

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar juntamente com sua proposta comercial, comprovação de que os equipamentos propostos atendem a cada um dos requisitos especificados. Tal comprovação deverá se dar por meio de indicação de documento público (eletrônico ou impresso) e da numeração da página (ou localização no texto), por meio do qual a equipe técnica da CGU possa confirmar tais argumentos.

Na Tabela de Documentação Comprobatória de Requisitos (TDCR), deverá ser especificado o documento, e, na coluna à direita das especificações, deverá ser especificado o **ÍNDICE** do documento na TDCR e a numeração da **PÁGINA** (ou localização no texto do documento) para comprovação.

A CGU reserva-se ao direito de diligenciar, após apresentação da proposta, o fornecedor e/ou fabricante para comprovação das informações prestadas na proposta e nas tabelas.

Todos os requisitos que possuem os termos “Implementar”, “ter capacidade”, “deve permitir”, “deve possibilitar” devem ser interpretados como funcionalidades a serem atendidas pelo objeto a ser contratado independentemente do fornecimento de licenças e/ou upgrades sem custo adicional para a administração.

ÍNDICE	DOCUMENTO (anexo impresso ou sítio da internet)
A	
B	
C	
D	
e	

CENÁRIO ATUAL		
ITEM	DESCRIÇÃO	Quantidade
ITEM 1	Licenciamento do tipo perpétuo	
1.1	CM Stations - Core Suite	2130
1.2	Maximum administered one-X Mobile SIP for IOS users	2130
1.3	AEC UNIFIED DESKTOP	2130
1.4	AMM Enhanced	2130
1.5	CE Users	2130
1.6	Communicator for MS Lync	2130
1.7	CM Video Capable IP Softphones	2130
1.8	CM Mobility Enabled Stations	2130
1.9	EQWB NO LICENSE FILE	2130
1.10	FE IPAD users	2130

1.11	FE Experience Windows	2130
1.12	MSG Aura 8 Basic 7 Seat	2130
1.13	ONEXC USERS	2130
1.14	one-X Client Enablement Services Users	2130
1.15	one-X Communicator for Mac OS users	2130
1.16	Presence Services - No License	1631
1.17	Session Border Controller Standard High Availability sessions	610
1.18	Session Border Controller Advanced High Availability sessions	306
1.19	SBCE Standard Enterprise Sessions	610
1.20	SBCE Advance Enterprise Sessions	305
1.21	CM Stations - Analog	168
1.22	SMGR VIRTUALIZATION LICENSES	1
1.23	SM Virtualization Licenses	2
1.24	CM Virtualization	62
1.25	MESSAGING MEDIA ENCRYPTION	1
1.26	Messaging Virtualization	2
1.27	IM NO LICENSE	2
1.28	AMM Server Instances	1
1.29	CE Server Instances	1
1.30	US INSTANCE	36
1.31	SBCE High Availability per Configuration	1
1.32	SBCE Elements Managed	1
1.33	SBCE Encryption	1
1.34	ASBCE Virtualization	2
1.35	AVP 1CPU EMBD SRVR	30
1.36	SM BSM Virtualization Licenses	32
ITEM 2	Core da Solução Avaya Aura	-
2.1	O core da solução Avaya Aura é composto pelos seguintes itens:	-

