



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**  
**(UASG 080012)**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 2/2023**  
(Processo Geral 3762/2022)

**OBJETO:**

A presente licitação tem por objeto a contratação de solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, conforme disposições estabelecidas no Edital e seus anexos.

**ACOLHIMENTO, ABERTURA E ANÁLISE DAS PROPOSTAS E SESSÃO DO PREGÃO:**

- Término do acolhimento das propostas eletrônicas e início da sessão do Pregão e oferecimento de lances: **às 14h do dia 9 de março de 2023.**

**REALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA:**

- Portal de Compras do Governo Federal: site <https://www.gov.br/compras/pt-br>

**ENDEREÇO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO:**

- Alameda Doutor Carlos de Carvalho, 528, Centro, Curitiba/PR
- CEP: 80.430-180

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:**

- Secretaria de Licitações e Contratos
- Av. Vicente Machado, 147, 10º andar, centro, Curitiba/PR - CEP 80.420-010.
- E-mail: [licitacao@trt9.jus.br](mailto:licitacao@trt9.jus.br)
- Fone: 0xx (41) 3310-7341  / 7342

➤ **Credenciamento e dúvidas na operação do sistema do COMPRASNET:**

- Central de Atendimento do Comprasnet:
  - **telefone: 0800 978 9001**
  - Portal de atendimento: <https://portaldeservicos.economia.gov.br/>
  - suporte realizado das 7 às 20 horas

**REFERÊNCIAS DE TEMPO:**

- Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 002/2023**

Torna-se público que o TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, CNPJ n.º 03.141.166/0001-16, por meio da Secretaria de Licitações e Contratos, sediado na Alameda Doutor Carlos de Carvalho, 528, centro, Curitiba-PR, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **menor preço**, empreitada por preço global, nos termos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto n.º 7.174, de 10 de maio de 2010, da Resolução CSJT n.º 310, de 24 de setembro de 2021, da Resolução CNJ 182 de 17 de outubro de 2013, das Instruções Normativas SEGES/MP n.º 05, de 26 de maio de 2017 e n.º 03, de 26 de abril de 2018, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

- 1.1. Constitui objeto do presente processo licitatório a contratação de solução de telefonia institucional totalmente IP, com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, conforme disposições estabelecidas no Edital e seus anexos.

**2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

- 2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

Fonte: xxx

Programa de Trabalho: xxxxxxxxxxxxxxxx

Elementos de Despesa: xxxxxxxxxxxx

**3. DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.**

- 4.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.
- 4.1.1 Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.
- 4.2 Será concedido tratamento favorecido para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.
- 4.3 Não poderão participar desta licitação os interessados:
- 4.3.1 proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente, em particular aqueles que:
- 4.3.1.1 que detenham a condição de inidôneas perante a Administração Pública (art. 87, IV, da Lei 8.666/1993);
- 4.3.1.2 que estejam suspensas de licitar e contratar temporariamente com este Tribunal (art. 87, III, da Lei 8.666/1993);
- 4.3.1.3 que estejam impedidos de licitar e contratar temporariamente com a União (art. 7º da Lei 10.520/2002);
- 4.3.2 que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 4.3.3 estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.3.4 que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.3.5 que estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, ou concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.3.5.1 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, e certidão emitida pelo juízo da ação contendo afirmação de que a recuperanda tem aptidão econômico e financeira para participar de procedimento licitatório (Acórdão nº 1.201/2020 – Plenário TCU), sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.
- 4.3.6 entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.4 Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.4.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;
- 4.4.1.1 nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.4.1.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.
- 4.4.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 4.4.3 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
  - 4.4.4 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
  - 4.4.5 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
  - 4.4.6 que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
  - 4.4.7 que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.
    - 4.4.7.1 a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.
  - 4.5 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.
  - 4.6 É vedada a contratação 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; (Resolução n.º 7/2005 do Conselho Nacional de Justiça).
    - 4.6.1 A vedação descrita no item anterior se estende às contratações deflagradas quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como as iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização;
    - 4.6.2 É permitida a contratação 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, de magistrados de primeiro e de segundo graus atuantes exclusivamente na jurisdição, assim como de servidores que, embora ocupantes de cargos em comissão e funções de confiança (a exemplo dos servidores da área judiciária, como diretores de secretaria, assistentes/assessores de magistrados), não atuem na linha hierárquica que vai da Administração ao dirigente máximo da entidade, por não vislumbrar, via de regra, risco potencial de contaminação do processo licitatório;
    - 4.6.3 Nada obsta que a Administração vede a contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo, a exemplo dos atuantes exclusivamente na área judiciária, sempre que identificar, no caso concreto, risco potencial de contaminação do processo licitatório.
- 5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**
- 5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.
  - 5.2 O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 5.3 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.
- 5.5 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.8 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**
- 6.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 6.1.1 **Valor TOTAL DO LOTE;**
- 6.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.
- 6.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 6.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;
- 6.3.1 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 6.3.2 Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP n.5/2017.
- 6.4 A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 6.4.1 cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- 6.4.2 cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.
- 6.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.6 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.10 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.
- 6.10.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato
- 6.11 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 6.11.1 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.11.2 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 6.11.3 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.11.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.12 Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 6.12.1 As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**
- 7.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR TOTAL DO LOTE**.
- 7.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5%.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 7.9 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 7.10 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.11 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.12 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.13 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.14 Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.15 Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;
- 7.15.1 Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 7.16 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.17 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.18 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.19 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.20 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.20.1 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.20.2 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 7.20.3 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.20.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.21 O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.22 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.23 A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.23.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
- 7.23.2 prestados por empresas brasileiras;
- 7.23.3 prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 7.23.4 prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.24 Persistindo o empate entre propostas, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.
- 7.25 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.
- 7.25.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.25.2 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.26 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
- 8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**
- 8.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.
- 8.2 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que:
- 8.2.1 não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
- 8.2.2 contenha vício insanável ou ilegalidade;
- 8.2.3 não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 8.2.4 apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 8.3 Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 8.3.1 for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.4 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.5 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 8.6 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.6.1 Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.7 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.7.1 O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 8.8 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.9 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.10 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.11 Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**9. DA HABILITAÇÃO**

- 9.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
  - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
  - c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).
  - d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
- 9.1.1 Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)
- 9.1.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 9.1.1.1 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
    - 9.1.1.1.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
    - 9.1.1.1.2 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 9.1.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.1.4 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.2 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 9.2.1 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
  - 9.2.2 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 9.3 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.
- 9.4 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 04 (quatro) horas, sob pena de inabilitação.
- 9.5 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.6 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.7 Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.7.1 Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.8 Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:
- 9.8.1 **Habilitação jurídica:**
- I) no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
  - II) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
  - III) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
  - IV) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
  - V) decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
  - VI) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 9.8.2 **Regularidade fiscal e trabalhista:**
- I) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
  - II) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, referente ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- III) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- IV) prova de regularidade para com as fazendas estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante a apresentação de certidão referente a tributos, ou equivalentes, na forma da lei, emitidas pelas respectivas Fazendas Públicas;
- V) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- VI) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943.

**9.8.3 Qualificação Técnica:**

- I) Apresentação de Atestado e/ou Declaração de Capacidade Técnica, expedido em nome da licitante por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução satisfatória de serviços de instalação e configuração de Central Telefônica IP com, no mínimo, 1200 ramais, call center operacional.

- 9.9 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 9.10 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa, empresa de pequeno porte e cooperativa seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.10.1 A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.11 Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 9.12 A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.13 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 9.14 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.15 Em havendo inabilitação da microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa convocada, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.16 Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

**10. PROVA DE CONCEITO**

- 10.1. A licitante classificada e habilitada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para realização de PoC, conforme Anexo IV, em Curitiba/PR, ou à distância via Web, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, visando a aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução especificadas no Termo de Referência e Anexos.
- 10.1.1. A contratada deverá realizar uma Prova de Conceito no ambiente da CONTRATANTE, gerindo, no mínimo 20 ramais (integrada por tronco SIP ao PBX ip atual), demonstrando capacidade de funcionamento do sistema com a rede interna da CONTRATANTE, registro de todos os modelos de telefones IP e atendimento aos requisitos descritos na especificação técnica deste edital.
- 10.2. Todas as despesas decorrentes de participação na PoC são de responsabilidade das licitantes.
- 10.3. No caso de desclassificação da licitante, será convocada a próximo licitante classificada para realização da PoC, e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.

**11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 11.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:
- 11.1.1. ser redigida em língua portuguesa e conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.
- 11.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.
- 11.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 11.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).
- 11.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 11.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 11.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

11.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

**12. DOS RECURSOS**

12.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

12.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

12.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

**13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

13.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

13.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

13.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
- 14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

**15. DA EFETIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 15.1. Previamente à contratação, a Administração promotora da licitação realizará consulta ao SICAF para identificar eventual proibição da licitante adjudicatária de contratar com o Poder Público.
- 15.1.1. A adjudicatária terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o instrumento de contrato, acusar recebimento da nota de empenho ou instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 15.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor registrado e aceita pela Administração.
- 15.3. Antes da emissão da nota de empenho, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
- 15.3.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

**16. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

- 16.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

**17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

- 17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

**18. DO PAGAMENTO**

- 18.1. As condições de pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência

**19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

- 19.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:
- 19.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 19.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;
- 19.1.3. apresentar documentação falsa;
- 19.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 19.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 19.1.6. não manter a proposta;
- 19.1.7. cometer fraude fiscal;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 19.1.8. comportar-se de modo inidôneo;
- 19.1.9. falhar na execução da contratação.
- 19.2. Considera-se o retardamento na execução do certame qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento do certame, evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou, ainda, que atrase a assinatura do contrato ou ata de registro de preços, como deixar de enviar amostras e deixar de entregar documentação exigida para o certame, sujeitando a licitante a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 2 (dois) meses.
- 19.3. Considera-se não manter a proposta a ausência de envio da mesma, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, sujeitando a licitante a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses.
- 19.4. Considera-se comportar-se de maneira inidônea a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como: frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, induzir deliberadamente a erro no julgamento, prestar informações falsas, apresentar documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de suas informações, estar impedida de licitar e contratar com a União na data do certame, enfim, a prática de qualquer ato destinado a obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública, sujeitando a licitante/contratada a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses
- 19.5. Considera-se falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumidas pelo contratado, sujeitando o contratado a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses.
- 19.6. Na ocorrência das infrações previstas nos itens 19.2 e 19.3, o pregoeiro procederá ao indiciamento e notificação da licitante via chat, abrindo-lhe prazo para apresentação de defesa prévia à Ordenadoria da Despesa, no prazo de 5 dias úteis, pelo e-mail [ordenadoria@trt9.jus.br](mailto:ordenadoria@trt9.jus.br).
- 19.7. As condutas listadas nos itens 19.4 e 19.5, bem como as demais enquadráveis neste dispositivo, serão apuradas pela Ordenadoria da Despesa.
- 19.8. Considera-se, também, comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 19.9. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 19.9.1. Multa de 1 % (um por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pelas condutas do licitante:
- a) deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
  - b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - c) não mantiver a proposta;
- 19.9.2. Multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pelas condutas do licitante:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
  - b) apresentar documentação falsa;
  - c) cometer fraude fiscal;
  - d) comportar-se de modo inidôneo;
- 19.9.3. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 19.10. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 19.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 19.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 19.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 19.14. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 19.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.16. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.17. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 19.18. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.
- 20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**
- 20.1. Até 3 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 20.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [licitacao@trt9.jus.br](mailto:licitacao@trt9.jus.br) ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Av. Vicente Machado, 147 - 10º Andar, Secretaria de Licitações e Contratos.
- 20.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.
- 20.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 20.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
- 20.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão disponibilizadas no portal do TRT da 9ª Região na internet, no endereço eletrônico abaixo, bem como no sistema do comprasnet:  
[http://www.trt9.jus.br/internet\\_base/pagina\\_geral.do?secao=15&pagina=LICITACOES\\_EM\\_ANDAMENTO](http://www.trt9.jus.br/internet_base/pagina_geral.do?secao=15&pagina=LICITACOES_EM_ANDAMENTO)
- 20.7. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.
- 20.8. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 20.9. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

**21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 21.1. Ao participar de processo licitatório, o representante legal da licitante fica ciente de que o contratante poderá ter acesso aos seus dados pessoais, tais como nome, cargo ocupado na empresa, número de inscrição no cadastro de pessoas físicas (CPF) e número da carteira de identidade (RG), bem como que referidos dados serão tratados pela Administração, conforme autorização prevista no art. 7º, II, da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 21.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 21.3. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 21.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 21.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 21.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 21.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 21.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 21.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 21.10. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [comprasnet.gov.br](http://comprasnet.gov.br), e também poderá ser obtido no endereço [trt9.jus.br](http://trt9.jus.br) (transparência).
- 21.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 21.11.1. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;
  - 21.11.2. ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL;
  - 21.11.3. ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO;
  - 21.11.4. ANEXO IV – PROVA DE CONCEITO;
  - 21.11.5. ANEXO V – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

Curitiba, 23 de fevereiro de 2023.

**Arnaldo Rogério Pestana de Sousa**  
**Ordenador da Despesa**



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 OBJETO**

- 1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses, conforme disposições estabelecidas neste Termo de Referência:

LOTE ÚNICO		
Item	Objeto	Unidade
01	Solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para pelo menos 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	mensal
02	Projeto/Instalação/Configuração	1
03	Treinamento no sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, turma com 6 vagas	1
04	SBC para 100 sessões SIP simultâneas, com HA, virtualizado em VM separada do PBX, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	1

**2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. O objetivo primordial desta contratação é continuar utilizando plenamente a solução de telefonia sobre IP ao invés de telefonia convencional ou analógica, mantendo os benefícios oferecidos pela plataforma, bem como preservando o máximo possível do investimento já realizado e agregando novas funcionalidades.

**3 VALORES MÁXIMOS DA CONTRATAÇÃO**

- 3.1. Os valores máximos da contratação são os constantes na tabela abaixo:

LOTE ÚNICO				
Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário Máximo	Valor Total Máximo
01	Solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para pelo menos 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte	28 meses, considerando o início após a conclusão do item 2	R\$ 14.214,28	R\$ 397.999,84
02	Projeto/Instalação/Configuração	1	R\$50.000,00	R\$50.000,00
03	Treinamento no sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, turma com 6 vagas	1	R\$2.900,00	R\$2.900,00
04	SBC para 100 sessões SIP simultâneas, com HA, virtualizado em VM separada do PBX, incluindo atualização, manutenção e suporte.	1	R\$13.900,00	R\$13.900,00
<b>TOTAL MÁXIMO DO LOTE</b>				<b>R\$ 464.799,84</b>



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 3.2. O pagamento referente aos itens 2, 3 e 4 será de forma única, após cumprido o cronograma de execução de que trata o item 4 e efetivado os recebimentos de que tratam os itens 13.1 a 13.3, todos deste Termo de Referência.
- 3.3. O pagamento referente ao item 1 será de forma mensal, e surtirá efeito somente após a conclusão das fases de Projeto/Instalação/Configuração de que trata o cronograma do item 4 deste Termo de Referência.

**4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
01	1a Fase - Elaboração do projeto	Até 20 dias após a assinatura do contrato.
02	2a Fase - Instalação/configuração	Até 60 dias após a conclusão da fase precedente.
03	Transferência de Conhecimento	No prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o Recebimento Definitivo da fase instalação e configuração
04	3a Fase - Suporte Nível III	Mensal, após concluída a fase de instalação e configuração.

