora profissional;
  - 11.6.5.23.5.** Todas as mensagens na URA devem ser gravadas com a mesma voz, previamente aprovada pelo TRT14 e digitalizada em estúdio de som;
  - 11.6.5.23.6.** As mensagens, a pedido do TRT14, podem, em caráter provisório, ser gravadas digitalmente em microcomputador para posterior substituição, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do TRT14.
- 11.6.5.24.** A CONTRATADA deverá fornecer softwares para programação do sistema, dando condições ao TRT14 de alterar a sequência do tratamento das chamadas;

**11.6.5.24.1.** O software deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- 11.6.5.24.1.1.** Permitir inserção de novas mensagens, supervisionamento, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico.
- 11.6.5.24.1.2.** Permitir monitoramento da configuração, gerência de falhas e alarmes, gerência de performance, gerência de segurança, gerência de inventário do software da URA e distribuição de versão de arquivos.
- 11.6.5.24.1.3.** Permitir a configuração do tipo de atendimento, controles default, configuração de número de "A", configuração de arquivo de voz, configuração de variáveis de sistema e de usuário, e configuração de mensagens.
- 11.6.5.24.1.4.** Permitir acesso remoto via navegador de internet, restrito por senha que permita alteração da fraseologia e manutenção do ambiente.
- 11.6.5.24.1.5.** Deverá permitir o acesso através de senhas e autenticação através do Microsoft AD e Office M365.

#### **11.6.6. Gravação de chamadas de entrada e de saída**

- 11.6.6.1.** O sistema de gravação deve fazer parte da Solução Integrada, não sendo aceita a utilização de software ou hardware a parte do sistema de comunicação.
- 11.6.6.2.** A solução deverá ser capaz de gravar as chamadas recebidas e/ou originadas e armazená-las por um prazo mínimo de 180(cento e oitenta) dias. Não sendo aceita utilização de solução externa;
- 11.6.6.3.** O arquivo de gravação gerado deverá ser de fácil nomenclatura, pesquisa e reprodução por perfil habilitado para tal função;
- 11.6.6.4.** Todas as ligações de entrada, que cursarem na solução, deverão ser gravadas informando ao usuário originador da chamada que a mesma está sendo gravada;

**11.6.6.5.** Todas as ligações originadas e recebidas nas CS (CENTRAIS DE SERVIÇOS) deverão ser gravadas, informando ao usuário originador da chamada que a mesma está sendo gravada;

#### **11.6.7. Softphone IP**

**11.6.7.1.** O sistema deverá permitir a ativação de ramais em microcomputadores com Sistema Operacional Windows ou Linux e em celulares existentes, sendo fornecido o software necessário pela CONTRATANTE;

**11.6.7.2.** A aplicação para Smartphones deverá estar disponível nas lojas Google Play e Apple Store de forma gratuita;

**11.6.7.3.** O armazenamento das informações como correio de voz, senhas, históricos de chamadas, informações pessoais e demais dados sensíveis, deverão ser feitos nos equipamentos instalados no TRT14. **Deve fazer parte da Solução Integrada, não admitindo o armazenamento em nuvem e nem a utilização de software/hardware externo;**

**11.6.7.4.** No caso da ativação em celulares deverá permitir que o usuário faça e receba ligações através da aplicação utilizando a rede WiFi ou rede celular, como se estivesse utilizando o seu ramal;

#### **11.6.7.5. Acesso Via Smartphone:**

**11.6.7.5.1.** O Sistema de telefonia deverá permitir a utilização de qualquer aplicativo de Softphones para dispositivos móveis compatíveis com Android 8 ou superior e iOS 10 ou superior;

**11.6.7.5.2.** Deverá Ser multiprotocolo, permitindo chamadas utilizando SIP conforme RFC 3261 e IAX, sendo 100% compatível com o sistema de telefonia IP instalado;