2.1.1	<i>System Manager</i> <i>Communication Manager</i> <i>Session Manager</i> <i>Presence Server (Breeze)</i> <i>Utility Services</i> <i>Multimedia Messaging</i> <i>Avaya Session Border Controller</i>	-
2.2	Versão 10.1.	-
2.3	O core opera todo em modo de alta disponibilidade, em plataforma de virtualização disponibilizada pela CGU (Vmware ESXI);	-
ITEM 3	Aparelhos telefônicos IP modelo J169	1304
3.1	Aparelhos telefônicos modelo J169 distribuídos na Sede, em Brasília, e nas 26 Regionais em cada unidade da federação;	-
3.2	Os aparelhos em uso estão atualizados para a última versão disponibilizada pelo fabricante. Os que não estão atualizados são os que estão desconectados da rede ou armazenados em estoque.	-
ITEM 4	Módulos expansores de teclas JBM24	100
4.1	Módulos expansores de tecla modelo JBM24 distribuídos na Sede em Brasília e nas 26 Regionais em cada unidade da federação.	-
4.2	Estão instalados em sua maioria nos aparelhos telefônicos das secretárias, também sendo usados por coordenadores e autoridades;	-
ITEM 5	Aparelhos telefônicos IP modelo 9608	450
5.1	Aparelhos telefônicos modelo 9608 distribuídos na Sede em Brasília e nas Regionais da CGU em cada unidade da federação.	-
5.2	Os aparelhos em uso estão atualizados para a última versão disponibilizada pelo fabricante. Os que não estão atualizados são os que estão desconectados da rede ou armazenados em estoque.	-
ITEM 6	Aparelhos telefônicos IP modelo 9611G	40
6.1	Aparelhos telefônicos modelo 9611G distribuídos na Sede em Brasília e nas Regionais da CGU em cada unidade da federação.	-
6.2	Os aparelhos em uso estão atualizados para a última versão disponibilizada pelo fabricante. Os que não estão atualizados são os que estão desconectados da rede ou armazenados em estoque.	-
ITEM 7	Módulos expansores de teclas BM12	40
7.1	Módulos expansores de tecla modelo BM12 distribuídos na Sede em Brasília e nas Regionais da CGU em cada unidade da federação.	-
7.2	Estão instalados em sua maioria nos aparelhos telefônicos das secretárias, também sendo usados por coordenadores e autoridades;	-
ITEM 8	Media Gateways G450	10

8.1	Os <i>Media Gateways</i> Avaya modelo G450 estão instalados na Sede em Brasília e nas Regionais da CGU nos estados da Bahia, Ceará, São Paulo, Pernambuco, Rio de Janeiro e Minas Gerais;	-
8.2	A Sede em Brasília possui 3 (três) <i>Media Gateways</i> G450, onde estes equipamentos operam como interface com a rede pública de telefonia e com a rede telefônica da INFOVIA. Cada equipamento possui os seguintes acessórios: 1 (um) Módulo <i>S8300D</i> ; 2 (dois) Módulos <i>T1/E1 MM170</i> ; 2 (dois) Módulos DSP <i>MP160</i> ; 2 (duas) fontes de alimentação 400W;	-
8.3	Nas Regionais dos estados da Bahia, Ceará, São Paulo, Pernambuco, Rio de Janeiro, Minas Gerais e na Sede em Brasília (1 (um) equipamento usado no antigo edifício da CRGe hoje em estoque) os equipamentos possuem os seguintes acessórios: 1 (um) Módulo <i>S8300D</i> ; 1 (um) Módulo <i>T1/E1 MM170</i> ; 1 (um) Módulo Analógico <i>MM711</i> ; 1 (um) Módulo DSP <i>MP80</i> ; 2 (duas) fontes de alimentação 400W;	-
8.4	Todos os equipamentos estão com os firmwares na última versão disponibilizada pelo fabricante;	-
8.5	Todos os módulos <i>S8300D</i> estão na última release compatível, que é a 7.1;	-
8.6	A sobrevivência foi desabilitada em todos os equipamentos, já que o módulo responsável por esta função não suporta atualização para a versão 10.1.	-
ITEM 9	Media Gateways G430	20
9.1	Os <i>Media Gateways</i> Avaya modelo G430 estão instalados em 20 Regionais da CGU no restante dos estados da federação;	-
9.2	Cada equipamento possui os seguintes acessórios: 1 (um) <i>ICC Media Module S8300D</i> ; 1 (um) Módulo <i>T1/E1 MM170</i> ; 1 (um) Módulo Analógico <i>MM711</i> ; 1 (um) Módulo DSP <i>MP80</i> ; 1 (uma) fonte de alimentação 175W;	-
9.3	Todos os equipamentos estão com os firmwares na última versão disponibilizada pelo fabricante;	-
9.4	Todos os módulos <i>S8300D</i> estão na última release compatível, que é a 7.1;	-
9.5	A sobrevivência foi desabilitada em todos os equipamentos, já que o módulo responsável por esta função não suporta atualização para a versão 10.1.	-