**5 DETALHAMENTO DO OBJETO**

- 5.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte e cessão de uso temporário e não exclusivo do Sistema de Telefonia IP.
- 5.2. O sistema possui interfaces gráficas intuitiva, baseadas na Web, de fácil instalação e configuração, onde é possível configurar todos os requisitos do sistema.
- 5.3. O sistema deve possuir:
- Módulo PABX-IP:  
  
Permite a conectividade com as redes públicas de telefonia para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a infraestrutura de uma rede IP, o qual suporta todas as funcionalidades de um PABX tradicional além das funcionalidades avançadas que só são possíveis em PABX IP.
  - Módulo Telefonista  
  
Interface web de atendimento telefônico que permite efetuar, receber e controlar chamadas entrantes, com visualização da lista de ramais, onde é exibido o status do ramal (livre, ocupado, etc.), o nome do usuário, o setor, número telefônico do lado B e o tempo da chamada em andamento.
  - Módulo Call Center  
  
Possibilita o gerenciamento de filas de atendimento e possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento.
- 5.4. Sobre o treinamento:
- 5.4.1. Capacitar 6 técnicos da CONTRATANTE para configuração e administração da solução
- 5.4.2. O treinamento deve ter o mínimo 20 horas de duração, obrigatoriamente ao vivo, em modelo presencial ou remoto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 5.4.3. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os técnicos da CONTRATADA deverão repassar, sem custos adicionais, aos técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT da 9ª Região, de forma didática, as informações acerca do funcionamento e das configurações dos serviços contratados, mesmo que o serviço já tenha sido executado.

**6 REQUISITOS TEMPORAIS**

- 6.1. Os prazos de execução do cronograma de elaboração do projeto, instalação e migração constam no item 4 deste Termo de Referência e começaram a contar a partir da assinatura do contrato.
- 6.2. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, incluídos os prazos de que trata o item 6.1, contados a partir da assinatura do respectivo instrumento, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses quando comprovada vantagem para a Administração e obedecendo aos requisitos previstos em lei.

**7 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**

- 7.1. A CONTRATADA prestará suporte técnico de Nível III à solução, de maneira a garantir o pleno funcionamento do objeto deste contrato através de abertura de Solicitação de Serviço, pela CONTRATANTE.
- 7.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço de manutenção e suporte técnico ao longo da vigência do contrato, destinado a:
- 7.2.1. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados.
  - 7.2.2. Solução de problemas de configuração e falhas técnicas nos serviços.
  - 7.2.3. Esclarecimentos de dúvidas sobre configurações e utilização dos serviços.
  - 7.2.4. Implementação de novas funcionalidades.
- 7.3. Os serviços poderão ser prestados remotamente. Caso seja necessário, os serviços de assistência técnica "on-site", realizados pela CONTRATADA ou autorizados pela mesma mediante declaração expressa, deverão ser prestados na Sede do Tribunal, na Capital.
- 7.4. O serviço de garantia deverá abranger os defeitos de software, através de manutenção preventiva ou corretiva, incluindo a correção de bugs e instalação de novas versões, sem representar quaisquer ônus para o Tribunal.
- 7.5. Os serviços serão solicitados mediante a abertura de chamados a serem efetuados por técnicos do Tribunal através de e-mail, website ou chat da CONTRATADA, em qualquer caso em português, a qualquer horário e em qualquer dia da semana (24x7). O atendimento será efetuado de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h para chamados de nível de Severidade N3 e N4 e a qualquer horário e em qualquer dia da semana (24x7), para chamados de nível de Severidade N1 e N2. Para os chamados de nível de severidade N1 e N2 também deve ser disponibilizado um telefone de contato.
- 7.6. Todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 7.7. O acompanhamento da prestação de serviço deverá ser através de um número de protocolo fornecido pela CONTRATADA, no momento da abertura da solicitação.
- 7.8. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os softwares fornecidos, fazendo constar à causa de inadequação e a ação devida para sua correção.
- 7.9. Durante todo o período da garantia a CONTRATADA atualizará, ou disponibilizará para download, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, softwares necessários para o funcionamento dos equipamentos, fornecendo todas as novas versões ou releases lançados



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

pelos fabricantes. A atualização deverá ocorrer em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data de lançamento da nova versão ou release.

- 7.10. Caso a nova versão ou release seja disponibilizada para download, todo suporte visando instalação e configuração deverá ser prestada pela CONTRATADA, após autorização pela CONTRATANTE, em horário agendado, fora do horário comercial.
- 7.11. Os chamados técnicos serão classificados pela CONTRATANTE em níveis de severidade de acordo com o comprometimento do funcionamento do sistema, tendo prazos de atendimento diferenciados para cada nível, conforme tabela a seguir:

Nível de Severidade	Tempo para Atendimento
N1: Crítico: parada total ou instabilidade contínua do sistema	30 (trinta) minutos
N2: Alto: queda de desempenho do sistema, sistema parcialmente comprometido	3 (três) horas
N3: Médio: pequenos problemas sem impacto direto na operação do sistema	8 (oito) horas
N4: Baixo: pouco ou nenhum impacto na operação do sistema. Dúvidas e questionamentos	16 (dezesesseis) horas

- 7.12. Suporte de Nível I e Nível II:

- 7.12.1. Os serviços de suporte N-I e N-II serão de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 7.12.2. Consistem na resolução de problemas menos complexos que ocorrem na rotina dos usuários, inclusão/alteração de ramais/usuários, grupos, centros de custos, dúvidas e esclarecimentos.
- 7.12.3. O contato com o usuário poderá ser efetuado por telefone, e-mail ou sistema de chamados.
- 7.12.4. Caso não seja possível prover resolução do problema, será acionado o suporte Nível III, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

- 7.13. Suporte de Nível III:

- 7.13.1. O suporte Nível III será prestado pela contratada.
- 7.13.2. Consiste no atendimento de apoio especializado aos serviços de primeiro e segundo nível quando estes não são suficientes para a resolução de problema.
- 7.13.3. Funções de responsabilidade exclusiva Nível III:  
- Inclusão/alteração valores tarifários;  
- Inclusão/alteração de troncos;  
- Inclusão/alteração de rotas;  
- Inclusão de novos modelos de aparelhos telefônicos;  
- Configuração do sistema.

## **8 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- 8.1. O acesso às dependências do CONTRATANTE pelos profissionais prestadores dos serviços somente será permitido após prévio credenciamento, realizado preferencialmente no momento da assinatura do contrato.
- 8.2. A Contratada deverá seguir todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
- 8.3. A contratada deverá ter conhecimento da Política 28/2018 que institui a Política de Segurança da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.
- 8.4. A CONTRATADA e partes envolvidas deverão observar e respeitar rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança aplicáveis da ABNT e de instituições internacionais,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

em particular com a norma ABNT NBR ISSO/IEC 27002:2013 Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Código de prática para controles de segurança da informação.

**9 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

- 9.1. Ambientais - Os equipamentos, módulos ou peças de reposição deverão ser entregues devidamente acondicionados em embalagens individuais adequadas, que utilizem preferencialmente materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e a armazenagem.
- 9.2. Ambientais - Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental (Lei nº 12.305/2010).
- 9.3. Culturais - Todo suporte técnico deverá ser oferecido preferencialmente no idioma português.

**10 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

- 10.1. Os serviços deverão ser executados em observância às normas técnicas aplicáveis da ABNT, de instituições internacionais e às Normas Reguladoras do Ministério do Trabalho e Emprego, e em particular com as seguintes normas:
  - I) ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Código de prática para controles de segurança da informação;

**11 REQUISITOS DE PROJETO DE IMPLANTAÇÃO**

- 11.1. A solução deverá ser instalada e configurada em servidor virtual pertencente à CONTRATANTE, dentro de ambiente virtualizado por VMWare.
- 11.2. Deverão ser aplicados nos aparelhos telefônicos todos os pacotes de atualização necessários para seu funcionamento em conjunto com a nova plataforma.
- 11.3. Os 41 gateways de telefonia existentes devem ser configurados para que funcionem em conjunto com a nova plataforma.
- 11.4. O processo de migração deverá ocorrer por localidade, fazendo a migração de cada uma, e uma vez em funcionamento, passando-se para a próxima. Todo o processo deve ser feito remotamente de Curitiba, sem necessidade de deslocamento físico para outras cidades.
- 11.5. O sistema deve ser preparado para provisionamento automático/remoto de todos os modelos de telefones deste Tribunal.
- 11.6. Deverá estabelecer uma conexão SIP ao sistema atual da Contratante com a criação de rota genérica das chamadas originadas do novo sistema, para prover conexão dos locais migrados à PSTN, enquanto o sistema vai sendo configurado para rotear as chamadas em LCR.
- 11.7. O sistema deve permitir a importação/carga de ramais e demais campos por lote, bem como os grupos de captura e configurações que serão fornecidas por planilha. A cada localidade migrada devem ser feitos os ajustes e testes de funcionamento do sistema, grupos, uras, transferências, rotas de saída, etc.
- 11.8. Devem ser configuradas pelo menos 03 rotas alternativas de menor custo para as ligações saintes de cada local.
- 11.9. O sistema deve ter uma interface simplificada para cadastro de novos ramais.

**12 REQUISITOS DE METODOLOGIA E TRABALHO**

- 12.1. A prestação de serviços de garantia dar-se-á por meio de solicitação junto à Central de Atendimento Web e/ou Telefônico da contratada, com abertura de chamado de ordem de serviço.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 12.2. A CONTRATADA deverá enviar ao fiscal do contrato, quando solicitado, documento que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças, módulos ou equipamentos eventualmente substituídos.
- 12.3. Imediatamente após cada atendimento técnico, a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório Técnico contendo:
- a) Tipo de serviço;
  - b) Técnico(s) responsáveis da CONTRATADA;
  - c) Descrição detalhada do serviço;
  - f) Data e hora de início do serviço;
  - g) Data e hora de término do serviço;
- a) Número de registro do chamado de Ordem de Serviço;
- b) Nível de severidade do chamado;
- c) Descrição do incidente;
- d) Descrição da solução do incidente.
- 12.4. O chamado de serviço de atendimento técnico será classificado, para efeitos de fiscalização contratual, obedecendo aos seguintes critérios:
- a) Aberto: chamado de Ordem de Serviço aberto via Central de Atendimento;
  - b) Iniciado: atendimento ao chamado iniciado por profissionais capacitados da CONTRATADA;
  - c) Finalizado: atendimento ao chamado realizado, com implementação da solução e emissão de Relatório Técnico;
  - d) Aguardando Aprovação: atendimento realizado, com Solução implementada, Relatório Técnico emitido e aguardando avaliação da Solução por parte do fiscal do CONTRATANTE;
  - e) Pendente: atendimento realizado, com Solução implementada, Relatório Técnico emitido e não aprovado por motivo de atendimento parcial do chamado, ou ainda, não atendimento, serviço inadequado ou serviço de má qualidade;
  - f) Fechado: chamado finalizado, com implementação da Solução definitiva e aprovação do Relatório Técnico.
- 12.5. O fiscal do CONTRATANTE terá o prazo de até três dias úteis para a avaliação e aprovação do Relatório Técnico apresentando pela CONTRATADA. Durante esse prazo, o chamado será considerado "aguardando aprovação", e não terá seu tempo contabilizado no cálculo do "Tempo de Solução".
- 12.6. Caso o representante do CONTRATANTE reprove o Atendimento do Chamado ou da Solicitação de Suporte, será considerado(a) "Pendente" e terá seu tempo decorrido contabilizado para efeitos de Acordo de Nível de Serviço. Na avaliação do Relatório Técnico, o representante do CONTRATANTE fornecerá as pendências, requererá a adequação do serviço prestado e realizará nova avaliação do atendimento. Em caso de reincidência da reprovação do Relatório Técnico, a CONTRATADA sujeitar-se-á a sanções.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 12.7. Para os serviços técnicos especializados contratados por demanda específica, fica a critério da CONTRATANTE definir data e horário no caso de intervenções que possam vir a gerar indisponibilidade, mesmo que temporária, ao serviço.

**13 REcebimento do Objeto**

**13.1. Para os softwares/licenças:**

O **Recebimento Provisório** do objeto será dado pelo Fiscal do Contrato, em até 10 (dez) dias após a entrega dos softwares/licenças.

O **Recebimento Definitivo** do objeto será dado pelo Fiscal de Contrato, após a emissão da Nota Fiscal, em até 10 (dez) dias após a entrega do objeto, satisfeitas as condições abaixo:

- Compatibilidade do objeto entregue com as especificações exigidas no Termo de Referência e constantes da proposta da empresa fornecedora.
- Verificação da ativação/registro de todas as licenças solicitadas em nome do Tribunal.
- Conformidade do documento fiscal quanto à identificação do comprador (Tribunal), descrição do material entregue, quantidade, preços unitário e total.
- A contratada deve adicionar pelo menos um equipamento para monitoramento no software de gerência em forma de demonstração para o servidor alocado para acompanhar o projeto.

**13.2. Para os serviços de Projeto/Instalação/Configuração:**

O **Recebimento Provisório** do objeto será dado pelo Fiscal do Contrato, em até 10 (dez) dias após a execução do serviço de projeto/instalação/configuração dos softwares/licenças/serviço, compreendendo dentre outras, as seguintes verificações:

- Execução do serviço;
- Os softwares/licenças serão submetidos à avaliação e homologação pela equipe técnica do CONTRATANTE, com auxílio da CONTRATADA, para garantir o pleno atendimento às especificações.

O **Recebimento Definitivo** do objeto será dado pelo Fiscal de Contrato, após a emissão da Nota Fiscal, em até 10 (dez) dias após a entrega dos equipamentos, satisfeitas as condições abaixo:

- Compatibilidade do objeto entregue com as especificações exigidas no Termo de Referência e constantes da proposta da empresa fornecedora.
- Verificação da ativação/registro de todas as licenças solicitadas em nome do Tribunal.
- Conformidade do documento fiscal quanto à identificação do comprador (Tribunal), descrição do material entregue, quantidade, preços unitário e total.
- A contratada deve adicionar pelo menos um equipamento para monitoramento no software de gerência em forma de demonstração para o servidor alocado para acompanhar o projeto.

Competirá a CONTRATADA arcar com ônus de executar novamente os serviços cujas características se mostrem diversas das exigidas no instrumento convocatório.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**13.3. Para o treinamento:**

A contratada tem no máximo 15 (quinze) dias após o recebimento definitivo do Projeto/Instalação/Configuração, pela contratante, para efetuar a transferência de conhecimento. A data será agendada pelo contratante de acordo com a sua conveniência. O **Recebimento Provisório** do objeto será dado pelo Fiscal do Contrato, em até 5 (cinco) dias após a execução dos serviços, compreendendo dentre outras, as seguintes verificações:

- Apresentar a lista de frequência dos participantes.

O **Recebimento Definitivo** do objeto será dado pelo Fiscal de Contrato, após a emissão da Nota Fiscal, em até 15 (quinze) dias após a execução dos serviços, satisfeitas as condições abaixo:

- Apresentar os certificados de conclusão do curso emitidos para os participantes.

**13.4. Para os serviços de suporte:**

O **Recebimento Provisório** do objeto será dado pelo Fiscal do Contrato, após a entrega da respectiva nota fiscal/fatura;

O **Recebimento Definitivo** do objeto será dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento provisório e após a comprovação da perfeita execução e do cumprimento das condições estabelecidas.

- 13.5. Competirá a CONTRATADA arcar com ônus de executar novamente os serviços cujas características se mostrem diversas das exigidas no instrumento convocatório.