**11.6.7.5.3.** Com suporte aos CODECs: G.729, g711 (ulaw, alaw), speex, iLBC e gsm;

**11.6.7.5.4.** Com Suporte a envio de DTMF;

**11.6.7.5.5.** Com recurso de cancelamento de eco;

**11.6.7.5.6.** Integração nativa com agenda do telefone;

**11.6.7.5.7.** Com função de viva-voz, ativar mudo durante a conversação e chamada em espera;

**11.6.7.5.8.** Com Suporte a TLS/SRTP;

- 11.6.7.5.9.** Com Suporte a chamada de vídeo;
- 11.6.7.5.10.** Com capacidade de funcionar em background com baixo consumo de bateria;
- 11.6.7.5.11.** Com Suporte a transferência de chamadas;
- 11.6.7.5.12.** Deverá permitir a captura de chamada no grupo;
- 11.6.7.5.13.** Deverá permitir realizar e receber chamadas para qualquer ramal registrado no sistema, inclusive aparelhos IP de mesa;
- 11.6.7.5.14.** Deverá permitir download da última versão do aplicativo a partir da respectiva loja de aplicativo;
- 11.6.7.5.15.** Deverá permitir conferência;
- 11.6.7.5.16.** Deverá permitir colocar chamada em espera;
- 11.6.7.5.17.** Deverá permitir transferência de chamada;
- 11.6.7.5.18.** Deverá permitir visualizar ligações recebidas;
- 11.6.7.5.19.** Deverá permitir visualizar ligações perdidas;
- 11.6.7.5.20.** Deverá permitir rediscagem;
- 11.6.7.5.21.** Deverá permitir autenticação através de identificação de usuário e senha de forma que o telefone assuma as características do ramal configurado para o usuário;
- 11.6.7.5.22.** Deverá permitir realizar e receber chamadas para qualquer número de telefone respeitando as regras configuradas no sistema.

#### **11.6.8. Interface Web de Administração contendo:**

- 11.6.8.1.** Cadastros de Ramais, Grupos e Filas de Atendimento;
- 11.6.8.2.** Configurações específicas de filas: música de espera, estratégia de distribuição, máximo de ligações na fila, tempo máximo de toque para o operador, cadastro de membros das filas;
- 11.6.8.3.** Cadastro dos Setores / Servidores / Centro de custos.
- 11.6.8.4.** Análise do CDR (Call detail record): Relatório de chamadas, Bilhetagem de chamadas por ramal, Relatórios Estatísticos, Estatísticas de utilização por ramal, Estatísticas de utilização por tronco ou grupo, Tráfego geral de chamadas por período (dia, hora e acompanhamento mensal), Exportação de relatório para CSV e PDF;

- 11.6.8.5. Gráficos: Utilização diária e ocupação por horário; Utilização Mensal; Taxa de ocupação de troncos;
- 11.6.8.6. Monitoramento: Monitoramento de Filas;
- 11.6.8.7. Painel de Monitoramento de Filas: operadores, chamadas em espera, tempos de espera, status de operadores;
- 11.6.8.8. Monitoramento de Status do Sistemas: Espaço em disco; Memória; Processamento; Usuários conectados; Versões de softwares principais; Painel de Visualização de: Status Ramais; Status de Tronco; Status de Setores / Servidores; Status de Filas de Atendimento;
- 11.6.8.9. Configuração de áudios do Sistema: Configuração de Mensagens da URA de pré-atendimento; Gerenciamento de Músicas de Espera;

#### **11.6.9. Funcionalidades Operacionais:**

- Bloqueio de chamadas conforme remetente, Bloqueio de chamada a cobrar;
- Transbordo de chamadas entre troncos;
- Controle de Chamadas com senha;
- Bloqueio de chamadas por rota;
- Definição de categoria de ramal;
- Chamada em espera;
- Siga-me quando não atende;
- Siga-me quando ocupado;
- Siga-me;
- Enfileiramento de chamadas;
- Estacionamento de chamadas;
- Identificação de chamadas;
- Monitoramento de chamadas em curso;
- Rediscagem automática;
- Registro de Chamadas;
- Roteamento de chamadas;
- Toque diferencial por chamada;
- Transferência Assistida de Chamadas;
- Transferência cega;
- Música de Espera;
- Música de Transferência;
- Captura de Chamadas;
- Captura de chamadas por grupo;
- Não perturbe;

- Gravação de chamadas de todo o sistema, com possibilidade de selecionar ramais a serem gravados e recuperar as gravações, permitir também a ativação da gravação a qualquer momento pelo usuário, caso o ramal já não esteja com a gravação ativa.
- Desvio de chamadas conforme horário;