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA		
ITEM 1	Subscrição e suporte de licenças de usuário do tipo UC Core Service mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations</i> – <i>Core Suite</i> existentes	Índice e Página
1.1	Subscrição de licenças de usuário do tipo UC Core Service (SKU 405418) mediante migração de licenças perpétuas <i>CM Stations</i> – <i>Core Suite</i> existentes, código do fabricante 405418;	
1.2	Terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, sendo o pagamento efetuado mensalmente e por usuário;	
1.3	Deve considerar o desconto do programa de migração das licenças perpétuas existentes para o novo modelo de subscrição adotado pelo fabricante;	
1.4	Deve manter todas as funcionalidades em uso atualmente;	
1.5	As licenças de usuário devem habilitar automaticamente licenças de uso do Core da solução, ou seja, para cada licença de usuário deverá haver uma licença do core da solução sem custo adicional;	
1.6	As licenças de usuário devem habilitar automaticamente licenças de uso do Avaya Session Border Controller, ou seja, para cada licença de usuário deverá haver uma licença de uso de canal do Session Border Controller, sem custo adicional;	
1.7	Deverá contemplar suporte técnico para o Core da solução;	
1.8	Deverá contemplar suporte técnico para o Avaya Session Border Controller;	
1.9	Suporte deverá contemplar as seguintes atividades para todos os itens integrantes do Core da solução e do Session Border Controller:	
1.9.1	Configurações, reconfigurações e ajustes dos parâmetros de funcionamento;	
1.9.2	Ativação e configuração de funcionalidades;	
1.9.3	Atualizações de softwares e firmwares para a última versão disponibilizada pelo fabricante;	
1.9.3.1	Deve incluir todo o apoio necessário para a atualização de versão de softwares e firmwares, inclusive com participação e acompanhamento de janelas de manutenção. As janelas de manutenção poderão ocorrer em horários não úteis e fins de semana sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;	
1.9.3.2	Após cada atualização, o documento de AS-BUILT deve ser atualizado pela CONTRATANTE;	
1.9.4	Manutenção corretiva quando demandada pela CONTRATANTE;	
1.9.5	Manutenção proativa, sugerindo aplicação de patches, atualizações e configurações recomendadas pelo fabricante através de boletins técnicos;	
1.9.6	Atendimento de demandas diversas, como respostas a questionamentos técnicos sobre funcionamento, operação e configuração da solução e demais dúvidas.	
1.10	A lista de atividades elencadas no item 1.9 é não-exaustiva, sendo que outras demandas possam surgir futuramente, sendo estas sempre dentro do escopo da telefonia IP da CONTRATANTE;	
ITEM 2	Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo J169 e seus acessórios	-
2.1	Suporte para aparelhos telefônicos marca Avaya, modelo J169, <i>product number</i> 700513634;	
2.2	O equipamento objeto do suporte é composto pelos seguintes itens:	
2.2.1	<i>Corpo do aparelho;</i>	

2.2.2	<i>Monofone;</i>	
2.2.3	<i>Cordão do monofone;</i>	
2.2.4	<i>Apoio do aparelho;</i>	
2.3	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
2.4	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
2.4.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
2.5	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATANTE para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
2.5.1	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
2.6	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
2.7	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	
ITEM 3	Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo JBM24 e seus acessórios	-
3.1	Suporte para módulos de teclas marca Avaya modelo JBM24, product number 700513570;	
3.2	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
3.3	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
3.4	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATADA para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
3.4.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
3.4.2	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
3.5	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
3.6	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	
ITEM 4	Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para aparelhos telefônicos Avaya modelo 9611G e seus acessórios	
4.1	Suporte para aparelhos telefônicos marca Avaya, modelo 9611G, <i>product number</i> 700504845;	