**14 DEVERES DO CONTRATANTE**

- 14.1. Caberão ao contratante as seguintes providências, sem prejuízo de outras decorrentes da legislação e necessárias à eficiente execução da contratação:

- I) Viabilizar os recursos orçamentários para pagamento dos serviços previstos no presente contrato;
- II) Designar gestor(es) para o acompanhamento do presente contrato, nos termos do art. 67, da Lei Federal nº 8.666/93;
- III) Prover os recursos humanos para atender às demandas exigidas nas etapas de implantação dos produtos e de transferência de conhecimento;
- IV) Prover a infraestrutura necessária para a operação do serviço;
- V) Realizar treinamento de demais usuários do serviço;
- VI) Fornecer local para capacitação de uma única turma fechada de até 6 (seis) técnicos na cidade de Curitiba, em comum acordo com a CONTRATADA;
- VII) Fornecimento de todo o hardware (servidores, gateways, aparelhos telefônicos, etc.) que compõem o sistema, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico;
- VIII) Disponibilizar ambiente adequado para instalação da plataforma;
- IX) Contratação de acesso a Rede Pública de Telefonia, através de links digitais ou analógicos;
- X) Contratação de link de dados para interconexão com a(s) unidade(s) do CONTRATANTE, com capacidade adequada e QoS (Qualidade de Serviço) garantido para a quantidade estimada de chamadas telefônicas;
- XI) Fornecer e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, para a correta operação do sistema, conforme descrito a seguir:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- a. Infraestrutura de cabeamento: Sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado, certificado a atender no mínimo, aos requisitos de Categoria 5e;
  - b. Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada Armário de Telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes do sistema de telefonia;
  - c. Entrada de Telecomunicações: disponibilizar conexão física entre a entrada de telecomunicações e o local de instalação do(s) gateway(s) de comunicação com a Rede Pública de Telefonia;
  - d. Segurança: o tráfego de voz deverá ser segmentado em uma VLAN específica para voz;
  - e. Ambiente Central: deverá haver disponibilidade para instalação do sistema e área de armazenamento de dados;
- XII) Manter as características do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s), não realizando qualquer modificação que desconfigure a(s) funcionalidade(s) para a qual foi homologado;
- XIII) Manutenção, garantia e suporte técnico de todos os equipamentos que compõem o sistema de telefonia IP;
- XIV) Acionamento das Operadoras de Telecomunicações em caso de problemas de acesso aos serviços de telecomunicações contratados de sua responsabilidade.

**15      DEVERES DA CONTRATADA**

- 15.1. Competirá à contratada a execução do objeto segundo as normas e condições consignadas neste instrumento e/ou decorrentes da legislação aplicável à espécie, cabendo-lhe em especial:
- I. **Após solicitação, a empresa deverá comprovar Certificado DCAA (Digium Certified Asterisk Administration) de um profissional registrado na empresa como funcionário e/ou proprietário no prazo de 5 dias úteis.**
  - II. **Após solicitação, em até 05 dias úteis, a empresa deverá comprovar possuir um colaborador com certificação válida compatível com a solução ofertada, como Issabel Certified ou superior, DCAP (Digium Certified Asterisk Professional) ou Certificado de Curso de Asterisk Avançado, com carga horária mínima de 40 horas e experiência mínima de 30 meses na área de telefonia IP baseada em Asterisk.**
  - III. Executar os serviços de acordo com a legislação, normas técnicas, padrões e especificações pertinentes;
  - IV. Comunicar e negociar com a CONTRATANTE, com antecedência, eventuais interrupções programadas por necessidade de manutenção em equipamentos, sistemas, bancos de dados ou outros componentes que afetem seu ambiente corporativo;
  - V. Adotar medidas padrões de segurança de acesso e de integridade dos dados. Procedimentos especiais de segurança deverão ser objeto de acordo específico entre as partes;
  - VI. Designar empregado(s) para representá-la na execução do contrato, nos termos do art. 68, da Lei 8.666/93;
  - VII. Manter o mais absoluto sigilo acerca de quaisquer dados e informações da CONTRATANTE, que por ventura venha a ter ciência e conhecimento, em função dos serviços prestados;
  - VIII. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do Art. 71 da Lei Federal nº 8.666/93.
  - IX. Parametrizar os serviços de forma a viabilizar a implantação do mesmo;
  - X. Elaborar um documento contendo instruções para a implantação e posterior administração do sistema;



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- XI.** Prover suporte técnico na implantação e enquanto o contrato estiver ativo;
  - XII.** Transferir os conhecimentos técnicos e de funcionalidade ao corpo técnico a ser indicado pelo CONTRATANTE ao final do Contrato;
  - XIII.** Promover capacitação técnica e prática para equipe de até 6 (seis) técnicos designados pelo CONTRATANTE;
  - XIV.** Configuração e acompanhamento da ativação inicial do sistema;
  - XV.** Suporte a situações operacionais não rotineiras ou excepcionais;
  - XVI.** Aplicar configurações para inclusão, substituição ou remoção de gateway;
  - XVII.** Aplicar configurações para inclusão ou remoção de localidades;
  - XVIII.** Tratamento de incidentes, conforme estabelecido no Nível de Serviço;
  - XIX.** Implementação de novas funcionalidades para prover melhorias no sistema;
  - XX.** Participar e auxiliar na homologação de novos aparelhos telefônicos eventualmente adquiridos pela CONTRATANTE;
  - XXI.** Disponibilizar correção de falhas ou defeitos detectados do sistema (bugs) e atualizações de versões;
  - XXII.** Elaboração do projeto, definindo sua topologia, requisitos e especificações técnicas de equipamentos;
  - XXIII.** Consultoria técnica na fase do processo licitatório e homologação dos equipamentos correspondentes;
  - XXIV.** manter profissionais capacitados para desenvolver as atividades pertinentes à plena execução do objeto contratual, sendo-lhe exigíveis, no mínimo, profissionais com experiência comprovada, titulação e grau de escolaridade compatível com o nível de serviço a ser desenvolvido.
- 15.2. As obrigações da contratada expressamente enunciadas no presente instrumento não excluem outras necessárias à perfeita e integral execução do objeto, decorrentes da Lei 8.666/93 e da legislação aplicável à espécie, nos termos do art. 54, caput, da Lei Federal de Licitações e Contratos Administrativos.
- 16 PAGAMENTO À CONTRATADA:**
- 16.1. O envio dos documentos fiscais (NF-e = Danfe, NFS-e, CT-e, recibo etc), para fins de recebimento pelos bens ou serviços prestados a este Tribunal somente será aceito desde que efetuado pelo Portal Sigeo da Justiça do Trabalho, disponível pelo seguinte link <https://portal.sigeo.jt.jus.br/portal-externo>. Para tanto, necessário que a empresa efetue cadastro no sistema, observando o prazo de 5 (cinco) dias a contar do início da vigência da contratação.
- a) As instruções para cadastro da empresa e envio dos documentos podem ser acessadas no link <https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/7161768>.
- 16.2. O pagamento será creditado em nome da contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste edital.
- 16.3. No caso de processamento do pagamento por meio de depósito bancário deverão ser fornecidos os seguintes dados: a) banco; nome e código; b) agência: nome e código e c) número da conta corrente (completo).
- 16.4. O pagamento será realizado mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela contratada, para que seja lavrada certidão de recebimento (definitivo) ou atestada a execução irregular do objeto, de forma devidamente circunstanciada, o que implicará, neste caso, a suspensão do prazo para pagamento.
- 16.5. O pagamento será efetivado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da certidão de recebimento em definitivo do objeto, salvo em caso de necessidade de abertura de processo para apuração de penalidade, quando esse prazo será de 15 (quinze) dias úteis.
- 16.6. Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 16.7. O Tribunal verificará, previamente à efetivação de cada pagamento, se as condições de regularidade fiscal e trabalhista exigíveis na licitação estão sendo mantidas pela contratada.
- 16.7.1. Será concedido prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, para a contratada providenciar a regularização de eventuais pendências em matéria **fiscal e trabalhista**.
- 16.7.2. A ausência de regularização no prazo estabelecido no subitem anterior sujeitará a contratada à sanção prevista neste instrumento, sem prejuízo da rescisão da contratação, na hipótese de reincidência, a critério do contratante.
- 16.8. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições devidos, em conformidade com a legislação.
- 16.9. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional não estão sujeitas à aplicação da tabela de retenção na fonte, desde que apresentem a este TRT, junto com a nota fiscal/fatura, declaração em conformidade com as normas vigentes.
- 16.10. O Tribunal poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela contratada.
- 16.11. O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, ficando a contratada responsável por quaisquer prejuízos decorrentes da apresentação inexata das informações.
- 16.12. Nos casos de atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, a atualização monetária será calculada da seguinte forma:

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

Onde:

- EM** = Encargos moratórios.  
**N** = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.  
**VP** = Valor da parcela a ser paga.  
**I** = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:  
**I** =  $(TX)/365$                        $I = (6/100)/365$                        $I = 0,0001644$   
**TX** = Percentual da taxa anual = 6%

**17 FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 17.1. A fiscalização da contratação será efetuada por servidor do Contratante, indicado na forma do art. 67 da Lei 8.666/1993.
- 17.2. O Fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização de faltas ou defeitos observados.
- 17.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal ou da Comissão serão encaminhadas à Administração do Contratante em tempo hábil para a adoção de medidas convenientes.
- 17.4. Além do acompanhamento e da fiscalização dos serviços, a Fiscalização poderá sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que esta medida se tornar necessária.
- 17.5. Os trabalhos rejeitados pela fiscalização do Contratante deverão ser refeitos pela Contratada sem ônus para o Contratante e sem que disto resulte atraso na execução do serviço.
- 17.6. A Fiscalização proporcionará todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitirá o acesso de representantes, prepostos ou empregados da Contratada às dependências do imóvel onde serão executados os serviços.
- 17.7. A ação de fiscalização não reduzirá a total responsabilidade da Contratada por eventuais erros ou omissões das quais decorram prejuízos ao Contratante ou a terceiros.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**18     SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 18.1. Pelo descumprimento das condições e obrigações decorrentes da licitação/contratação, a licitante-adjudicatária/contratada estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste instrumento, nas Leis n.º 8.666/1993 e 10.520/2002, e no Decreto 10.024/2019 e nas demais normas pertinentes.
- 18.2. Caberá penalidade de multa nos seguintes percentuais e casos:
- I) Ocorrendo atraso nos prazos de atendimento do chamado, conforme descrito no Acordo de Nível de Serviço - ANS, poderá ser aplicada multa de até 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento), por hora de atraso, calculada com base no valor total do contrato. Se a multa atingir o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do contrato, o CONTRATANTE poderá tomar outras medidas legais cabíveis, inclusive rescindir o contrato;
  - II) Havendo indisponibilidade da Central de Atendimento, multa de 0,05 % por hora, até o limite de 2%, calculada sobre o valor total do contrato;
  - III) Havendo Inexecução parcial da contratação, multa punitiva de 5%, calculada sobre o valor restante do contrato;
  - IV) Havendo Inexecução total da contratação, multa punitiva de 10%, calculada sobre o valor total da quantidade registrada;
  - V) Pelo descumprimento de quaisquer prazos e obrigações contratuais, não cominados com sanção específica, nos termos deste item, multa punitiva, por ocorrência, ou moratória, por hora/dia útil de atraso, de 0,2%, até o limite de 2%, calculada sobre o valor total da quantidade registrada.
- 18.3. Atingido algum dos limites previstos no item 18.2, e a critério do contratante, não será permitida a execução da contratação, sujeitando-se a contratada à rescisão unilateral do ajuste, multas e demais cominações contratuais e legais.
- 18.4. A reincidência de desaprovação da ata de reunião para validação de atendimento aos requisitos da contratação equivale à inexecução total da contratação, sujeitando a CONTRATADA à penalidade correspondente, além da rescisão unilateral da avença, multa punitiva e demais cominações legais previstas.
- 18.5. A recusa injustificada da licitante (adjudicatária) em assinar o contrato caracteriza o descumprimento total da contratação, sujeitando-a a multa do subitem 18.2, inciso IV, e sanções do item 18.8.
- 18.6. As penalidades de multa, moratória e punitiva, poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente entre si e com as demais sanções.
- 18.7. Os valores das multas aplicadas poderão ser deduzidos pelo contratante, diretamente, das importâncias devidas à contratada.
- 18.8. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, aquele que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, deixar de assinar ou contrato ou recusar o recebimento da nota de empenho ou documento equivalente, deixar de entregar a documentação exigida no edital ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais.
- 18.8.1. Considera-se retardamento na execução do certame qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, evidencie tentativa de indução erro no julgamento ou, ainda, atrase a efetivação da contratação ou o recebimento de instrumento equivalente, tais como deixar de enviar amostras (quando exigido) e deixar de entregar documentação exigida para o certame, sujeitando o licitante a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 2 (dois) meses.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 18.8.2. Considera-se não manter a proposta a ausência de envio da mesma, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, sujeitando o licitante a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses.
- 18.8.3. Considera-se comportar-se de maneira inidônea a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou da contratação, tais como: frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, induzir deliberadamente a erro no julgamento, prestar informações falsas, apresentar documentação com informações inverídicas ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de suas informações, estar impedida de licitar e contratar com a União na data do certame, enfim, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública, sujeitando o licitante/contratado a impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses.
- 18.8.4. Considera-se falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigações assumidas pelo contratado, sujeitando-o ao impedimento do direito de licitar e contratar com a União e ao descredenciamento do SICAF pelo período de 12 (doze) meses.
- 18.8.5. Na ocorrência das infrações previstas nos subitens 18.8.1 e 18.8.2, o pregoeiro procederá ao indiciamento e notificação do licitante via chat, abrindo-lhe prazo para apresentação de defesa prévia à Ordenadoria da Despesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelo e-mail [ordenadoria@trt9.jus.br](mailto:ordenadoria@trt9.jus.br).
- 18.8.6. As condutas listadas nos subitens 18.8.3 e 18.8.4, bem como as demais enquadráveis neste dispositivo, serão apuradas pela Ordenadoria da Despesa.
- 18.9. Nos termos do Decreto 10.024/19, as penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**19 RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

- 19.1. Os recursos serão recebidos, processados e decididos com observância do disposto no capítulo V da Lei 8.666/93.
- 19.2. Cabe recurso à Presidência do contratante (Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região), no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação, dos atos de anulação e rescisão da contratação e aplicação das penalidades de multa e impedimento de licitar e contratar com a União.
- 19.3. O recurso deverá ser dirigido à Ordenadoria da Despesa do contratante, que reconsiderará a decisão ou, mantendo-a, encaminhará a peça recursal, devidamente instruída, à autoridade superior para julgamento.
- 19.4. As peças recursais poderão ser entregues no horário das 11 às 17 horas, na Ordenadoria da Despesa, situada na Avenida Vicente Machado, 147 - 9º andar - Curitiba-PR, ou enviadas via e-mail ([ordenadoria@trt9.jus.br](mailto:ordenadoria@trt9.jus.br)), fazendo-se acompanhar, no prazo de 48 horas, das originais ou cópias autenticadas.
- 19.5. As peças recursais enviadas via e-mail serão consideradas tempestivas desde que apresentadas até às 23:59 horas do último dia para interposição do recurso administrativo.

**20 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

- 20.1. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, incluídos os prazos de que trata o item 4 deste Termo de Referência, contados a partir da assinatura do respectivo instrumento, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses quando comprovada vantagem para a Administração.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**21**     **REAJUSTE**

- 21.1. O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente, a contar da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, limitado à variação do IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

**22**     **VINCULAÇÃO**

- 22.1. A contratação fica vinculada aos elementos, normas e condições constantes do edital e demais anexos do procedimento licitatório Pregão Eletrônico XX/2022 (PROAD 3762/2022), bem como aos termos da proposta da contratada, os quais integram o presente instrumento independentemente de transcrição.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

**1 - DADOS DA LICITANTE VENCEDORA:**

RAZÃO SOCIAL:		
CNPJ:		
ENDEREÇO:		
CIDADE:	ESTADO:	CEP:
TELEFONE:	FAX:	
E-MAIL:		
PESSOA PARA CONTATO:		
BANCO:		
AG. N.º:	CONTA CORRENTE N.º:	

**2 - DO PREÇO OFERTADO AO OBJETO DO PREGÃO Nº 02/2023 DO TRT DA 9ª REGIÃO:**

LOTE ÚNICO				
Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para pelo menos 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	28	R\$ ...	R\$ ...
02	Projeto/Instalação/Configuração	1	R\$ ...	R\$ ...
03	Treinamento no sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, turma com 6 vagas	1	R\$ ...	R\$ ...
04	SBC para 100 sessões SIP simultâneas, com HA, virtualizado em VM separada do PBX, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	1	R\$ ...	R\$ ...
<b>TOTAL DO LOTE</b>				<b>R\$ ...</b>

**3 - DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (SESSENTA) DIAS CORRIDOS.**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e nome legível  
do procurador/responsável



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO**

**MINUTA DO CONTRATO Nº ...../2023**

Contrato que celebram entre si, de um lado a UNIÃO, representada pelo **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**, e de outro a empresa ....., decorrente do Processo Licitatório Pregão Eletrônico nº 02/2023 - Processo PROAD nº 3762/2022.