#### **11.6.9.1. Função De Portabilidade Do Ramal Voip Do Usuário:**

- 11.6.9.1.1.** O PABX IP deverá possibilitar ao usuário autenticar seu ramal em qualquer outro telefone IP ou softphone dentro da rede;
- 11.6.9.1.2.** Independente do setor onde o usuário possa estar dentro do Tribunal, deverá ser possível configurar o telefone físico do local onde ele estiver, para receber o número do ramal desse usuário;
- 11.6.9.1.3.** A portabilidade do ramal, deverá permitir receber e originar chamadas, com o número do ramal do usuário;
- 11.6.9.1.4.** Para portar o ramal em diferentes telefones físicos ou softphone da rede, deverá ser possível ao usuário, digitar um código no aparelho IP ou no softphone, digitar as credenciais, e digitar o número do seu ramal.
- 11.6.9.1.5.** Para aparelhos físicos e softphones suportados, a autenticação poderá ser realizada pelo Microsoft AD, com portabilidade automática do ramal.

#### **11.6.10. Instalação**

- 11.6.10.1.** Caberá a CONTRATADA verificar os ramais a serem migrados com as respectivas classes e restrições e reprogramá-los com as mesmas características na nova solução;
- 11.6.10.2.** Caberá a CONTRATADA verificar os encaminhamentos, restrições e rotas existentes e reprogramá-los com as mesmas características na nova solução;
- 11.6.10.3.** Quando da programação do roteamento deverá sempre levar em consideração a utilização da rede própria (IP) para chamadas com destino aos locais do Tribunal;
- 11.6.10.4.** O prazo para instalação e testes dos equipamentos será de 60 (sessenta) ou 75 (setenta e cinco) dias após a emissão da ordem de serviço;
- 11.6.10.5.** Caberá à CONTRATADA a completa instalação de toda a solução aqui descrita, incluindo fornecimento de materiais e serviços



inerentes ao perfeito funcionamento da solução, bem como cabeamento(s), guias, patch-cords, fontes de alimentação, dentre outros acessórios;

- 11.6.10.6.** Caberá à Contratante fornecer posições para instalação dos gabinetes;
- 11.6.10.7.** A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma detalhado das instalações, das programações, da fase de testes, da ativação em definitivo da solução e do acompanhamento;
- 11.6.10.8.** Caberá à CONTRATADA fornecer listagem com os números dos ramais instalados, IPs e a localização dos mesmos.
- 11.6.10.9.** Caberá à CONTRATADA efetuar toda programação necessária ao perfeito funcionamento das interfaces VoIP, com o devido suporte técnico da área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, sempre que necessário;

#### **11.6.11. Requisitos de Capacitação - Transferência de Conhecimento**

- 11.6.11.1.** Transferência de conhecimento para os itens licitados
  - 11.6.11.1.1.** Deverá ser fornecida à Contratada a transferência de tecnologias relativas a configuração e customização da solução
- 11.6.11.2.** Transferência de conhecimento para o desenvolvimento das habilidades necessárias à utilização, administração, manutenção, configuração, gerenciamento e operação do sistema PABX IP, inclusive para atuar como multiplicadores do conhecimento, para no mínimo 06 (seis) servidores;
- 11.6.11.3.** Deverá ser por meio presencial, preferencialmente nas instalações da Contratante, ou telepresencial na modalidade de ensino à distância on-line.
- 11.6.11.4.** A Contratada deverá elaborar um Plano de transferência de conhecimento e material didático.
- 11.6.11.5.** A transferência de conhecimento se dará após a aprovação dos Planos de Ação e da indicação dos alunos por parte da Contratante.
- 11.6.11.6.** A realização da transferência de conhecimento será precedida da mensagem, a ser encaminhada ao preposto da Contratada por

meio de ofício, ou e-mail, ou documento equivalente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista de início da realização do evento.

**11.6.11.7.** Conteúdo mínimo a ser cumprido pela Contratada, conforme descrito a seguir, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas/aula:

**11.6.11.7.1.** Instalação e desinstalação, manutenção e operação do sistema, incluindo os sistemas de gerenciamento e manutenção;

**11.6.11.7.2.** Instalação do software;

**11.6.11.7.3.** Configuração de ramais;

**11.6.11.7.4.** Configuração de rotas;

**11.6.11.7.5.** Configuração de remote extension;

**11.6.11.7.6.** Configuração de todas as facilidades do sistema;

**11.6.11.7.7.** Reconhecimento das indicações de alarmes, localização de falhas e substituição de gateways;

**11.6.11.7.8.** Capacitação para gerência, instalação, configuração e operação do sistema de tarifação, videoconferência, telefonista;