4.2	Os equipamentos objetos do suporte são compostos pelos seguintes itens:	
4.2.1	<i>Corpo do aparelho;</i>	
4.2.2	<i>Monofone;</i>	
4.2.3	<i>Cordão do monofone;</i>	
4.2.4	<i>Apoio do aparelho;</i>	
4.3	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
4.4	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
4.4.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
4.5	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATADA para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
4.5.1	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
4.6	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
4.7	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	
ITEM 5	Suporte técnico pelo parceiro, incluindo troca de peças, para módulos de expansão Avaya modelo BM12 e seus acessórios	
5.1	Suporte para módulos de teclas marca Avaya modelo BM12, product number 700480643;	
5.2	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
5.3	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
5.3.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
5.4	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATADA para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
5.4.1	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
5.5	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
5.6	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	

ITEM 6	Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G450 e seus acessórios	
6.1	Suporte para Media Gateways Avaya modelo G450, instalados na Sede em Brasília e nas Regionais da CGU nos estados da Bahia, Ceará, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo;	
6.2	Todos os componentes, placas, peças e módulos pertencentes ao equipamento também devem ser cobertos pelo suporte técnico;	
6.3	Os 3(quatro) Media Gateways em operação na Sede diferem em acessórios dos que estão em funcionamento nos estados citados no item 6.1;	
6.4	Os equipamentos instalados nas Regionais listadas no item 6.1 e Sede (antigo edifício da CRG, atualmente em estoque) são compostos pelos seguintes itens:	
6.4.1	1 (um) Branch Gateway;	
6.4.2	1 (um) Módulo T1/E1 MM170;	
6.4.3	1 (um) Módulo Analógico MM711;	
6.4.4	1 (um) Módulo DSP MP80	
6.4.5	2 (duas) fontes de alimentação 400W	
6.5	Os 3 (três) equipamentos instalados na Sede em Brasília são compostos pelos seguintes itens:	
6.5.1	1 (um) Branch Gateway;	
6.5.2	2 (dois) Módulos T1/E1 MM170;	
6.5.3	2 (dois) Módulos DSP MP160	
6.5.4	2 (duas) fontes de alimentação 400W	
6.6	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
6.7	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
6.7.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
6.8	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATADA para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
6.8.1	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
6.9	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
6.10	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	
ITEM 7	Suporte técnico pelo fabricante, incluindo troca de peças, para Media Gateways Avaya modelo G430 e seus acessórios	

7.1	Suporte para Media Gateways Avaya modelo G430, instalados nas demais Regionais da CGU nos estados do Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Paraná, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins;	
7.2	Todos os componentes, placas, peças e módulos pertencentes ao equipamento também devem ser cobertos pelo suporte técnico;	
7.3	Os equipamentos são compostos pelos seguintes itens:	
7.4	1 (um) Branch Gateway;	
7.5	1 (um) Módulo T1/E1 MM170;	
7.6	1 (um) Módulo Analógico MM711;	
7.7	1 (um) Módulo DSP MP80	
7.8	1 (uma) fonte de alimentação 175W;	
7.9	Em caso de defeito ou falhas no funcionamento, os equipamentos deverão ser reparados com peças novas e sem uso, originais e específicas para o modelo;	
7.10	Os serviços de manutenção deverão ser realizados no local onde o equipamento esteja instalado;	
7.10.1	A CONTRATANTE possui equipe técnica em todas as unidades. Estes colaboradores podem executar serviços de instalação/substituição/remoção de equipamentos/componentes, desde que sejam devidamente orientados de forma remota pela CONTRATADA sobre como proceder;	
7.11	Caso seja necessário remover o equipamento do ambiente da CONTRATADA para reparos e o período de devolução ultrapasse o prazo de 24 horas, deverá ser instalado equipamento substituto com características técnicas similares ou superiores para não haver descontinuidade do serviço;	
7.11.1	Caso seja considerado irreparável, seja por falta de peças ou por fim da fabricação destas pelo fabricante, deverá ser substituído por novo equipamento de características técnicas similares ou superiores ao original;	
7.12	Nos casos relacionados acima, a substituição será autorizada somente com emissão de laudo descrevendo o defeito e suas prováveis causas, demonstrando a impossibilidade do reparo ou o atendimento fora do prazo especificado em contrato;	
7.13	Todos os custos e despesas de transporte deverão ficar a cargo da CONTRATADA.	
ITEM 8	Repasse de conhecimento básico para as equipes de atendimento Nível 1 e 2, de maneira presencial em Brasília e no formato hands-on	
8.1	Consiste no repasse de conhecimento teórico e prático para as equipes de atendimento da CONTRATANTE de nível 1 e 2;	
8.2	Deverá ser ofertado na modalidade presencial, no formato <i>hands-on</i> , utilizando o ambiente em funcionamento da CGU em Brasília/DF;	
8.3	O repasse deverá ser realizado logo após a assinatura do contrato, em data a ser definida conjuntamente com a CGU;	
8.4	A turma será composta por 6 (seis) alunos oficiais, mais 4 (quatro) alunos na condição de ouvintes;	
8.5	A carga horária mínima deverá ser de 8 (oito) horas , ministrada em dias úteis e em apenas um dos períodos do dia. Desta maneira, o repasse terá duração de 2 (dois) dias úteis consecutivos;	

