

ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS ITENS E QUANTIDADES

A solução deve ser composta de hardware, software e serviços e sistema de gerenciamento e monitoramento, com recursos completos para sua operação, incluindo instalação, configuração, treinamento, garantia com manutenção preventiva, corretiva e proativa, suporte técnico e operação assistida durante toda a vigência do contrato, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE TOTAL
1	Serviço de telefonia, Central de Atendimento e Comunicação Unificada Virtual, incluindo hardware, software e serviços necessários	Unid.	36
2	Ramal IP para usuários administrativos para os usuários de aparelhos IP, softphones e smartphones	Unid.	300
3	Softphones IP	Unid.	300
4	Sistema de Correio de Voz para todos os usuários de ramais IP, analógicos e softphones	Unid.	1
5	Sistema de Gravação de Chamadas para todos os usuários	Unid.	300
6	Sistema de Atendimento para Telefonistas e Recepcionistas	Unid.	1
7	Aparelho IP tipo 1 – terminal fixo com 2 portas giga	Unid.	150
8	Headsets USB	Unid.	150
9	Sistema de bilhetagem e Tarifação	Unid.	1
10	Sistema centralizado de URA (Unidade de Resposta Audível) incluindo a gravação dos guias vocais por locutor profissional em estúdio profissional, sendo um por regional e setores estratégicos	Unid.	15
11	Posição de operador de atendimento telefonico	Unid.	5
12	Licença de software para monitoração e relatórios de atendimento	Unid.	1
13	Sistema de gravação de chamadas para todos os usuários do sistema, fixos, móveis ou softphones.	Unid.	1
14	Solução de Retorno automático de ligações não atendidas e de ligações atendidas	Unid.	1
15	Sistema de Monitoramento de Rede (NOC) para toda a solução	Unid.	1
16	Serviço de Suporte e Manutenção para toda a solução	Unid.	1
17	Serviço de Instalação Remota e Presencial, Programação, Configuração, Testes para toda a solução e Treinamentos de usuários e administradores	Unid.	1
18	Prestação de Serviço de telefonia fixa e móvel STFC, nas modalidades local, longa distância nacional, incluindo links de voz, portabilidade numérica, equipamentos, serviços de instalação e manutenção.	Serv.	1
19	Minutos de ligações telefônicas fixo nacional (Ligação Local e Ligação de Longa Distância) de fixo para fixo para qualquer operadora de telefonia fixa.	Min.	3000
20	Minutos de ligações telefônicas móvel nacional (Ligação Local e Ligação de Longa Distância) de fixo para móvel para qualquer operadora de telefonia móvel.	Min.	3000
21	Números Telefônicos Portados	Unid.	25

ANEXO II – PROVA DE CONCEITO PARA HABILITAÇÃO

ITEM	REQUISITO	DETALHES	ATENDE (S/N)	OBS.
01	Idioma Português Brasil	Nos aplicativos (Interface de usuários)		
02	Operação nativa IP	Funcionamento da plataforma utilizando protocolo SIP baseado em software sem necessidade de gateways de conversão.		
03	Certificado homologação da ANATEL	Homologação dos gateways e aparelhos IP		
04	Perfil de Acesso	A solução de gerenciamento possui controle de acesso baseado na definição de perfis que controle o acesso nos níveis de menu e telas.		
05	Solução de Segurança	A solução possui solução de segurança que impeça o acesso ou autenticação de usuários não autorizados		
06	Sistema de Administração	A solução possui, para todas as funcionalidades web, interface compatível com, no mínimo, os navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome ou software compatível com Windows 7 ou posterior.		
07	Rota de Menor Custo	Demonstrar o funcionamento da função Rota de Menor Custo.		
08	Facilidades	Demonstração do funcionamento das facilidades oferecidas pela central como, Siga-Me, ChefeSecretária, Chamada em Espera e Correio de Voz.		
09	Sala de Conferência	Criação de Sala de Conferência protegida por senha através de interface gráfica		
10	Interface Gráfica: Correio de Voz	Interface gráfica para criação de correio de voz e gestão pelo usuário.		
11	Interface Gráfica: Tempo Real	Tela de administrador do sistema, em tempo real, a visualização de ramais existentes no sistema, obtendo informações sobre ramais ativos, seu status, tempo de ligação para chamadas recebidas e realizadas. Apresentação em tempo real de chamadas realizadas, recebidas e abandonadas por ramal/usuário.		
12	Gravação de Chamada de Voz	Gravação de voz entre ramais internos e de ligações externas. Demonstração da habilitação da gravação como padrão para um ramal.		
13	Recuperação de Gravação	Recuperação de arquivos de áudio através de filtros como: ramal/usuário, data e hora etc. Deve-se demonstrar que essa gestão das gravações poderá ser feita diretamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção de um administrador ou gerente		
14	Unidade de Resposta Audível (URA)	Criação de menu simples de URA por meio de interface web gráfica em Português.		
15	Softphone	Softphone funcional para smartphone e PC nos sistemas operacionais Windows 7 ou superior e Android, gerando e recebendo chamadas		
16	Call Back	Apresentar a solução de Call back e click to call		
17	Linhas telefônicas	Fazer testes de qualidade de, no mínimo, uma linha telefônica digital E1 ou SIP		

18	Gerenciamento	Gerenciamento remoto e centralizado, bem como atualização e o monitoramento pro-ativo, alarmes e configuração de terminais IP em massa.		
19	Autorização Anatel	Apresentar comprovação de registro e autorização STFC expedida pela Anatel		
20	CREA	Apresentar registro no CREA e comprovação de engenheiro		
21	Manutenção	Apresentar sistema de abertura de acompanhamento de chamados;		

ANEXO III – IMR

Indicador - SLA - NÍVEL DE SERVIÇO ACORDADO - % DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE PABX	
Item	Descrição
Finalidade	Disponibilidade de Serviços que a Fundacentro pode esperar da contratada - percentual de SLA mínimo necessário para um serviço de Pabx Virtual
Meta a Cumprir	Mínimo necessário para um serviço de Pabx Virtual e serviços de telefonia é de 99,0%
Instrumento de medição	Contagem dos minutos em que o serviço ficou indisponível
Forma de acompanhamento	Controle por parte dos fiscais acerca dos apontamentos.
Mecanismo de Cálculo	Cálculo = 1- (Total de minutos em que o serviço ficou indisponível dividida pelo total de minutos do mês de referência)
Faixas de ajuste do pagamento	1) >=99% de disponibilidade: pagamento de 100% da fatura; 2) de 97 a 98,99%: pagamento de 90% da fatura; 3) de 95 a 96,99%: pagamento de 80% da fatura ; 4) < 95%: desobrigação de pagamento do mês de referência
Sanções	Conforme Termo de Referência
% de Disponibilidade	%