**11.6.11.7.9.** Starts e restarts;

**11.6.11.7.10.** Sistemas gerais de gerenciamento;

**11.6.11.7.11.** Backup / restore e safety backup;

**11.6.11.7.12.** Inserção e remoção de cartões/módulos;

**11.6.11.7.13.** Adição de gateways;

**11.6.11.7.14.** Instalação do LINUX, voltado para o para o software da Central Telefônica;

**11.6.11.7.15.** Sistema de arquivos do LINUX;

**11.6.11.7.16.** Permissão de acesso e atributos de arquivos.

**11.6.11.8.** A carga-horária será de ao menos 40 h/a, sendo que em razão da natureza do conteúdo, deve envolver majoritariamente atividades práticas;

- 11.6.11.9.** O corpo docente deverá possuir os seguintes requisitos técnico-pedagógicos:
- Experiência de pelo menos 02 (dois) anos como instrutor em cursos que envolvam o assunto a ser ministrado ou assuntos correlatos.
- 11.6.11.10.** A qualquer tempo, o Fiscal do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas. A substituição dos profissionais indicados durante a execução do contrato somente será permitida por outros com qualificações iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência e após aprovação pela Unidade Contratante.
- 11.6.11.11.** Caso se verifique que os objetivos da transferência de conhecimento não foram alcançados, o treinamento deverá ser refeito sem ônus para a Administração.
- 11.6.11.12.** A Contratada deverá comunicar imediatamente à Unidade Contratante, qualquer situação, fato ou evento que impeça ou interrompa a execução da transferência, para que sejam realizados os ajustes necessários ao alcance dos objetivos educacionais.
- 11.6.11.13.** Todos os encargos e despesas serão de responsabilidade da Contratada, inclusive aquelas decorrentes da eventual repetição do treinamento insatisfatório.
- 11.6.11.14.** A Contratada, previamente à realização do evento, deverá elaborar e submeter para apreciação, análise e aprovação da Unidade Contratante o Plano de Ação de transferência de conhecimento, com as seguintes informações:
- 11.6.11.14.1.** Nome da ação - curso, treinamento, workshop, seminário etc;
  - 11.6.11.14.2.** Justificativa - Conjunto de informações e análises que lastreiam a realização do evento;
  - 11.6.11.14.3.** Objetivos - estabelecimento dos resultados esperados;
  - 11.6.11.14.4.** Público alvo - a quem se destina a ação;
  - 11.6.11.14.5.** Critérios de participação - fixação de pré-requisitos, cuja existência é necessária para que a transferência de

conhecimento alcance os objetivos estabelecidos na carga-horária fixada;

**11.6.11.14.6. Organização:**

**11.6.11.14.6.1. Metodologia** - Estabelecimento da metodologia adequada à construção do conhecimento e ao alcance dos objetivos estabelecidos, dentre diversas estratégias - aulas expositivas dialogadas, apresentação de slides, conceituação teórica ilustrada por situações reais, estudos de casos, dinâmicas de grupo, aulas práticas, visitas técnicas supervisionadas, realização de trabalhos individuais e coletivos, apresentações, etc.

**11.7. Requisitos do Projeto de Implantação**

**11.7.1. O projeto deve contemplar pelo menos:**

- 11.7.1.1. Introdução;
- 11.7.1.2. VoIP;
- 11.7.1.3. Segurança;
- 11.7.1.4. Premissas;
- 11.7.1.5. Endereçamento IP;
- 11.7.1.6. QoS;
- 11.7.1.7. Solução de Segurança;
- 11.7.1.8. Gerência;
- 11.7.1.9. Senhas de Autenticação;
- 11.7.1.10. Sincronização de Horário;
- 11.7.1.11. Tratamento de Incidentes e Monitoramento;
- 11.7.1.12. Objetivo;
- 11.7.1.13. Fluxo do Processo de Recuperação;
- 11.7.1.14. Projeto Executivo;
- 11.7.1.15. Fluxo de Atendimento;
- 11.7.1.16. Plano de Implantação;
- 11.7.1.17. Cronograma;
- 11.7.1.18. Plano de Trabalho;
- 11.7.1.19. Plano de Migração;
- 11.7.1.20. Topologia Lógica;
- 11.7.1.21. Topologia Física;
- 11.7.1.22. Glossário.