8.6	Deverá ser feita por instrutor(es) com certificação técnica do fabricante, a fim de garantir que todos os requisitos do treinamento sejam ministrados de forma adequada;	
8.7	Deverá ser ministrado em língua portuguesa;	
8.8	Material didático, recursos audiovisuais e equipamentos para exibição serão providos pela contratada;	
8.9	Deverão ser disponibilizados materiais como tutoriais, guias rápidos do tipo “ <i>como fazer</i> ”, manuais e vídeos para consulta posterior, sem prejuízo ao treinamento a ser realizado, todos preferencialmente no idioma português brasileiro cujo conteúdo deve estar na mesma versão da solução implantada;	
8.10	Deverá ser garantido à CONTRATANTE o direito de gravar em áudio e vídeo as sessões de repasse de conhecimento, para uso posterior em treinamentos internos;	
8.11	Todos os materiais disponibilizados para treinamento e consulta, inclusive gravações dos repasses, deverão ter os direitos de uso e reprodução cedidos para a CONTRATANTE, para aplicação e uso em treinamentos internos;	
8.12	Ao término do processo de transferência de conhecimento, a contratada deverá realizar pesquisa de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, material didático, aplicação à prática profissional bem como do(s) instrutor(es). Esta avaliação utilizará o modelo constante no Anexo II. Caso seja considerado insatisfatório, a contratada deverá realizar novo processo de transferência de conhecimentos a fim de atender às demandas não satisfeitas inicialmente. Deverá ser enviado à contratante relatório contendo a avaliação de satisfação dos alunos;	
8.13	Não serão de responsabilidade da contratada custos com transporte e diárias dos participantes da contratante;	
8.14	Eventuais custos com licenças e softwares extras, diárias e transportes dos instrutores, assim como outros custos relacionados a este repasse devem estar previstos pela contratada na elaboração da proposta;	
8.14.1	Deverão ser abordados, no mínimo, os seguintes tópicos:	
8.14.1.1	Visão geral de administração e operação da solução e seus componentes;	
8.14.1.2	Instalação e configuração de aparelhos telefônicos e softphones;	
8.14.1.3	Operação/navegação nas principais funções dos menus dos aparelhos e softphone;	
8.14.1.4	Reset das configurações dos aparelhos telefônicos;	
8.14.1.5	Ajuste na descrição e agenda dos aparelhos telefônicos;	
8.14.1.6	Configuração de desvio de chamadas pelo CM e pelo aparelho;	
8.14.1.7	Instalação e configuração de plugins/módulos de integração;	
8.14.1.8	Instalação e configuração de módulos de expansão de teclas;	
8.14.1.9	Configuração de funções em teclas de atalhos e teclas sensíveis ao contexto nos aparelhos telefônicos, softphones e expansores de teclas;	
8.14.1.10	Criação/configuração/exclusão de ramais;	
8.14.1.11	Inclusão e exclusão de ramais em grupos de toque e de captura;	
8.14.1.12	Inclusão e exclusão de ramais em perfis de uso;	
8.14.1.13	Troubleshooting básico;	
8.14.1.14	Boas práticas de uso, segurança e gerenciamento.	