**CONTRATANTE:** **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.141.166/0001-16, com sede na Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 528, Centro, Curitiba/PR, neste ato representado -----(cargo)----, --(nome)-----, no uso das competências conferidas pela Portaria GP 22/2022.

**CONTRATADA:** -----nome da contratada-----, inscrita no CNPJ sob o nº -----, com sede -----endereço-----, neste ato representada por ----cargo-- --, ----nome do responsável----, devidamente identificado nos autos do Processo Administrativo -----.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

O presente instrumento tem por objeto a contratação de solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, conforme condições e exigências estabelecidas neste contrato e no Edital do Pregão Eletrônico nº 2/2022 e seus anexos.

**CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, incluídos os prazos de que trata o item 4 do Termo de Referência (Anexo I do Pregão 02/2023), contados a partir da assinatura do respectivo instrumento, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses quando comprovada vantagem para a Administração e obedecendo aos requisitos previstos em lei.

**CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO**

Pela prestação dos serviços referidos na cláusula primeira, o contratante pagará à CONTRATADA os valores da seguinte tabela:

<b>LOTE ÚNICO</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
01	Solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para pelo menos 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte	28 meses, considerando o início após a conclusão dos itens 2	R\$ xxxxxx (mensal)	R\$ xxxxxx
02	Projeto/Instalação/Configuração	1	R\$ xxxx	R\$ xxxxx
03	Treinamento no sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, turma com 6 vagas	1	R\$ xxxxx	R\$ xxxxx



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

04	SBC para 100 sessões SIP simultâneas, com HA, virtualizado em VM separada do PBX, incluindo atualização, manutenção e suporte.	1	R\$ xxxx	R\$ xxxxx
<b>TOTAL DA CONTRATAÇÃO</b>				<b>R\$ xxxxx</b>

§ 1º O pagamento referente aos itens 2, 3 e 4 será de forma única, após cumprido o cronograma de execução de que trata o item 4 e efetivado os recebimentos de que tratam os itens 13.1 a 13.3, todos do Termo de Referência (Anexo I do edital).

§ 2º O pagamento referente ao item 1 será de forma mensal, e surtirá efeito somente após a conclusão da fase de Projeto/Instalação/Configuração de que trata o cronograma do item 4 do Termo de Referência (Anexo I do edital).

§ 3º Os preços estipulados são considerados completos, abrangendo todos os tributos, encargos e ônus de qualquer natureza incidentes sobre o objeto contratado e necessários à execução contratual, nos termos previstos neste instrumento e no edital e anexos do pregão eletrônico nº 02/2023.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

#### **CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO**

O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no no Termo de Referência, anexo ao Edital.

#### **CLÁUSULA SEXTA – ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO**

As condições de entrega e recebimento do objeto são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

#### **CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO**

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor do contratante, representante da Administração, indicado na forma do artigo 67 da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º No exercício das atribuições de acompanhamento e fiscalização, o fiscal poderá suspender total ou parcialmente fornecimento dos bens/execução dos serviços que estejam sendo prestados em desacordo com o previsto, bem como adotar outras medidas necessárias à regularidade da execução contratual.

§ 2º O fiscal anotará em registro próprio as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando à contratada a reparação, correção, substituição ou refazimento dos bens/serviços em



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

§ 3º O fiscal do contrato proporcionará todas as condições e facilidades para cumprimento das obrigações contratuais, garantindo o acesso dos agentes da contratada aos locais de fornecimento dos bens/prestação dos serviços, observadas as normas e procedimentos internos de segurança do contratante.

§ 4º As decisões e providências que excederem as atribuições e competências do fiscal serão por ele encaminhadas, oportunamente, à autoridade competente do contratante, para adoção das medidas cabíveis.

§ 5º Nos termos do artigo 70, parte final, da Lei nº 8.666/1993, o acompanhamento e fiscalização do contrato por representante do contratante não exclui nem reduz as responsabilidades da contratada pelos prejuízos causados à Administração ou a terceiros.

#### **CLÁUSULA NONA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - RESCISÃO**

O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

- a) por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
- b) amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

§ 1º Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

§ 2º A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

§ 3º O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - VEDAÇÕES**

É vedado à CONTRATADA:

- i) caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- ii) interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ALTERAÇÕES**

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

§ 1º A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

§ 2º As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CUMPRIMENTO DA LEI Nº 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018 e, no que couber, na Política TRT-PR nº 55/2021, sendo vedado o repasse das informações a outras pessoas (físicas ou jurídicas), salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do avençado.

§ 1º Na hipótese de verificar que o cumprimento do contrato depende da transferência, compartilhamento e/ou recebimento de dados pessoais com/ou de terceiros, a **CONTRATADA** compromete-se a celebrar com a pessoa, antes da operação, compromisso formal de preservar a confidencialidade e a segurança de tais dados, bem como a estender a ela todas as suas obrigações relativas ao tratamento de dados pessoais previstas neste instrumento.

§ 2º É vedada às **PARTES** a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta do ajuste, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 3º As **PARTES** responderão administrativa e judicialmente em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei nº 13.709/2018.

§ 4º A **CONTRATADA** compromete-se a:

- I) aplicar medidas técnicas e administrativas adequadas de segurança para a proteção dos dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual;
- II) manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar com condições de rastreabilidade e de fornecer prova eletrônica a qualquer tempo;
- III) seguir fielmente as diretrizes e instruções transmitidas pela **CONTRATANTE**;
- IV) facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo a prova do compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição à **CONTRATANTE**, mediante solicitação;
- V) permitir a realização de auditorias, incluindo inspeções pela **CONTRATANTE** ou por auditor autorizado, e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas;
- VI) auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pela **CONTRATANTE**, de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;
- VII) comunicar formalmente e de imediato ao Encarregado da **CONTRATANTE** a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos em virtude de verificações ou inspeções; e



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- VIII)** descartar de forma irrecuperável ou devolver para a **CONTRATANTE** todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade respectiva ou o encerramento do tratamento por decurso de prazo ou por extinção de vínculo legal ou contratual, mediante manifestação formal das providências adotadas, incluindo a data da operação.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – REAJUSTE**

O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente, a contar da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, limitado à variação do IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

Os recursos serão recebidos, processados e decididos conforme o disposto no capítulo V da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º Cabe recurso à Presidência do Tribunal, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação dos atos de anulação e rescisão do contrato e aplicação das penalidades de multa e impedimento de licitar e contratar com a União.

§ 2º Os recursos, apresentados em uma via original, deverão ser dirigidos à Ordenadoria da Despesa da Administração-contratante, que reconsiderará a decisão ou, mantendo-a, encaminhará a peça recursal, devidamente instruída, à autoridade superior, para julgamento.

§ 3º As peças recursais poderão ser entregues no horário das 11 às 17 horas, na Ordenadoria da Despesa, situada na Avenida Vicente Machado, 147, Curitiba-PR, ou enviadas via e-mail (ordenadoria@trt9.jus.br), fazendo-se acompanhar, no prazo de 48 horas, das originais ou cópias autenticadas.

§ 4º As peças recursais enviadas por e-mail serão consideradas tempestivas desde que apresentadas até as 23h59 do último dia para interposição do recurso administrativo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - VINCULAÇÃO**

Esta contratação fica vinculada às normas e condições constantes do edital do Processo Licitatório Pregão Eletrônico nº XX/2022 - Processo PROAD 3762/2022, deste contrato e da proposta da contratada, que integra o presente instrumento independentemente de transcrição.

**Parágrafo único.** Serão desconsiderados os termos existentes na proposta comercial que forem incompatíveis com o estabelecido no presente contrato, na Lei 8.666/1993 e com os preceitos de direito público.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO**

Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO COMPETENTE**

Fica eleito o foro da Justiça Federal, Subseção Judiciária de Curitiba, Estado do Paraná, para dirimir quaisquer litígios decorrentes da execução deste contrato.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

E para firmeza, e como prova de assim haverem ajustado e contratado, é lavrado o presente em duas vias de igual teor, as quais, depois de lidas, são assinadas pelas partes contratantes

Curitiba, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

**CONTRATANTE:**

xxxxxxxNOME DO REPRESENTANTExxxxxxxxx  
xxxCARGOxxx

**CONTRATADA:**

xxxxxxxNOME DO REPRESENTANTExxxxxxxxx  
xxxxxCARGOxxxxx



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

**ANEXO IV – PROVA DE CONCEITO**

**Procedimento para realização de Prova de Conceito – POC de solução de telefonia IP**

**1. Cenário**

Este documento descreve o procedimento detalhado de como será feita a POC (Prova de Conceito – *Proof of Concept*) da solução proposta pela empresa habilitada provisoriamente no item 10 deste edital.

**2. Participação**

A participação e acompanhamento deste procedimento é feita obrigatoriamente por este Tribunal e pela licitante classificada e habilitada provisoriamente em primeiro lugar, denominada AVALIADA. A participação também é aberta aos interessados, inclusive dos demais licitantes.

Para se informar o interesse na participação deste procedimento, será necessário envio de e-mail para o endereço [stc@trt9.jus.br](mailto:stc@trt9.jus.br), até 48 horas após a divulgação do vencedor, como indicado no item 9.16 do Edital, declarando o interesse.

Os detalhes da execução do procedimento e resultados preliminares serão enviados aos interessados no e-mail utilizado no contato informado no parágrafo anterior.

**3. Prazos**

A AVALIADA, será convocada via e-mail para realização de POC, em Curitiba/PR, ou à distância via Web, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, visando a aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução especificadas no Termo de Referência e Anexos.

A POC terá 4 fases:

- 1 - Instalação e Configuração – até 5 dias úteis
- 2 - Avaliação preliminar – até 5 dias úteis
- 3 - Ajustes – até 5 dias úteis
- 4 - Avaliação final – até 2 dias úteis

**4. Procedimento**

Para a execução da POC será seguido o seguinte procedimento:

No dia da convocação será disponibilizado ambiente virtualizado para implantação da solução pela AVALIADA e será informado o prazo (mínimo de 3 dias) para se iniciar a fase **1 – Instalação e Configuração**. Após o início da atividade de instalação, a AVALIADA terá 5 dias úteis para implementar a solução gerindo, no mínimo 20 ramais (integrada por tronco SIP ao PBX IP), para demonstrar a capacidade de funcionamento do sistema com a rede interna deste Tribunal, registro de todos os modelos de telefones IP e atendimento aos itens descritos no Item 5.2 deste documento.

Após a disponibilização da solução, se iniciará a fase **2 – Avaliação preliminar**. Nesta fase este Tribunal terá até 5 dias úteis para fazer uma avaliação preliminar da solução, baseada nos critérios informados no item 5 deste documento. A AVALIADA poderá a qualquer momento nesta fase



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

ser consultada sobre como acessar ou executar algumas funcionalidades para validação dos requisitos. Ao final desta fase, serão enviados os resultados preliminares para a AVALIADA e aos interessados, via e-mail.

No dia útil seguinte ao envio dos resultados preliminares, inicia-se a fase **3 – Ajustes**. Nela, a AVALIADA terá até 5 dias úteis para fazer os ajustes necessários na solução para atender os itens pendentes de comprovação, se necessário.

Após, inicia-se a fase **4 – Avaliação final**, na qual este Tribunal irá avaliar itens não aderentes após os ajustes feitos pela AVALIADA na fase 3.

No dia útil seguinte à fase 4, também será aberta uma videoconferência, com participação aberta aos interessados, de forma que estes possam ver, tirar dúvidas e eventualmente questionar sobre a avaliação dos itens os quais eles discordem. A data e o link para acesso a esta videoconferência serão divulgadas junto com a avaliação preliminar no final da fase 3.

A divulgação oficial do resultado da avaliação final está descrita no item 6 deste documento.

## **5. Critérios de aceitação**

Para a avaliação da solução será utilizada a tabela abaixo, no item 5.2. Os itens desta tabela são classificados em **essenciais** e **não essenciais**.

Eles serão avaliados um a um quanto ao atendimento da solução apresentada durante a POC. Os que não puderem ser adequadamente avaliados por limitações técnicas do ambiente restrito de POC e necessidades de integrações mais complexas com o ambiente do Tribunal, não viáveis de serem implementadas em curto espaço de tempo, terão esta informação registrada e serão considerados atendidos.

O critério para aprovação da solução é o seguinte: a solução deve atender pelo menos **100% dos itens essenciais e 95% dos itens não essenciais (arredondado para o primeiro inteiro acima)**.

Os itens essenciais devem ser demonstrados no próprio ambiente da POC. Os itens não essenciais podem ser demonstrados em outro ambiente que a solução está sendo executada ou via documentação oficial do fabricante (somente quando a fabricante da solução proposta não seja a própria AVALIADA, no caso de demonstração via documentação).

Estes critérios sendo atendidos como descrito anteriormente a solução será aprovada e aceita para a próxima fase do processo licitatório.

### **5.1. Especificação técnica avaliada**

Os elementos avaliados nesta POC, constantes no item 5.2 deste documento são baseados no documento Anexo XXX – Especificações técnicas deste Edital.

É importante informar que os itens avaliados nesta Prova de Conceito são somente para habilitação da AVALIADA no processo licitatório. Durante a execução do contrato qualquer um dos itens constantes na Especificação Técnica da solução **DEVE SER ATENDIDO**. O não atendimento à algum destes itens pode incorrer nas penalidades previstas neste edital.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**5.2. Tabela para avaliação**

Segue a tabela a ser utilizada para avaliação da POC:

Item	Descrição	Essencial	Não essencial
1	Provisionamento automático	X	
2	Manutenção dos registros.	X	
3	Chamadas locais entre ramais.	X	
4	Chamadas entrantes (através de link E1, SIP, GSM ou FXO).	X	
5	Chamadas saintes (através de link E1, SIP, GSM ou FXO).	X	
6	Transferência de chamada (direta e assistida), tanto local quanto externo.	X	
7	Conferência, captura e chamada em espera.	X	
8	A solução PABX IP deverá ser interligada através de SIP TRUNK com o PABX IP baseado -em software livre instalado atualmente neste Tribunal de forma a possibilitar uma migração gradativa dos locais e serviços.	X	
9	O sistema deve possibilitar carga e importação dos dados em lote.	X	
10	Em caso de chamadas correntes, a aplicação de configurações no ramal não deve impactá-las, ficando em espera até que o ramal esteja livre.	X	
11	Central Telefonica Corporativa IP para permitir a conectividade com as redes públicas de telefonia para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a infraestrutura da rede IP, o qual suporta todas as funcionalidades de um PABX tradicional além das funcionalidades avançadas que só são possíveis em PABX IP, incluindo administração de rotas.	X	
12	Deverá ser baseada em software, instalado em máquinas virtuais, compatível com a ambiente de virtualização Microsoft Hyper-V e VMWare.	X	
13	Deverá ser totalmente redundante, ou seja, deverá ser composta de dois controladores independentes:	X	
14	Os dois controladores 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;	X	
15	Em caso de indisponibilidade de um controlador, o outro controlador, automaticamente e de forma transparente, deverá assumir o processamento, com toda a garantia de serviços redundantes em modo ativo-ativo. Caso um servidor falhe, a transição deverá ser completamente transparente para os usuários, de modo que não haja uma degradação da rede com a solicitação de registro de todos os telefones;	X	
16	No caso de falha do controlador primário, a solução deverá possibilitar ao administrador gerar mudanças ou atualizações nas configurações do sistema, de forma que, no reestabelecimento do servidor primário, as configurações realizadas no servidor secundário sejam mantidas;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