**12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 12.1. Indicar, em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento ou da retirada da nota de empenho, representante para a execução do objeto da presente contratação.
- 12.2. Responsabilizar-se por todas as despesas inerentes à contratação.
- 12.3. Fornecer/executar o objeto da contratação, de acordo com este Instrumento e com as normas e especificações técnicas.
- 12.4. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto da contratação, se for o caso.
- 12.5. Acatar as decisões, observações e sugestões feitas pela Gestão/Fiscalização da Contratação, que serão formuladas por escrito e enviadas, preferencialmente, por meio de comunicação eletrônica (e-mail).
- 12.6. Facilitar o pleno exercício das funções da gestão/fiscalização da contratação, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do TRT14, por ela julgadas necessárias, pertinentes ao objeto da contratação, sob pena de aplicação das sanções contratuais.
- 12.7. Responsabilizar-se pelos danos causados ao TRT14 ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução da contratação.
- 12.8. Reparar, dentro do prazo estabelecido, a partir da abertura do chamado, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta contratação em que se verificarem defeitos de fabricação, execução ou de materiais empregados, ainda que só detectados quando da sua utilização.
- 12.9. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação, conforme art. 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/93, devendo a CONTRATADA informar ao CONTRATANTE, imediata e formalmente, caso ocorra, a impossibilidade de renovação ou apresentação de qualquer desses documentos, justificando a ocorrência.
- 12.10. Caso o bem seja de origem importada, a Contratada deverá, no momento da entrega do objeto, declarar se o adquiriu no mercado interno ou, diretamente, no mercado externo, quando deverá comprovar plena quitação dos tributos de importação a ele referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, conforme prescreve o art. 3º, III, do Decreto 7.174/2010.
- 12.11. Não transferir a terceiro, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.
- 12.12. Entregar o objeto conforme acordado no contrato.
- 12.13. A Contratada deverá observar a previsão contida no art. 2º, inc. VI, da Resolução CNJ nº 07/2005, alterada pela Resolução CNJ nº 229/2016, o qual dispõe sobre a vedação nas contratações, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro

grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

- 12.14. Apresentar declaração de que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, conforme disposto no inc. V do art. 27 da Lei nº 8.666, podendo ser utilizado modelo em anexo.
- 12.15. A Contratada deverá observar a previsão contida no art. 5º, inc. IV da Lei nº 12.846/2013, a qual dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
- 12.16. Caso a contratada verifique a impossibilidade de cumprir o prazo de entrega, deverá encaminhar ao TRT da 14.ª Região solicitação de prorrogação de prazo, durante a vigência da contratação, da qual deverá constar o motivo para o não cumprimento do prazo com a respectiva comprovação, bem como a nova data prevista para entrega. Tal solicitação será analisada na forma da lei e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, informando-se à contratada o teor da decisão proferida;
- 12.17. Na hipótese de denegação da prorrogação do prazo de entrega, descumprido o prazo inicial, o fornecedor ficará sujeito às penalidades previstas no item de sanções;
- 12.18. A Contratada deverá observar o disposto na Resolução CSJT nº 103/2012 (Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho).>

### **13. OUTRAS OBRIGAÇÕES - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa no 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG.

Visto que o objeto a ser contratado é composto pelo fornecimento de bens e a contratação de serviços e a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa no 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como, o Decreto no 7.746, de 05 de junho de 2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

São diretrizes de sustentabilidade, a serem observadas pela CONTRATADA, entre outras:

1. Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.
2. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local.
3. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.
4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
5. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra.
6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais
7. Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 14.1. Proporcionar à Contratada as condições indispensáveis à execução do objeto deste Instrumento.
- 14.2. Notificar a Contratada, por intermédio de correio eletrônico, telefone ou sistema disponibilizado pela empresa vencedora, qualquer interrupção na prestação dos serviços.
- 14.3. Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento.
- 14.4. Designar representante da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação- SETIC, para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/1993, o qual ficará responsável pela identificação e providências quanto à regularização de falhas ou defeitos observados.
- 14.5. A fiscalização de que trata o subitem anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o artigo 70 da Lei n.º 8.666/93.
- 14.6. Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de penalidades e alterações contratuais;
- 14.7. O servidor responsável pelo recebimento definitivo impulsionalará tal processo administrativo, através de relatório que indique as falhas ocorridas e as penalidades a serem aplicadas, conforme Edital;

14.8. Durante a realização do Certame, caberá ao Pregoeiro a realização de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, emitindo os resultados respectivos, a fim de evitar a contratação de empresas que tenham sofrido penalidades que obstem a celebração da contratação pretendida, conforme previsão estabelecida pela Lei no 12.846/2013.