8.14.2	A lista acima é não-exaustiva, facultando à contratada sugestão de ementa, a qual será avaliada em conjunto com a CGU quanto à pertinência e conteúdo;	
ITEM 9	Repasse de conhecimento avançado para as equipes de atendimento Nível 3 e 4 e servidores da equipe de TI, de maneira presencial e no formato hands-on	
9.1	Consiste no repasse de conhecimento teórico e prático para as equipes de atendimento da CONTRATANTE de nível 3 e 4, além de servidores da CGU;	
9.2	Deverá ser ofertado na modalidade presencial, em formato hands-on, utilizando ambiente da contratada em Brasília/DF;	
9.3	O local da realização do treinamento deve ser provido pela contratada, podendo este ser próprio ou alugado;	
9.4	Deverá ser realizado logo após a assinatura do contrato, em data a ser definida conjuntamente com a CGU;	
9.5	A turma será composta por 6 (seis) alunos oficiais, mais 4 (quatro) alunos na condição de ouvintes;	
9.6	A carga horária mínima deverá ser de 40 (quarenta) horas , ministrada em dias úteis e em apenas um dos períodos do dia. Desta maneira, o repasse terá duração de 10 (dez) dias úteis consecutivos;	
9.7	Deverá ser feita por instrutor(es) com certificação técnica do fabricante, a fim de garantir que todos os requisitos do treinamento sejam ministrados de forma adequada;	
9.8	O curso deverá ser ministrado em língua portuguesa;	
9.9	Material didático, recursos audiovisuais e equipamentos para exibição serão providos pela contratada;	
9.10	Deverá empregar laboratórios (físicos ou virtuais) com pelo menos 1 (um) POD por aluno. O laboratório deverá utilizar equipamentos e softwares na mesma versão em uso na CGU, com as mesmas funcionalidades, interfaces e demais características;	
9.11	Deverão ser disponibilizados materiais como tutoriais, guias rápidos do tipo “ <i>como fazer</i> ”, manuais e vídeos para consulta posterior, sem prejuízo ao treinamento a ser realizado, todos preferencialmente no idioma português brasileiro cujo conteúdo deve estar na mesma versão da solução implantada;	
9.12	Deverá ser garantido à CGU o direito de gravar em áudio e vídeo as sessões de repasse de conhecimento, para uso posterior em treinamentos internos;	
9.13	Todos os materiais disponibilizados para treinamento e consulta, inclusive gravações dos repasses, deverão ter os direitos de uso e reprodução cedidos para a CGU, para aplicação e uso em treinamentos internos;	
9.14	Ao término do processo de transferência de conhecimento, a contratada deverá realizar pesquisa de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, material didático, aplicação à prática profissional bem como do(s) instrutor(es). Esta avaliação utilizará o modelo constante no Anexo II. Caso seja considerado insatisfatório, a contratada deverá realizar novo processo de transferência de conhecimentos a fim de atender às demandas não satisfeitas inicialmente. Deverá ser enviado à contratante relatório contendo a avaliação de satisfação dos alunos;	
9.15	Não serão de responsabilidade da contratada custos com transporte e diárias dos participantes da contratante;	
9.16	Eventuais custos com licenças e softwares extras, diárias e transportes dos instrutores, assim como outros custos relacionados a este repasse devem estar previstos pela contratada na elaboração da proposta;	
9.17	No repasse de conhecimento, deverão ser abordados, no mínimo, os seguintes tópicos:	
9.17.1	Arquitetura da solução;	