17	Deverá permitir o registro simultâneo de ramais IP aos controladores principal e secundário, possibilitando a sobrevivência do ramal no caso de uma falha em um dos servidores ou na conectividade da rede;	X	
18	Deverá possuir sistema de proteção contra falhas que evite a perda de suas programações de controle e da base de dados utilizada em sua programação.	X	
19	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.	X	
20	Deverá utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol) para sinalização e controle multimídia para chamadas de voz.	X	
21	Não serão aceitas soluções híbridas ou que necessitem de adaptadores ou softwares para conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP. No entanto, admite-se o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.	X	
22	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.) por meio de SIP trunking;	X	
23	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;	X	
24	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;	X	
25	Deverá prover suporte aos seguintes codecs de voz G.711 type A-law e G.711 type $\mu$ -law;	X	
26	Deverá prover suporte aos seguintes codecs de voz G.722;		X
27	Deverá prover suporte aos seguintes codecs de voz G.729 ou G.729A ou G.729AB;		X
28	Deverá permitir a configuração de ordem de preferência de uso de codecs para os aparelhos de telefonia.	X	
29	Deverá suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;	X	
30	Deverá suportar FAX através do padrão T.38;		X
31	Deverá 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;	X	
32	Deverá permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP e IAX2;		X
33	A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repor o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão;	X	
34	Deverá permitir autoconfiguração, provisionamento automático e updates de firmware para registro de telefones através do protocolo DHCP;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

35	Deverá permitir registro de telefones através da configuração de endereçamento IP ESTÁTICO;		X
36	Deverá permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;		X
37	Com agenda telefônica interna com no mínimo 4000 (quatro mil) números cadastrados. A agenda de nomes deverá possibilitar a indicação e pesquisa de número e nome, associados a todos os ramais do Sistema, quando em chamadas internas dirigidas a aparelhos telefônicos IP.	X	
38	Deverá suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional;	X	
39	Deverá suportar sinalização DTMF (RFC 2833/RFC4733);		X
40	Com suporte a música de espera no padrão MP3 ou WAV, sem a necessidade de uso de hardware externo adicional;	X	
41	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;	X	
42	Deverá possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema;		X
43	Deverá ser baseado em Open Source (Asterisk 13 ou superior) e sempre atualizado na última versão de Release sem custos adicionais para CONTRATANTE.	X	
44	Bloqueio de chamadas conforme remetente, Bloqueio de chamada a cobrar;	X	
45	Transbordo de chamadas entre troncos;	X	
46	Controle de Chamadas com senha;	X	
47	Bloqueio de chamadas por rota;	X	
48	Definição de categoria de ramal;		X
49	Monitoramento de chamadas em curso;	X	
50	Registro de chamadas;	X	
51	Roteamento de chamadas;	X	
52	Toque diferencial por chamada;		X
53	Deverá 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/centro de custo de origem, e não ao ramal físico onde se fez a ligação;		X
54	Deverá possuir no mínimo 10 (dez) classes de serviços de ramais, de maneira a atribuir diferentes níveis de restrição para acessar as funções, bem como autorização de tráfego;	X	
55	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;	X	
56	As rotas de saída devem possibilitar discagem direta por multifrequencial, pós- discagem;		X
57	Todas as informações apresentadas no “display” dos aparelhos telefônicos e consoles/terminais de telefonista devem ser obrigatoriamente em português;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

58	Deverá possuir discriminadores de chamadas interurbanas (IU) de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso dos ramais às redes telefônicas local, regional, nacional e internacional. Os discriminadores IU utilizados deverão atender às definições e características funcionais, elétricas e de transmissão previstas na Prática TELEBRÁS nº 220-600-703 - Especificações Gerais de Discriminador IU para Central Telefônica IP tipo PABX;	X	
59	Todas as funcionalidades requeridas neste Termo de Referência deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o PABXIP.	X	
60	Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre os terminais de comunicação;	X	
61	Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre os terminais de comunicação e o controlador de chamadas;	X	
62	Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre: os terminais e gateways.	X	
63	Utilizar o protocolo TLS v.1.2 ou IPSEC para sinalização segura.	X	
64	Utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits, com a troca chaves de criptografia a cada chamada realizada.	X	
65	Deverá possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado;		X
66	Suportar TLS v.1 para aparelhos IP legado.	X	
67	Deverá possuir recurso para seleção de acesso a rota de menor custo, para ligações interurbanas, locais e de celulares, automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento, sem a necessidade de digitar um código de rota específico.	X	
68	Deverá permitir configuração de rotas alternativas para que no caso de falha na conexão com a rede corporativa ou congestionamento, haja o encaminhamento das chamadas entre ramais e 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 nas unidades remotas;	X	
69	Deverá 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;	X	
70	Unidade de Resposta Audível (URA) A solução deve possibilitar a criação de, no mínimo, 200 (duzentas) URAs (unidade de resposta audível). Deve aceitar arquivos de áudio WAV, para a utilização como prompts de voz/menus.	X	
71	As URAs devem ter limite de tempo para a escolha de uma das opções do menu configurável em quantidade e número de tentativas, e opção de destino da chamada após atingir os limites definidos.	X	
72	As URAs devem ter indicação de opção inválida para seleção de uma opção não definida no menu, configurável em quantidade, e opção de destino da chamada após o limite de tentativas incorretas definido.	X	
73	Deve ser possível oferecer ao utilizador da URA, opções distintas para atendimento por horário, dias da semana, ou datas específicas, apresentando, inclusive, mensagens a serem definidas pela CONTRATANTE para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

74	Deve ser possível na URA selecionar como destino para opções do menu:	X	
75	Qualquer outra URA previamente configurada, para a ramificação como submenu da primeira;	X	
76	Na URA deverá prover acesso aos menus oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário;	X	
77	Na URA Não deverá ter limite de subníveis;		X
78	Na URA Qualquer ramal configurado na solução central;	X	
79	Na URA Qualquer número externo, seja SIP, local, longa distância ou móvel.	X	
80	Na URA Qualquer fila ou grupo de chamada configurado na solução central.	X	
81	Na URA Quaisquer outros serviços ou facilidades disponibilizadas como ramais da solução central.	X	
82	As opções da URA, devem ser plenamente configuráveis por meio da interface de gestão da solução central.		X
83	O sistema deverá ser capaz de registrar todas as transações na URA, inclusive de aplicações, através do registro tipo CDR (Call Detail Records).		X
84	A URA 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.	X	
85	A URA deverá permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada;	X	
86	A URA deverá permitir a configuração de Timeout Interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;	X	
87	A URA 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;	X	
88	A URA deverá possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (pulse) como por DTMF (tone);	X	
89	A URA deve haver opção para o administrador do sistema mostrar/ocultar o ramal piloto da ura na lista telefônica do módulo de telefonista.	X	
90	Deve haver opção de configuração das URAs para redirecionamento das ligações dependendo do número de origem e também do número de destino. Essa configuração deve aceitar regex ou grupo de ramais/telefones na condição de redirecionamento. Essa opção pode ser implementada até 3 meses pós implantação do sistema.		X
91	Deverá suportar a gravação de chamadas por ramal e por fila de atendimento. No caso de gravação de chamadas de um ramal específico, deve ser possível escolher entre não gravar, gravar todas chamadas, apenas chamadas externas ou gravação controlada pelo usuário.	X	
92	A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando o seguinte parâmetro de busca: data da chamada.	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

93	A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando o seguinte parâmetro de busca: número do chamador.	X	
94	A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando o seguinte parâmetro de busca: nome de exibição do chamador.	X	
95	A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando o seguinte parâmetro de busca: rota de origem.		X
96	A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando o seguinte parâmetro de busca: destinatário da chamada.	X	
97	Todas as funcionalidades dos recursos de gravação de chamadas, devem ser plenamente configuráveis pela ferramenta de gestão da solução de telefonia IP.	X	
98	Permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência.	X	
99	Permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária.	X	
100	Permitir a um chefe acessar outro chefe sem passar pela secretária.	X	
101	Todos os usuários devem ter acesso a consultas das chamadas externas, de entrada, de saída e interna.	X	
102	Todos os usuários devem ter acesso a Interligação automática entre ramais.	X	
103	Todos os usuários devem ter acesso a Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços.	X	
104	Todos os usuários devem ter acesso a Interligação dos ramais com rede pública, segundo suas classes de serviços.	X	
105	Todos os usuários devem ter acesso a Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas (ramais/ramais).	X	
106	Todos os usuários devem ter acesso a Possibilidade de transferência de chamada com ou sem anúncio.	X	
107	Todos os usuários devem ter acesso a Música de espera personalizável para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais.		X
108	Todos os usuários devem ter acesso aos ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.	X	
109	Todos os usuários devem ter acesso a Captura de chamadas em grupo, individual e entre grupos.	X	
110	Todos os usuários devem ter acesso a Possibilidade de criação de grupos de buscas de ramais.		X
111	Todos os usuários devem ter acesso a Suportar configuração de grupo chefe-secretária		X
112	Todos os usuários devem ter acesso a Chamadas de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado.		X
113	Todos os usuários devem ter acesso a Redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações de seu ramal para outro número, com possibilidade de restrição em relação ao número chamado.		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

114	Todos os usuários devem ter acesso a Discagem abreviada, de modo a simplificar o processo de discagem para determinados números, associando esses números com códigos de poucos dígitos, facilitando assim a realização de chamadas.		X
115	Todos os usuários devem ter acesso a Repetição do último número discado.		X
116	Todos os usuários devem ter acesso a Repetição automática de chamada quando o número de telefone pretendido estiver disponível, caso esteja ocupada ou não tenha sido atendido.		X
117	Todos os usuários devem ter acesso a Código pessoal de usuário de ramal, de modo que este possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo através de outros ramais.		X
118	Todos os usuários devem ter acesso a Atendimento alternado de duas ou mais ligações com sinalização acústica e visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida ao ramal.		X
119	Todos os usuários devem ter acesso a Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).	X	
120	Todos os usuários devem ter acesso a Realização de chamadas utilizando o formato de endereçamento SIP URI (Uniform Resource Identifier).		X
121	Todos os usuários devem ter acesso a Chamadas de saída através de código de acesso.	X	
122	Todos os usuários devem ter acesso a Identificação ou supressão do número do chamador e do nome do chamador.	X	
123	Todos os usuários devem ter acesso a Call park (estacionamento de chamadas).		X
124	Todos os usuários devem ter acesso a Restrição de chamada individual (cadeado eletrônico), de modo que chamadas específicas (locais, nacionais, internacionais ou de celular) num ramal sejam habilitadas ou desabilitadas por meio de uso de senha.	X	
125	Todos os usuários devem ter acesso a Warm line/Hot line: Após a retirada do handset do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo previamente programado, a central telefônica deverá automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um número pré-estabelecido, ou seja, realiza uma chamada sem a necessidade de acionamento do teclado do aparelho telefônico.		X
126	Todos os usuários devem ter acesso a Capacidade de conferência de áudio para, no mínimo, 3 usuários.		X
127	Todos os usuários devem ter acesso a Previsão de agenda interna para armazenamento de usuários/ramais com visualização por meio do display LCD do aparelho de telefonia IP.	X	
128	Deve ser possível configurar mais de um usuário por ramal. Como compartilhados ou cadastrados no banco.		X
129	Como compartilhados deve ser possível a configuração com e sem senha para ligações.		X
130	Cada ramal deve ser contabilizada uma licença, independente do número de usuários vinculados ao ramal.	X	
131	Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones.	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

132	Permitir a configuração de modelos (“templates”) de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como som de toque, IPs do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço etc., tenham que ser configuradas em cada telefone individualmente.	X	
133	Possuir no mínimo 50 (cinquenta) templates de configuração pré-definidos, de número mínimo 5 (cinco) fabricantes de telefone IP do mercado.		X
134	Deve incluir a possibilidade de provisionamento dos softphones para iOS e Android, por captura de QR Code ou de forma automatizada.	X	
135	Ao salvar alterações no telefone no sistema, as configurações devem ser aplicadas de forma automática no xml de configuração do telefone. Essas alterações não devem prejudicar ligações em andamento.	X	
136	Permitir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, 0300, 0900, dentre outros.	X	
137	Suportar, no mínimo, RFC 1889: RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;	X	
138	Suportar, no mínimo, sinalização criptografada através do protocolo TLS ou IPSEC conforme RFC 2246 ou RFC 2406;	X	
139	Suportar, no mínimo, RFC 2327: Session Description Protocol (SDP);	X	
140	Suportar, no mínimo, RFC 2460 – IPv6 Specification;	X	
141	Suportar, no mínimo, RFC 2543: Session Initiation Protocol v2	X	
142	Suportar, no mínimo, RFC 2833: RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals;	X	
143	Suportar, no mínimo, RFC 3261: SIP: Session Initiation Protocol;	X	
144	Suportar, no mínimo, RFC 3262: Reliability of Provisional Responses in SIP;	X	
145	Suportar, no mínimo, RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;	X	
146	Suportar, no mínimo, RFC 3264: SDP Offer/Answer Model;	X	
147	Suportar, no mínimo, RFC 3265: SIP-specific Event Notification;	X	
148	Suportar, no mínimo, RFC 3311: SIP UPDATE Method;	X	
149	Suportar, no mínimo, RFC 3323: SIP Privacy Mechanism;	X	
150	Suportar, no mínimo, RFC 3515: SIP REFER Method;	X	
151	Suportar, no mínimo, RFC 3711: The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP);	X	
152	Suportar, no mínimo, RFC 3842: SIP Message Waiting;	X	
153	Suportar, no mínimo, RFC 4028: Session Timers in SIP;	X	
154	Suportar, no mínimo, RFC 4566: Session Description Protocol;	X	
155	Suportar, no mínimo, RFC 4568: Session Description Protocol (SDP) Security Descriptions for Media Streams ou por meio do SDES (Session Description Protocol Security Descriptions for Media Streams);	X	
156	Suportar, no mínimo, RFC 4733: Telephone Events (DTMF).	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

157	Possibilitar o gerenciamento (coleta e geração de dados de disponibilidade e performance) por meio dos protocolos SNMP v2 ou SNMP v3.	X	
158	Permitir, utilizando a rede de dados corporativa da CONTRATANTE, interligação a outras centrais de telefonia por meio da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) via protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261.	X	
159	Possuir capacidade de integração com serviços de diretório (Active Directory), suportando o protocolo LDAPv2 ou LDAPv3 para consulta à base de usuários, além de acesso a base local de usuários.	X	
160	O sistema deve garantir sincronização automática com os usuários do AD (novos usuários, alteração de dados e exclusão de inativos), e também deve permitir sincronização manual quando necessário.		X
161	Mesmo não havendo os atributos no diretório, o sistema deve permitir que, no perfil do usuário/ramal haja outros campos de atributos como tombo e nome de exibição no display do telefone ip e outros campos customizáveis, configuráveis manualmente ou em lote.		X
162	O sistema deve possuir interface gráfica via web browser (http/https) para administração, gerenciamento e programação do sistema de comunicação baseado em IP, de forma centralizada.	X	
163	Possuir mecanismos para controle de acesso e permissão dos usuários do servidor de gerência.	X	
164	Permitir o acesso por meio de login e senha de administradores em base local de usuários e também por meio de contas administrativas definidas no serviço de diretório do TRT9 (Active Directory).	X	
165	Possibilitar a criação, alteração e remoção de perfis de acesso e permissão.	X	
166	Prover relatórios com detalhes sobre tentativas de login inválidas.	X	
167	Manter registro das alterações realizadas no sistema para fins de controle de auditoria.	X	
168	Permitir, a seguinte função via interface WEB configuração de facilidades de ramais;	X	
169	Permitir, a seguinte função via interface WEB configuração de ramais (criação, manutenção, permissão e bloqueio);	X	
170	Permitir, a seguinte função via interface WEB configuração e reinicialização de telefones IP;	X	
171	Permitir, a seguinte função via interface WEB provisionamento de telefones IP em lotes;	X	
172	Permitir, a seguinte função via interface WEB configurações de troncos;	X	
173	Permitir, a seguinte função via interface WEB administração de contas e perfis de acesso;	X	
174	Permitir, a seguinte função via interface WEB programações de grupos de ramais;	X	
175	Permitir, a seguinte função via interface WEB gerenciamento da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;	X	
176	Permitir, a seguinte função via interface WEB visualização de usuários ativos no sistema.	X	
177	Possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas VoIP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes, etc).	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