## **15. RECEBIMENTO DO OBJETO**

15.1. O objeto deverá ser entregues em duas etapas:

Etapa I: Os equipamentos (hardware) necessários para a instalação completa da solução, deverão ser entregues em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

Etapa II: A instalação da solução (software) deverá ser executada em 15 (quinze) dias após a entrega dos equipamentos, momento em que a mesma deverá se apresentar operacional e apta para o uso.

O termo de recebimento provisório será emitido em até 5 (cinco) dias após a ativação da solução. O termo de recebimento definitivo será emitido em até 10 (dez) dias após o termo de recebimento provisório.

## **16. PAGAMENTO E REAJUSTE**

16.1. O pagamento será efetuado após a liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, até 15 (quinze) dias úteis, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura, devidamente certificada pelo setor competente do TRT-14ª Região, prazo necessário para tramitação do processo nos setores internos deste Regional, embora o pagamento possa ser realizado antes desse limite temporal.

16.2. As notas fiscais e os documentos exigidos, para fins de liquidação e pagamento de despesas, deverão ser encaminhados à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, Fone: (69) 3218-6304, de forma organizada em arquivos PDFs, através do e-mail que será informado, até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao mês de prestação de serviço;

16.3. A nota fiscal deve corresponder ao objeto contratado e respectivos valores consignados na nota de empenho, e a Fiscalização, no caso de divergência, especialmente quando houver adimplemento parcial, deve notificar a



Contratada a substituí-la em 5 (cinco) dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento.

- 16.4. A retenção de tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, junto com sua nota fiscal, a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.
- 16.5. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Federal, ao INSS e ao FGTS estiverem com a validade expirada, deverá a empresa apresentar os novos documentos dentro do prazo de validade.
- 16.6. O pagamento será realizado em duas etapas e terão início logo após o recebimento definitivo da solução: uma etapa que será paga em parcela única e será referente à instalação, equipamentos e treinamento; e a outra etapa que será paga mensalmente em 30 (trinta) meses, sendo referente ao suporte técnico.
- 16.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a futura contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

**EM** = Encargos moratórios;

**N** = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

**VP** = Valor da parcela a ser paga.

**I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX/365) \quad I = (6\%/365) \quad I = 0,00016438$$

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%.

- 16.8. A compensação financeira prevista neste item será incluída em fatura/nota fiscal emitida posteriormente à ocorrência.
- 16.9. **REAJUSTE**

**16.9.1** O valor mensal dos Serviços de Assistência Técnica, poderá ser reajustado a cada 12 meses, com base na variação acumulada nos últimos 12 (doze) meses pelo IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha substituí-lo.

**16.9.2.** O reajuste da proposta está condicionado, se, após cada 12 meses, a proposta continuar com preço compatível com o de mercado, é vantajosa e atende ao interesse da Administração e confirmado pelo gestor/fiscal do contrato.

**16.9.3.** A Contratada poderá exercer o direito ao reajuste de preços a cada 12 meses, devendo o pedido ocorrer a partir 15 dias antes do término de 12 meses até 15 dias corridos do novo prazo de 12 meses subsequentes. Caso não o faça nesta data, ocorrerá a preclusão lógica do direito ao reajuste.

**16.9.4.** As alterações decorrentes de reajustes serão formalizadas por meio de apostilamento.

## **17. DAS SANÇÕES**

17.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida neste documento, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais.

Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

**17.2.1.** advertência;

**17.2.2.** multa;

**a)** compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo

máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital;

**b)** moratória no percentual correspondente a 0,10% (dez centésimos por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 2% (dois por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a rescisão do Contrato;

**c)** moratória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total da contratação, pela inadimplência além do prazo acima.

**d)** moratória no percentual de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, até o limite máximo de 2% (dois por cento), o que poderá ensejar a rescisão do Contrato.

**17.2.3.** suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRT14, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

**17.2.4.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

**17.3.** O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal, da garantia, ou do crédito existente no TRT14 em relação à contratada. Caso o valor da multa seja superior ao do crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**17.4.** Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada na forma da lei.