9.17.2	Visão aprofundada da administração e gestão da solução;	
9.17.3	Melhores práticas na administração, gerenciamento e configuração da solução;	
9.17.4	Melhores práticas de segurança da solução;	
9.17.5	Administração e gerenciamento de usuários do sistema;	
9.17.6	Administração e gerenciamento dos perfis de ramal;	
9.17.7	Sip trunk, rotas, plano de discagem, transbordo, CAC, criptografia, sugestões de monitoramento, execução de testes remotos	
9.17.8	Administração, gerenciamento e configuração dos telefones;	
9.17.9	Administração, gerenciamento e configuração dos gateways;	
9.17.10	Administração, gerenciamento e configuração do SBC;	
9.17.11	Rotinas de manutenção e backup do sistema;	
9.17.12	Análise de logs e troubleshooting avançado do sistema;	
9.17.13	Configuração e geração de relatórios;	
9.18	A lista acima é não-exaustiva, facultando à contratada sugestão de ementa, a qual será avaliada em conjunto com a CGU quanto à pertinência e conteúdo;	
ITEM 10	Consultoria direcionada a atualizações, adaptações, integração e implementação de soluções tecnológicas de interesse da CGU.	
10.1	Consiste em consultoria técnica relacionada à solução de telefonia em uso na CGU e seus componentes, incluindo hardware e software;	
10.2	Todas as atividades de consultoria deverão ser realizadas por profissionais com certificação válida do fabricante;	
10.3	A contratada deverá apoiar as equipes técnicas da CGU, no mínimo, nas seguintes atividades:	
10.3.1	Elaboração de projetos envolvendo a solução de telefonia e seus componentes;	
10.3.2	Migração para novas versões da solução e seus componentes (geralmente associada a alguma necessidade ou alguma nova funcionalidade);	
10.3.2.1	Atualizações periódicas de novas versões não serão objeto da utilização de horas da consultoria.	
10.3.3	Implementação de funcionalidades da solução ainda não utilizadas;	
10.3.4	Avaliação do ambiente atual e possibilidades de melhorias do conjunto;	
10.3.5	Avaliação dos aspectos de segurança e operação do ambiente;	
10.3.6	Projetos de integração com outras aplicações, tecnologias de comunicação e ambientes em operação na CGU ou que venham a ser adotados futuramente;	
10.3.7	Projetos de adequação da capacidade de operação da solução e seus componentes;	
10.4	A lista de atividades elencadas no item 1.3 é não-exaustiva, sendo que outras demandas de apoio possam surgir futuramente, sendo estas sempre dentro do escopo da telefonia IP da CGU;	

10.5	As demandas serão realizadas através de portal de atendimento ou endereço de correio eletrônico disponibilizado pela contratada;	
10.6	A CONTRATADA poderá solicitar reuniões com as equipes afetas à demanda, preferencialmente online via Teams, sendo estas obrigatoriamente gravadas;	
10.7	Eventualmente a CONTRATADA deverá atuar fora do horário comercial ou em fins de semana para acompanhamento ou atuação em janelas de serviço;	
10.8	Será disponibilizado acesso remoto à CONTRATADA a fim de acessar o ambiente de telefonia para realizar coleta de informações, análise de logs, diagnósticos e demais atividades para a elaboração de relatórios e estudos;	
10.8.1	Os dados coletados devem ser tratados de acordo com a legislação em vigor, sendo vedado o uso em estudos, análises, projetos e qualquer outra atividade para demais clientes da contratada;	
10.9	Cada demanda deverá gerar como produto um relatório técnico detalhado em formato PDF, entregue via correio eletrônico, serviço de compartilhamento em nuvem dedicado ou unidades de armazenamento flash;	
10.10	Os produtos da consultoria, assim como os dados utilizados para a elaboração destes são de uso exclusivo da CGU, sendo vedado o compartilhamento ou uso em atividades que a contratada esteja ou venha a prestar para outros clientes.	