178	Possuir alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o PABX, congestionamento de canais SIP e E1, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos, etc.	X	
179	Categorizar o alarme com informações mínimas como data/hora, local, equipamento que originou o incidente e mensagem descritiva do erro.		X
180	Possibilitar a pesquisa de Ramais por: Nome do usuário, Nome de exibição, Ramal, Ip Address, MAC Address, Tipo de telefone, Nome ou partes do nome do setor em que está o ramal, Tombo, login	X	
181	A pesquisa deve permitir também buscar ramais que estão sendo utilizados em softphones ou em telefone físico.	X	
182	O cadastro de nome do usuário e nome do setor não pode ter limites de quantidade de caracteres.		X
183	O sistema deve funcionar corretamente com acentuações, sem prejudicar os serviços.		X
184	O sistema deve permitir cadastrar todos os setores, independente de haver usuários alocados neles.		X
185	O único campo obrigatório do setor deve ser o nome, qualquer outro campo deve ser de preenchimento opcional.		X
186	O campos de cadastro e busca de setor devem ser nome completo do setor, com acentuação, permitindo vírgulas e sem limite de quantidade de caracteres;		X
187	O campos de cadastro e busca de setor devem ter sigla do setor;		X
188	O campos de cadastro e busca de setor devem ter código interno de classificação hierárquica do setor (tipo texto);		X
189	O campos de cadastro e busca de setor devem ter código interno do setor (número);		X
190	Deve haver opção para o administrador definir se o grupo de ramais pode ser pesquisado no módulo de telefonistas ou não.		X
191	Permitir a qualquer usuário iniciar uma audioconferência em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico ou do softphone.		X
192	Conferência planejada com suporte a áudio e dados para os participantes com opção de dial in e dial out;		X
193	Conferência de início imediato (ad-hoc) com suporte a áudio e dados para os participantes com opção de dial out;		X
194	Conferência de evento (meet me), com suporte a áudio e dados para os participantes.		X
195	Possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, bem como senha para os usuários acessarem a sala, quando a conferência for do tipo "meet me".		X
196	Possibilitar o início automático de uma conferência de áudio a partir de uma conferência do tipo ad hoc quando houver adição de um terceiro usuário, ou de usuários adicionais.		X
197	Possuir a funcionalidade de "mudo", permitindo colocar todos em "mudo", o próprio usuário ou determinados usuários da conferência.		X
198	Suportar conexão de participantes de conferência via PSTN.		X
199	Possuir sistema de controle de senhas permitindo a configuração de expiração das mesmas.		X
200	Possibilitar o atendimento automático de chamadas que possibilite a gravação e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	estiver ocupado, com seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das chamadas via correio de voz.		
201	O correio de voz a ser configurado de forma centralizada de modo a atender a todos os usuários do sistema de telefonia IP.		X
202	Permitir restrição da funcionalidade de correio de voz conforme o perfil do usuário.		X
203	Implementar os protocolos de mensageria, tais como IMAPv4 ou SMTP para integração com sistema de e-mail utilizado pela CONTRATANTE.		X
204	Prover indicação visual nos aparelhos de telefonia IP e softphones quanto à existência de mensagem na caixa postal do usuário.		X
205	Facilidades e uso de senhas em caixa postal do correio de voz.		X
206	Implementar mecanismo de login e senha para acesso às caixas postais em qualquer telefone da rede, assim como em telefones externos e celulares.		X
207	Prover mecanismo para troca de senha pelo próprio usuário.		X
208	Permitir definição de senha para acesso à caixa postal com no mínimo 4 dígitos.		X
209	Possuir interface e áudios pré-gravados (mensagens padrões) em português brasileiro, além de permitir a personalização de mensagens de saudação pelo próprio usuário do correio de voz.		X
210	Disponer de interface para navegação e configuração do correio de voz (audição, apagamento e armazenamento de mensagens) em português brasileiro.		X
211	Possuir a facilidade de menu de voz para pré-atendimento individual, com possibilidade de programação pelo usuário de transferência para ramal interno, de gravação de recado, etc.		X
212	Permitir ao usuário salvar, apagar, responder e encaminhar as mensagens de voz através do próprio telefone.		X
213	Disponibilizar uma caixa de correio de voz para os usuários do sistema de acordo com o estabelecido no perfil de licenças deste termo de referência.		X
214	Permitir o gerenciamento mínimo de 10 mensagens para cada caixa postal.		X
215	Esta licença deverá proporcionar a liberação de funcionamento unitário de qualquer um dos modelos de aparelhos de telefonia IP, prioritariamente os pertencentes ao parque atual de equipamentos da CONTRATANTE, informados em 2023	X	
216	Não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.	X	
217	A licença deve permitir o registro e uso simultâneo de, no mínimo, 3 dispositivos, tais como desktop/notebook, telefone de mesa, celular;	X	
218	Deve estar incluso neste item as licenças de software dos aplicativos-clientes para desktops, notebooks e dispositivos móveis.	X	
219	A licença deverá prover acesso às funcionalidades de correio de voz, presença e chamadas de voz para usuário, por meio de Aparelhos de telefonia IP	X	
220	A licença deverá prover acesso às funcionalidades de correio de voz, presença e chamadas de voz para usuário, por meio de Aparelhos de telefonia IP Softphone SIP para desktops e notebook, com os sistemas operacionais: Windows 10 e superiores e IOS, Linux;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

221	A licença deverá prover acesso às funcionalidades de correio de voz, presença e chamadas de voz para usuário, por meio de Aparelhos de telefonia IP Softphone SIP para smartphones com os sistemas operacionais Android e iOS;	X	
222	Deve estar incluso neste item as licenças de software dos aplicativos clientes baseados nos sistemas operacionais citados anteriormente.	X	
223	O usuário poderá utilizar qualquer destes aparelhos/software mediante utilização de login/senha específico sem a necessidade de reconfiguração do ambiente por parte dos administradores do sistema (mobilidade dos ramais);	X	
224	Um ramal poderá ser compartilhado por mais de um usuário, sem a necessidade de licença adicional.	X	
225	Esta licença de ramal deve permitir a utilização, a qualquer momento, de aparelhos SIP de terceiros compatíveis com o padrão RFC 3261.	X	
226	Caso seja necessário licenciamento específico para funcionamento de aparelhos SIP RFC 3261, uma unidade desta licença deverá ser disponibilizada para cada licença de ramal IP fornecida para a Solução central de Telefonia IP.	X	
227	O sistema deverá possibilitar a realização de no mínimo 300 chamadas telefônicas VoIP simultâneas, sem degradação do uso de quaisquer outras funcionalidades.	X	
228	O sistema deve permitir que, após o estabelecimento da chamada, os demais dispositivos parem de tocar ou que possa ser comutada para qualquer outro dispositivo sem interrupção da chamada.	X	
229	Softphones Solução de terminal IP baseado totalmente em software que apresenta as mesmas funções de um aparelho telefônico físico;	X	
230	Softphones deve ser totalmente compatível com à solução de PABX IP;	X	
231	Softphone deve possibilitar o provisionamento automático.	X	
232	Deve ser entregue com todas as licenças necessárias para seu funcionamento com a solução de PABX P descrita neste termo;	X	
233	Deve possuir versões de Softphones para os sistemas operacionais Windows, Mac OS, Linux, iOS e Android;		X
234	Deve ser possível a instalação do Softphones pelos aplicativos clientes através de lojas de aplicativos oficiais.		X
235	Deverá permitir autenticação através de identificação de usuário e senha de forma que o telefone assuma as características do ramal configurado para o usuário;		X
236	O softphones deverá permitir realizar e receber chamadas para qualquer número de telefone respeitando as regras configuradas no sistema	X	
237	O softphones deverá ser multiprotocolo, permitindo chamadas utilizando SIP conforme RFC 3261 e IAX, sendo 100% compatível com o sistema de telefonia IP instalado;	X	
238	O softphone deve permitir o uso das funcionalidades de presença e chamadas de áudio.		X
239	O softphone deve implementar criptografia de mídia.		X
240	O softphone deve disponibilizar o histórico unificado das últimas ligações e conversas.	X	
241	A função de toque simultâneo de grupos de ramais deve ser aplicada também para softphones, sendo permitido tocar em vários ramais de softphones e telefones físicos ao mesmo tempo.		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

242	Deve ser possível identificar pelo sistema se o ramal está sendo utilizado em softphone ou em telefone físico.		X
243	O sistema deve permitir a configuração de desvio de chamadas quando Não atende	X	
244	O sistema deve permitir a configuração de desvio de chamadas quando Siga-me	X	
245	O sistema deve permitir a configuração de desvio de chamadas quando Ocupado	X	
246	Deve possibilitar configurar intervalo de validade de siga-me (por data e horário). Também deve permitir por tempo indeterminado.		X
247	Deve permitir ser cadastrado mais de um siga-me para o mesmo ramal, mas em datas ou horários diferentes.		X
248	Deve ser permitido siga-me para outros ramais, grupos de ramais, piloto de ura, telefones externos, celulares, ramais em softphone ou em telefone físico.		X
249	Deve permitir configurar mais de um telefone distinto, por período distinto.		X
250	Se configurado, deve ter precedência aos outros desvios (ocupado e não atende).		X
251	Deve possibilitar configurar feriados locais somente para alguns troncos (municipais) e gerais (nacionais).		X
252	Em feriados, o sistema deve possibilitar que alguns ramais permaneçam em plantão, enquanto outros terminem a chamada com o áudio do feriado.	X	
253	Com Plano de numeração dos ramais compostos por no mínimo 4 (quatro) dígitos;	X	
254	Deverá 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;	X	
255	O PABX IP deverá exercer a função de Central Local – CL, para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramais, entre estes e a Rede Pública, e entre estes e a rede WAN da unidade;	X	
256	Deverá possibilitar a implantação de um plano de numeração específico, de acordo com a faixa de DDR disponibilizada pela concessionária na localidade;	X	
257	Com suporte a numeração E.164;	X	
258	Com suporte a planos de numeração pública e privada, definidas pelo usuário;	X	
259	Com suporte a planos de discagem que permitam direcionar as ligações para interfaces de telefonia diretamente conectadas, para outros gateways e para SIP Server;	X	
260	Deverá permitir a inserção ou retirada de prefixos, e substituição de dígitos dos números de origem (número de A) e de destino (número de B);	X	
261	Com roteamento de chamadas com base no número discado, no número chamador, horário e priorização;	X	
262	Com recurso de Failover retry baseado nas causas das falhas utilizando routing scripting;	X	
263	Com funcionalidades de balanceamento de carga em caso de instalação de mais de um equipamento;		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

264	Deverá possibilitar o roteamento de chamadas por caminhos alternativos, caso o caminho padrão esteja indisponível ou com todos os canais ocupados;	X	
265	Deverá permitir a seleção de rotas de menor custo automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento, sem a necessidade de digitar um código de rota específico para ligações: Interurbanas, locais e para celulares;	X	
266	Deverá possibilitar o processo de portabilidade, quando for solicitado pela Contratante.	X	
267	Deverá permitir criação de rotas de menor custo.	X	
268	O sistema deve possuir webservice com API devidamente documentada	X	
269	Deve existir ao menos 2 perfis de autenticação que permitam diferentes níveis de acesso à API (somente leitura, escrita)	X	
270	Cadastro, edição e exclusão de ramais, telefones físicos, usuários e setores. Sendo possível preencher todos os campos disponíveis, ou remover valores de campos opcionais.		X
271	Adicionar, alterar e remover siga-mes.		X
272	Listar todos os campos tanto de ramais, como telefones físicos, softfones cadastrados, usuários e setores.		X
273	Deve ser possível o carregamento, remoção e edição em massa de ramais, telefones físicos, usuários, setores e siga-mes. Isso pode ser feito tanto por API ou por carregamento de arquivo no sistema.		X
274	Deverá permitir a definição de critérios para emissão de relatórios através do uso de filtros, tais como: data, hora, ramal, tipo de chamada, centro de custo, valor da chamada, ligações particulares ou a negócios, duração da ligação, troncos, número do nó, localidade, número discado, operadora, e código de projeto;	X	
275	Relatório com totalização automática diária, durante o horário noturno, das seguintes informações do dia anterior: quantidade e valor de chamadas, minutos por operadora, por usuário e por tipo de ligação;		X
276	Relatório de medição e registros diários, de tráfego na hora de Maior Movimento;	X	
277	Relatório de totalização automática e mensal das informações totalizadas diariamente;	X	
278	Relatório Sumário por dia ou por hora do número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações efetuadas;	X	
279	Relatório sumario de ligações por: gasto, tempo ou número de ligações, por Ramal, por Tronco ou Número Discado, em ordem crescente ou decrescente, indicando quais os ramais que gastaram mais ou menos, os números mais discados ou os troncos menos utilizados;	X	
280	Relatório sumario de análise de custos, ocupação de tronco, duração de chamadas e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;	X	
281	Relatório de gasto por centro de custo, indicando, inclusive, os gastos dos ramais associados;	X	
282	Relatório de ligações locais, DDD, DDI e celulares separadas em particulares ou a serviço, com base na lista telefônica;	X	
283	Relatório de análise do desempenho no atendimento das ligações por ramal e/ou centro de custo;	X	
284	Relatório de análise de uso de Operadoras, permitindo que sejam analisados, além dos gastos reais por operadora, as possibilidades de		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	economia se fossem utilizadas outras operadoras do mercado. O relatório deverá aplicar os dados reais de utilização telefônica em uma simulação das tarifas reais de outras operadoras;		
285	Relatório de análise anual de gastos por ramal e por tipo de ligação, com gráficos;		X
286	Relatório dos Extratos e saldos de contas de usuários, para controle de utilização de cotas concedidas;		X
287	Relatório com no mínimo os 12 últimos meses;		X
288	Os relatórios deverão ser apresentados em língua portuguesa (Brasil);	X	
289	Deve possibilitar exportar os relatórios para planilhas eletrônicas e arquivos em formato PDF ou HTML.	X	
290	Os usuários devem poder gerar relatórios que mostrem todo o rastro de suas ligações recebidas e realizadas: se passou por telefonista, uras, siga-mes, busca de ramais, transferências, etc. Ou seja, deve constar: telefone de origem da ligação + ramais por onde a ligação passou + destino final da ligação.		X
291	Os administradores do sistema devem poder gerar este mesmo relatório sobre qualquer ramal e datas.	X	
292	Gerar bilhetes de tarifação (Call Detail Records) que contenham todas as informações necessárias para utilização com um sistema de tarifação e bilhetagem.	X	
293	Registrar, no mínimo, as seguintes informações nos bilhetes de tarifação: números de origem e de destino de chamadas externas e internas, além de horário de início, duração e causa de encerramento da chamada.	X	
294	Possuir buffer interno para armazenagem mínima de 5.000 bilhetes diários.	X	
295	Deverá permitir que o usuário possa classificar a chamada como a trabalho ou pessoal;		X
296	Capacidade para controlar fatura das principais operadoras de telefonia móvel e fixa, do mercado;	X	
297	Com recurso para comparação dos serviços e tarifas cobradas com os valores contratados;		X
298	Verificação de serviços cobrados que foram realmente utilizados;		X
299	Com recurso de parametrização por plano;		X
300	Com recurso de parametrização por VC1, VC2 e VC3;		X
301	Deverá informar o valor cobrado dentro da mesma operadora;		X
302	Deverá informar o limite em minutos para outras operadoras;		X
303	Deverá informar valor a ser pago dentro ou fora do limite de minutos;		X
304	Deverá permitir parametrização dos valores contratados com a operadora, especificando por plano serviços, pacotes etc;		X
305	Deverá permitir a geração e gerenciamento de bilhetes detalhados (CDR) de todas as chamadas, além de permitir sua exportação para PDF, Excel e CSV;	X	
306	Deverá permitir visualizar total de chamadas, duração e gasto, por operadora, por VC1, VC2 e VC3, por on-net (chamadas para números dentro do mesmo grupo) e off-net (chamadas para números fora do grupo);	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