**17.5.** As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b”, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**17.6.** A sanção estabelecida no inciso “d” é de competência exclusiva do Presidente do TRT14, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**17.7.** A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo TRT14.

**17.8.** Ao longo do período contratual, o acúmulo de condutas faltosas cometidas de forma reiterada, de mesma classificação ou não, bem como as reincidências, ensejará a aplicação pela Administração de penalidades relacionadas às faltas de maior gravidade.

**17.9.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso da aplicação da penalidade descrita na alínea “d”, a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

**17.10.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**17.11.** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

**17.12.** É caracterizada como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, no âmbito do MP, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

## **18. DO FORO**

Para dirimir todas as questões oriundas da contratação, será competente o Juízo Federal da cidade de Porto Velho, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL (Art. 18, § 3º, III, a, 9)**

A CONTRATADA cederá ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas,

roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

## **20. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a)**

### **20.1. PRINCIPAIS PAPÉIS (Art. 18, § 3º, III, a, 1)**

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **PREPOSTO DA CONTRATADA:** Integrante da CONTRATADA com capacidade gerencial para tratar todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.
- **FISCAL DE CONTRATO:** Integrante do setor requisitante que exercerá função operacional de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente; anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência); e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.
- **GESTOR DE CONTRATO:** Integrante da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal, exercerá função de supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a intervenção na execução contratual, de tal forma que garanta a fiel observância das cláusulas contratuais e a perfeita realização do objeto.

## **21. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III, a, 5)**

- 21.1. A empresa CONTRATADA indicará um preposto para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE.
- 21.2. O CONTRATANTE designará um Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, relatando os fatos à autoridade competente, anotar as ocorrências em registro próprio (livro de ocorrência) e determinar a regularização de faltas ou defeitos observados.
- 21.3. A forma de comunicação deverá ser realizada preferencialmente via e-mail corporativo e telefones indicados pela SETIC.

## **22. DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE**

22.1. Será declarado vencedor do procedimento licitatório a LICITANTE que apresentar a proposta de menor valor ou ofertar o menor preço, desde que o objeto cotado atenda às especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência acima estimado.

## **23. DA SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **24. LOCAL DE ENTREGA**

Os serviços/bens serão realizados/entregues na sede do Tribunal Regional do Trabalho, Rua Almirante Barroso, 600, Mocambo, Porto Velho- RO.

## **25. PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

A vigência contratual será de 30 (trinta) meses, a partir da data da assinatura do termo de recebimento definitivo do objeto, conforme cláusula 15 deste termo de referência, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo e por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, observado o interesse público e a critério do CONTRATANTE na forma do artigo 57, inciso II da Lei 8.666/93

## **26. SETOR RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO**

O presente Termo de Referência foi elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Porto Velho – RO, 30 de maio de 2022.

<b>Nome</b>	<b>Setor</b>	<b>e-mail</b>	<b>Papel</b>
Lélio Lopes Ferreira Junior	SJUD1	<a href="mailto:lelio.lopes@trt14.jus.br">lelio.lopes@trt14.jus.br</a>	Integrante demandante
Hely Calixto da Cruz	DSILS	<a href="mailto:hely.cruz@trt14.jus.br">hely.cruz@trt14.jus.br</a>	Integrante demandante
Lislane Ribeiro	SECADM	<a href="mailto:lislane.ribeiro@trt14.jus.br">lislane.ribeiro@trt14.jus.br</a>	Integrante Administrativo
Andrus da Silva Sandres	SETIC	<a href="mailto:andrus.sandres@trt14.jus.br">andrus.sandres@trt14.jus.br</a>	Integrante Técnico
Matheus Blaya Leite	SETIC	<a href="mailto:matheus.leite@trt14.jus.br">matheus.leite@trt14.jus.br</a>	Integrante Técnico
Marcos Kenne Barbosa	SETIC	<a href="mailto:marcos.kenne@trt14.jus.br">marcos.kenne@trt14.jus.br</a>	Integrante Técnico
José França Silva	SETIC	<a href="mailto:jose.franca@trt141.jus.br">jose.franca@trt141.jus.br</a>	Integrante Técnico
Adriana Simeão Ferreira	SETIC	<a href="mailto:adriana.simeao@trt14.jus.br">adriana.simeao@trt14.jus.br</a>	Integrante Técnico