307	Deverá permitir visualizar o top custo e os acessos que menos gastaram;	X	
308	Deverá permitir detalhamento por acesso contendo total gasto, valor da assinatura, valor do consumo de chamadas e demais valores;		X
309	Deverá permitir o cadastro de Tarifa por operadoras;	X	
310	Deverá permitir o cadastro de Centro de Custos;	X	
311	Deverá permitir a visualização e acompanhamento através de Gráficos de consumo por operadora: Diário, Mensal e Anual;		X
312	Geração de alarme quando houver falha no sistema de geração, coleta ou armazenamento de bilhetes, com envio de mensagem eletrônica;	X	
313	Deverá permitir agendamento de coleta em intervalos diferenciados em relação ao armazenamento das informações em banco de dados;	X	
314	Deverá permitir que cada ramal seja associado a um endereço de e-mail assim como cada centro de custo. Ao emitir um relatório de conta telefônica, os relatórios de cada ramal devem ser automaticamente enviados ao respectivo e-mail;		X
315	Deverá permitir agendamento de tarefas;	X	
316	Deverá permitir exportação de ligações via arquivo texto, periódica e automaticamente, visando possibilitar integração com sistemas gerenciais e/ou de terceiros;	X	
317	Os Bilhetes de tarifação deverão conter número do Nó de origem ou informação equivalente;	X	
318	Os Bilhetes de tarifação deverão conter número do assinante chamado;	X	
319	Os Bilhetes de tarifação deverão conter número do ramal que originou a chamada;	X	
320	Os Bilhetes de tarifação deverão conter identificação do entroncamento;	X	
321	Os Bilhetes de tarifação deverão conter identificação do usuário que efetuou a chamada;	X	
322	Os Bilhetes de tarifação deverão conter data de início da chamada;	X	
323	Os Bilhetes de tarifação deverão conter hora de início da chamada;	X	
324	Os Bilhetes de tarifação deverão conter duração da chamada;	X	
325	Os Bilhetes de tarifação deverão conter número do ramal ou assinante de destino em caso de transferência de chamadas;	X	
326	Os Bilhetes de tarifação deverão conter identificação de ligação de transferência.	X	
327	O modulo telefonista deve possuir atendimento seletivo de chamadas;	X	
328	O modulo telefonista deve possuir indicação de chamada em espera;	X	
329	O modulo telefonista deve possuir transferência rápida de chamadas sem anúncio;	X	
330	O modulo telefonista deve possuir transferência de chamadas com anúncio;	X	
331	O modulo telefonista deve possuir rediscagem do último número discado;	X	
332	O modulo telefonista deve possuir preparação de discagem sem retirada do monofone do gancho;	X	
333	O modulo telefonista deve possuir discagem abreviada de números através da agenda;	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

334	O modulo telefonista deve possuir intercalação quando o ramal e/ou tronco está ocupado;	X	
335	O modulo telefonista deve possuir permitir retenção de chamada de entrada para efetuar consultas e transferências;	X	
336	O modulo telefonista deve possuir identificação dos números chamadores na fila de espera;	X	
337	O modulo telefonista deve possuir estacionamento de chamadas;	X	
338	O modulo telefonista deve possuir rechamada com o ramal ocupado;	X	
339	O modulo telefonista deve possuir conferência;		X
340	O modulo telefonista deve possuir comutação manual para serviço noturno.	X	
341	O modulo telefonista deve possuir deve ter a estratégia da ligação sempre cair para a telefonista ociosa por mais tempo.	X	
342	O modulo telefonista deve possuir deve haver página de pesquisa de agenda telefônica com resultados claros e facilmente visíveis para as telefonistas. Também deve mostrar o status do ramal, se indisponível, ocupado, ou disponível.	X	
343	O modulo telefonista deve possuir deve mostrar as informações de: ramal, nome do setor, sigla do setor, nome de usuário de forma visível e clara;		X
344	O modulo telefonista deve possuir e permitir a busca por: ramal, nome de usuário, nome do setor, sigla do setor.		X
345	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), URA (Unidade de Resposta Audível) automatizada, CTI (Computer Telephony Integration), Sistema de Gravação para todas as posições de atendimento e gerador de relatórios gerenciais, com as respectivas licenças de utilização.	X	
346	A solução deverá ser integrada ao ambiente de rede interno da CONTRATANTE, bem como às posições de atendimento (PAs) e organizar a fila de usuários em linha que entram em contato telefônico com a Central de Atendimento.	X	
347	Os scripts da árvore de URA deverão comportar atualização por meio de menus e submenus, de maneira infinita.		X
348	A solução deverá ser baseada em software (aberto ou proprietário) que deverá ser instalado em servidores fornecidos pela CONTRATADA.	X	
349	A plataforma deverá gerenciar todas as posições de atendimento existentes (atualmente 25 posições), bem como permitir a elaboração de relatórios gerenciais indicando o volume de ligações entrantes, o tempo médio de atendimento, o tempo médio de espera, bem como demais dados estatísticos padrões de utilização em um Call Center.	X	
350	A Distribuição Automática de Chamadas (DAC) deverá ter múltiplas possibilidades de programação de skill endereçados pela navegação da URA.	X	
351	A plataforma deverá ser capaz de gerir o atendimento estimado de 4.000 (quatro mil) ligações recebidas/mês e 2600 (duas mil e seiscentas) ligações realizadas/mês.	X	
352	O Sistema de Gravação de chamadas deve estar apto a gravar todas as posições de atendimento e posições de supervisão, com tempo de retenção, por, no mínimo, 12 (doze) meses em caso de necessidade de recuperação, com disponibilidade imediata em caso de solicitação.	X	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	SBC		
353	A solução do Session Border Controller – SBC deverá possuir capacidade inicial licenciada de atendimento para 100 sessões SIP simultâneas, e permitir registro simultâneo de 770 ramais.		X
354	Quanto à capacidade de processamento, esta ficará a cargo das máquinas virtuais que o TRT disponibilizará.		X
355	A solução deverá ser instalada em máquinas virtuais disponibilizadas pelo TRT.		X
356	Permitir o bloqueio de números externos sem limite de quantidade.		X
357	Permitir a emissão do tom de ocupado para os números bloqueados.		X
358	Deverá permitir a integração, de modo irrestrito, de ligações SIP com o sistema PABX IP.		X
359	Caso algum dos itens desta especificação técnica seja atendido com software em separado, este será fornecido sem ônus para o Contratante.		X
360	A Solução ofertada não deverá possuir licenciamento via dispositivo USB, porta serial ou por qualquer hardware externo.		X
361	A Contratada deverá entregar a solução SBC baseada em protocolo SIP licenciada em um arquivo. OVA ou. OVF, sem ônus, e este será importado para máquinas virtuais da Contratante.		X
362	A Solução deve ser redundante e deverá permitir a implementação em cluster local. Na falha de uma máquina virtual, a outra deve assumir a total carga de chamadas simultâneas de forma automática. Esse procedimento deve ser efetivado sem intervenção humana e de forma transparente, sem desconectar nenhuma ligação em curso.		X
363	Além de não desconectar a sessão em curso, a redundância deverá permitir o sincronismo com as sessões SIP em curso, e não somente o sincronismo do fluxo de mídia. Dessa forma, após uma comutação, o sistema redundante continuará a processar, sem falha, atualizações da sessão, como, por exemplo, transferências, desconexão, etc.		X
364	O cluster em questão não isenta que cada servidor atenda individualmente às capacidades mínimas especificadas neste instrumento, ou seja, cada caixa isoladamente deverá atender de forma individual as capacidades previstas nesta especificação, visando preservar o atendimento em caso de falha na máquina virtual.		X
365	A solução deverá permitir a configuração para cenários de acesso (registro) e Peering (Sip - Trunking). Tal recurso deve permitir a interconexão com centrais telefônicas, gateways, outras soluções de segurança e proxies SIP baseados em software livre.		X
366	Deverão ser fornecidos todos os softwares para a solução principal e para a redundância, inclusive permitir o uso do licenciamento para sessões simultâneas.		X
367	Todos os custos, eventuais ou futuros, agregados a este serviço, devem ser considerados na composição do preço e formulação da proposta.		X
368	A solução SBC deverá realizar até 40 chamadas de voz bidirecionais por segundo (CPS – call per second).		X
369	A solução deve suportar o protocolo 802.1q com a definição de seus endereços IP através de interface gráfica. Tal recurso poderá ser utilizado para segmentação de redes que possuem sobreposição de endereços de rede.		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

370	Os CDRs poderão ser enviados tanto via protocolo RADIUS quanto armazenados localmente, em formato de planilha eletrônica e enviados via SFTP, RADIUS, SYSLOG ou outro protocolo seguro.		X
371	Deverá prover mecanismo de conversão de endereços (NAT), de forma a possibilitar que uma rede com endereços reservados se comunique a partir de um único endereço IP e possibilitar também um mapeamento de forma a permitir que servidores internos com endereços reservados sejam acessados externamente através de endereços válidos ou não.		X
372	Deve ser capaz de mudar o número de origem (número de A) e/ou número do destino (número de B) no encaminhamento de chamadas.		X
373	Deve ser capaz de rotear as chamadas, baseado em tabelas de numeração internas do software, não necessitando realizar consultas ao servidor central da solução, consumindo dessa forma apenas uma sessão de chamada. A decisão de roteamento deverá ser realizada pelos métodos a seguir:		X
374	Diretamente pela CLI do software com informação individual de cada ramal ou de range de ramais;		X
375	Importação ou consulta de arquivo no formato XML;		X
376	Consulta a base de dados LDAP;		X
377	Consulta a base de dados ENUM;		X
378	Deverá possuir o recurso de roteamento de chamadas centralizado.		X
379	Deverá possuir firewall, com a função de NAT, PAT e inspeção de todas as fases de sinalização do protocolo SIP, inclusive com o controle das portas abertas pelo SIP.		X
380	Deverá possuir mecanismo que permita que a conversão de endereços (NAT) seja feita de forma independente do destino de uma comunicação, possibilitando que uma máquina, ou grupo de máquinas, tenham seus endereços convertidos para endereços diferentes de acordo com o endereço destino.		X
381	Deverá permitir a validação do protocolo SIP, bem como a realização de NAT em SIP (Nível de Aplicação), Hosted NAT-Transversal (HNT), NAT Transversal e comunicação com DNS servers para resolução de FQDNs quando necessário.		X
382	Deverá possuir a capacidade de configuração da lógica de roteamento baseada em Realms.		X
383	Deverá permitir registro com operadoras de telefonia, através do protocolo SIP Service Provider (SIP). Não serão aceitos equipamentos externos para a interligação com operadoras de telefonia.		X
384	A solução deverá:		X
385	Realizar conexão criptografada com a operadora de telefonia local (SIP Service Provider).		X
386	Suportar protocolo de fax T.38.		X
387	Possuir os protocolos IPv4 e IPv6 implementados de forma nativa, sem o uso de adaptadores externos.		X
388	Suportar o protocolo SNMP em suas versões 2 e 3.		X
389	Suportar o protocolo ICMP. 2.29.6. Suportar o protocolo DNS.		X
390	Suportar o protocolo SSH2.		X
391	Suportar Syslog.		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

392	Suportar o protocolo NTPv3 ou NTPv4.		X
393	Possuir mecanismo de forma a possibilitar o funcionamento transparente dos protocolos Real Time Protocol (RTP), Secure Real Time Protocol (SRTP), Real Time Control Protocol (RTCP), Secure Real Time Control Protocol (SRTCP), SIP, mesmo quando acessados por máquinas através de conversão de endereços - NAT. Este suporte deve funcionar tanto para acessos de dentro para fora, quanto de fora para dentro.		X
394	Deve permitir o interworking entre os seguintes protocolos:		
395	TLS-UDP-TCP (qualquer combinação de 2 entre eles);		X
	SRTP-RTP;		X
396	A autenticação de usuários de gerência poderá ser feita via RADIUS ou TACACS.		X
397	Deve suportar SIPREC, protocolo padrão para gravação de chamadas.		X
398	O sistema deve poder gerar um UCID (Universal Call ID) para permitir a correlação de chamadas em sistemas de gravação externos. Além de poder gerar o UCID, o sistema deve necessariamente manter o UCID no processamento de transferências de chamadas usando o método REFER, de forma a permitir que o gravador externo possa correlacionar as chamadas efetivamente.		X
399	Deverá permitir a criação de regras de manipulação das mensagens SIP.		X
400	Deve ser possível manipular qualquer header (mandatório, opcional ou proprietário) das mensagens SIP. As manipulações devem permitir remover, adicionar ou modificar os headers ou seus valores, de forma a facilitar a interoperabilidade entre os softwares.		X
401	Deve manipular outros protocolos encapsulados em SIP, tais como SDP, XML e ISUP. A manipulação de SIP MIME deve suportar "multi-part" MIME, ou seja, quando mais de um protocolo está encapsulado na mesma mensagem SIP (ex. SDP com ISUP). A manipulação de mensagens deve suportar regras baseadas em expressão regular e condicionais.		X
402	As regras de manipulação de mensagens SIP devem poder ser aplicadas em diferentes rotas, elementos ou domínios, facilitando a criação de perfis de manipulação diferentes para cada aplicação.		X
403	A solução deverá contemplar:		X
404	Transcodificação de 001 até 100 sessões simultâneas entre G.711 a G.729 de forma tal que todas as conexões de voz ativa trafeguem normalmente pela rede.		X
405	O SBC deverá prever roteamento por codec ou a transcodificação baseada na negociação dos codes envolvidos em uma chamada.		X
406	O balanceamento de carga deverá ser efetuado por, pelo menos, um dos métodos: Hunt; Least Busy; Proportional; Lowest Sustained Rate; Round Robin.		X
407	Roteamento baseado em "trunk-group", segundo padrão IPTTEL, RFC 4904.		X
408	Roteamento baseado em ASR (Taxa de completamento de chamadas). Ou seja, quando um determinado destino não atinge um índice de completamento de chamadas aceitável, usar uma rota alternativa.		X
409	PRACK interworking. SBC deve poder fazer o interworking entre fluxos de chamadas que usam PRACK e os que não o suportam. Isso facilita		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	a interoperabilidade entre aplicações distintas e perfis específicos de SIPTrunking.		
410	Mapeamento de causas de desconexão (Release Cause Mapping).		X
411	O SBC deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos de qualidade de serviço como: ToS; DiffServ.		X
412	Realizar roteamento de mídia pelo caminho mais curto, que otimiza a qualidade de vídeo e voz, isto é, deve suportar a comunicação de mídia direta entre os endpoints da chamada.		X
413	Permitir a realização de medições dos pacotes de voz (RTP e RTCP) que passam pelo software e os reporte, informando a qualidade das chamadas diretamente na solução.		X
414	Permitir controle de admissão de chamadas de vídeo e voz, que evite sobrecarga da fila de alta prioridade.		X
415	O processamento de análise dos pacotes não deve impactar na qualidade das chamadas, gerando possíveis DoS.		X
416	Nas tentativas de descobertas de novos ataques, a geração de falsos positivos ou bloqueio de pacotes não deve gerar um baixo QoS ou causar um DoS.		X
417	Deverá prover recurso de otimização de eficiência/utilização da rede.		X
418	Deverá realizar equilíbrio de carga por interface.		X
419	Deverá suportar o estabelecimento de política de Quality of Service - QoS através de Differentiated Services Code Point (DSCP), para diferentes tipos de tráfegos, como por exemplo: mídia, e sinalização.		X
420	Os pacotes devem ser classificados, priorizados e marcados de acordo com a política de QoS permitindo que elementos de rede subsequentes possam entender e manter o nível de serviço desejado, usando o campo DSCP dos pacotes IP.		X
421	Diferentes classes de serviço devem ser possíveis.		X
422	Protocolos de Voz sobre IP, como SIP, devem poder ser priorizados de forma específica.		X
423	Ocorrendo um surto de tráfego na rede, a ferramenta deve controlar o descarte dos pacotes TCP e UDP de acordo com as características e prioridades definidas na política.		X
424	A formação da regra para classificação de pacotes deve contemplar no mínimo: endereço de origem, destino, serviço e interface.		X
425	A solução deverá possuir mecanismo para limitar a quantidade máxima de banda utilizada por uma regra de entrada de chamada e por conexão (seleção do CODEC).		X
426	Deve ser do tipo Stateful Firewall Inspection.		X
427	Possuir mecanismos de criptografia fim a fim das conexões voip, tanto entre ramais IP como em interligações com outras centrais IP, todas no padrão AES com chave de no mínimo 128 bits.		X
428	Deverá suportar o protocolo TLS 1.0 e 1.2 com troca de chaves.		X
429	Deverá permitir bloqueio baseado em redes/IPs de origem.		X
430	Deverá possuir ferramentas para detecção de intrusão à rede interna.		X
431	Deverá permitir a configuração de White-Lists para servidores SIP autorizados.		X
432	Deverá suportar o protocolo SDES via SRTP. Dessa forma, deve permitir Interworking entre RTP e SRTP para permitir que ramais		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	criptografados na internet se comuniquem com centrais sem criptografia no ambiente interno.		
433	Deverá prover controle de acesso por IP de origem.		X
434	Deverá definir as portas que serão utilizadas na comunicação pelos protocolos de sinalização e liberá-las apenas para os endpoints em questão durante o período da comunicação.		X
435	Deverá possuir a funcionalidade de proxy SIP. 2.64. Deverá possuir controle e bloqueio de serviços, como DNS, SSH2, SNMP, ICMP, FTP, FTPS, Telnet, HTTP, HTTPS e NTP.		X
436	Deverá permitir o isolamento de tráfego entre redes da Justiça do trabalho com range de IP semelhantes, não sendo aceitas soluções para este item baseadas em virtualização de endpoints.		X
437	O Session Border será ligado diretamente na DMZ, uma vez que todas as aplicações do Contratante passam pelo firewall da rede. Portanto o SBC será ligado no firewall da rede do Contratante.		X
438	A solução deverá suportar monitoração através do protocolo SNMP bem como o Report de Alarmes (Traps).		X
439	Deverá permitir a monitoração do status dos servidores in-service através de método SIP configurável. Poderá ocorrer através do método SIP OPTIONS ou INFO.		X
440	Deve enviar log para múltiplas consoles de gerenciamento, simultaneamente.		X
441	O sistema deverá possuir mecanismo de monitoração de todas as informações operacionais, em tempo real (atualizado de forma contínua), no mínimo, das características abaixo relacionadas:		
442	Protocolos mais usados por interface ou no equipamento;		X
	Quantidade de pacotes aceitos e rejeitados pelas regras da solução;		X
443	Endereços e serviços que mais demandam banda na solução todo ou em uma interface específica;		X
444	Quantidade de túneis VPN estabelecidos;		X
445	Quantidade de conexões afetadas pelas regras de QoS;		X
446	Quantidade de pacotes retransmitidos devido a critérios de QoS;		X
447	Quantidade de pacotes pendentes na fila;		X
448	Regras de QoS mais utilizadas;		X
449	Administradores conectados;		X
450	Latência, jitter médios e máximos por período de tempo;		X
451	Utilização de memória e CPU;		X
452	Serviços mais utilizados;		X
453	Indicadores de chamadas SIP ativas;		X
454	Indicadores de pacotes por segundo (PPS);		X
455	Geração de relatórios gerenciais para acompanhamento da operação.		X
456	Possuir monitoramento de alarmes por meio de traps SNMP. As MIBs do sistema devem apresentar, no mínimo, as seguintes informações:		
457	Temperatura e voltagem;		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

	Capacidade de banda		X
458	Uso da CPU;		X
459	Memória disponível;		X
460	Espaço livre em disco;		X
461	Espaço usado em discos;		X
462	SIP Server Ativo/ Desativado;		X
463	Interfaces de rede;		X
464	Servidor NTP (Ativo/Desativado);		X
465	Falha de autenticação.		X
466	Suporte a RFC 1213 (MIB II).		X
467	Deverá fornecer todas as MIBs do Session Border Controller.		X
468	A solução deve manter registros para auditoria das ações efetuadas pelos administradores do software.		X
469	A solução deverá possibilitar a administração remota através de interface Web e linha de comando.		X
470	O software deverá possuir uma interface de administração das funcionalidades do sistema.		X
471	O Acesso à interface de administração de sistema deve ser seguro, via HTTPS e/ou SSH2.		X
472	O sistema deve garantir autenticação para o acesso via rede LAN permitindo no mínimo cinco sessões de administração simultâneas.		X
473	Prover o controle de acesso por meio de senha e usuário, registrando em log a data, horário e terminal do acesso.		X
474	Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de inventário, de backup, de tentativas de invasão ou qualquer elemento estranho na comunicação, bem como o log de operações, todos de forma gráfica.		X
475	Implementar os padrões abertos de gerência de rede SNMPv2c e SNMPv3.		X
476	Implementar SNMPv3 sem autenticação e sem privacidade (no AuthNoPriv).		X
477	Implementar SNMPv3 com autenticação e sem privacidade (AuthNoPriv).		X
478	Implementar SNMPv3 com autenticação e com privacidade (AuthPriv).		X
479	O sistema deve fornecer informações por meio de interface web ou interface CLI sobre os vários módulos e características da solução, tais como:		X
480	IPv4 e IPv6 de origem/destino;		X
481	Porta TCP/UDP de origem e destino;		X
482	Identificação de origem e destino da chamada conforme recomendação ITU-T (e.164) que trata da padronização dos números de terminais (linhas telefônicas) a nível mundial.		X
483	Informações de QoS, latência, jitter, perdas de pacotes, MOS e R-factor;		X



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

484	Suportar e implementar PLC (Packet Loss Concealment); 2.81.6. Informações de mídia trafegada (codecs);		X
485	Interface de entrada e de saída do tráfego;		X
486	Quantidade de pacotes de sessão trocados (total);		X
487	Uso de banda por interface ou sessão;		X
488	Enviar alarmes via SNMP, podendo ser visualizados via CLI ou interface Web.		X
489	Possuir alarmes para notificação, por exemplo, em caso de queda de link, congestionamento de interfaces, taxa excessiva de perda de pacotes.		X
490	Possuir integração via SNMP dos alarmes com a gerência de monitoração do Zabbix.		X
491	O gerenciamento de falhas (alarmes) deverá possibilitar a utilização de filtros de alarmes.		X
492	O alarme deverá possuir informações como data, hora, local e mensagem descritiva do erro com a respectiva criticidade.		X
493	Em caso de restauração de backup após qualquer atualização, esta não deve ser limitada a novas licenças, mas deve permitir o restore às fornecidas originalmente com o software.		X
494	Possuir mecanismo para possibilitar a aplicação de correções e atualizações para a solução remotamente através da interface gráfica ou CLI.		X
495	Possuir indicadores de contagem de chamadas SIP ativas.		X
496	Possibilitar o controle do tráfego para os protocolos TCP, UDP e ICMP baseados nos endereços de origem, destino e no serviço utilizado em uma comunicação.		X
497	Todas as especificações técnicas deverão ser validadas através do "DataSheet" – Folha de Dados do fabricante do produto (Session Border Controller - SBC)		X
498			
499			

## 6. Divulgação

Após a conclusão da fase 4 – Avaliação final, o resultado oficial da POC será divulgado no portal <http://comprasnet.gov.br/>, como parte integrante do processo licitatório.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

**OBJETO**

Item	Objeto	Qtde
01	Solução de telefonia institucional totalmente IP com alta disponibilidade e escalabilidade - PABX IP, com licença para pelo menos 2700 ramais e 25 PAs, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	28
02	Projeto/Instalação/Configuração	1
03	Treinamento no sistema de comunicação PABX com tecnologia VoIP, turma com 6 vagas	1
04	SBC para 100 sessões SIP simultâneas, com HA, virtualizado em VM separada do PBX, incluindo atualização, manutenção e suporte, por 28 meses.	1

**REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE E TRANSIÇÃO DO SERVIÇO**

1. Deverá permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets ou quaisquer dispositivos que permitam a instalação de aplicativos SIP, desde que operem no protocolo SIP -RFC3261, mantendo no mínimo as funcionalidades de:

Provisionamento automático

1. Manutenção dos registros.
2. Chamadas locais entre ramais.
3. Chamadas entrantes (através de link E1, SIP, GSM ou FXO).
4. Chamadas saintes (através de link E1, SIP, GSM ou FXO).
5. Transferência de chamada (direta e assistida), tanto local quanto externo.
6. Conferência, captura e chamada em espera.

Para fins de informação, os Gateways e Telefones pertencentes ao parque atual da CONTRATANTE são: Cisco IP 7971/7914, Cisco IP 7911, Cisco IP 7965, Cisco IP 6921, Cisco IP 7942, Cisco IP 7941, Cisco IP 7821, Yealink T23G, Yealink T27G, Yealink T29G, Yealink EXP20, Grandstream DP752/DP722, Flyingvoice FIP13G ,Gateway Khomp UMG 300, Gateway Khomp KMG 400.

2. A solução PABX IP deverá ser interligada através de SIP TRUNK com o PABX IP baseado -em software livre instalado atualmente neste Tribunal de forma a possibilitar uma migração gradativa dos locais e serviços.

3. O sistema deve possibilitar carga e importação dos dados em lote.

4. Em caso de chamadas correntes, a aplicação de configurações no ramal não deve impactá-las, ficando em espera até que o ramal esteja livre.

**ITEM 1 - SISTEMA DE COMUNICAÇÃO PABX COM TECNOLOGIA VOIP**

**1. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

1.1. Central Telefônica Corporativa IP para permitir a conectividade com as redes públicas de telefonia para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a infraestrutura da rede IP, o qual suporta todas as funcionalidades de um PABX tradicional além das funcionalidades avançadas que só são possíveis em PABX IP, incluindo administração de rotas.

1.2. Deverá ser baseada em software, instalado em máquinas virtuais, compatível com o ambiente de virtualização Microsoft Hyper-V e VMWare.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 1.3. Deverá ser totalmente redundante, ou seja, deverá ser composta de dois controladores independentes:
  - 1.3.1. Os dois controladores 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;
  - 1.3.2. Em caso de indisponibilidade de um controlador, o outro controlador, automaticamente e de forma transparente, deverá assumir o processamento, com toda a garantia de serviços redundantes em modo ativo-ativo. Caso um servidor falhe, a transição deverá ser completamente transparente para os usuários, de modo que não haja uma degradação da rede com a solicitação de registro de todos os telefones;
  - 1.3.3. No caso de falha do controlador primário, a solução deverá possibilitar ao administrador gerar mudanças ou atualizações nas configurações do sistema, de forma que, no reestabelecimento do servidor primário, as configurações realizadas no servidor secundário sejam mantidas;
  - 1.3.4. Deverá permitir o registro simultâneo de ramais IP aos controladores principal e secundário, possibilitando a sobrevivência do ramal no caso de uma falha em um dos servidores ou na conectividade da rede;
- 1.4. Deverá possuir sistema de proteção contra falhas que evite a perda de suas programações de controle e da base de dados utilizada em sua programação.
- 1.5. 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.
- 1.6. Deverá utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol) para sinalização e controle multimídia para chamadas de voz.
  - 1.6.1. Não serão aceitas soluções híbridas ou que necessitem de adaptadores ou softwares para conversão de protocolos ou de gateways para implementação do protocolo SIP. No entanto, admite-se o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.
- 1.7. 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.) por meio de SIP trunking;
- 1.8. 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;
- 1.9. 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;
- 1.10. Deverá prover suporte aos seguintes codecs de voz padrões de mercado:
  - 1.10.1. G.711 type A-law e G.711 type  $\mu$ -law;
  - 1.10.2. G.722;
  - 1.10.3. G.729 ou G.729A ou G.729AB;
- 1.11. Deverá permitir a configuração de ordem de preferência de uso de codecs para os aparelhos de telefonia.
- 1.12. Deverá suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;
- 1.13. Deverá suportar FAX através do padrão T.38;



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 1.14. Deverá 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;
- 1.15. Deverá permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP e IAX2;
- 1.16. A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repor o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão;
- 1.17. Deverá permitir autoconfiguração, provisionamento automático e updates de firmware para registro de telefones através do protocolo DHCP;
- 1.18. Deverá permitir registro de telefones através da configuração de endereçamento IP ESTÁTICO;
- 1.19. Deverá permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;
  
- 1.20. Com agenda telefônica interna com no mínimo 4000 (quatro mil) números cadastrados. A agenda de nomes deverá possibilitar a indicação e pesquisa de número e nome, associados a todos os ramais do Sistema, quando em chamadas internas dirigidas a aparelhos telefônicos IP.
- 1.21. Deverá suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional;
- 1.22. Deverá suportar sinalização DTMF (RFC 2833/RFC4733);
- 1.23. Com suporte a música de espera no padrão MP3 ou WAV, sem a necessidade de uso de hardware externo adicional;
- 1.24. 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;
- 1.25. Deverá possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema;
- 1.26. Deverá ser baseado em Open Source (Asterisk 13 ou superior) e sempre atualizado na última versão de Release sem custos adicionais para CONTRATANTE.
  
- 1.27. Deverá disponibilizar as seguintes funcionalidades operacionais:
  - 1.27.1. Bloqueio de chamadas conforme remetente, Bloqueio de chamada a cobrar;
  - 1.27.2. Transbordo de chamadas entre troncos;
  - 1.27.3. Controle de Chamadas com senha;
  - 1.27.4. Bloqueio de chamadas por rota;
  
  - 1.27.5. Definição de categoria de ramal;
  
  - 1.27.6. Monitoramento de chamadas em curso;
  
  - 1.27.7. Registro de chamadas;
  
  - 1.27.8. Roteamento de chamadas;
  
  - 1.27.9. Toque diferencial por chamada;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 1.27.10. Deverá 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/centro de custo de origem, e não ao ramal físico onde se fez a ligação;
  - 1.27.11. Deverá possuir no mínimo 10 (dez) classes de serviços de ramais, de maneira a atribuir diferentes níveis de restrição para acessar as funções, bem como autorização de tráfego;
  - 1.27.12. 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;
  - 1.27.13. As rotas de saída devem possibilitar discagem direta por multifrequencial, pós- discagem;
  - 1.27.14. Todas as informações apresentadas no “display” dos aparelhos telefônicos e consoles/terminais de telefonista devem ser obrigatoriamente em português;
  - 1.27.15. Deverá possuir discriminadores de chamadas interurbanas (IU) de modo a viabilizar a categorização de diferentes tipos de acesso dos ramais às redes telefônicas local, regional, nacional e internacional. Os discriminadores IU utilizados deverão atender às definições e características funcionais, elétricas e de transmissão previstas na Prática TELEBRÁS nº 220-600-703 - Especificações Gerais de Discriminador IU para Central Telefônica IP tipo PABX;
- 1.28. Todas as funcionalidades requeridas neste Termo de Referência deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o PABXIP.
2. Segurança do sistema de comunicação baseado em IP
    - 2.1. Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre:
      - 2.1.1.Os terminais de comunicação;
      - 2.1.2.Os terminais de comunicação e o controlador de chamadas;
      - 2.1.3.Os terminais e gateways.
      - 2.1.4.Utilizar o protocolo TLS v.1.2 ou IPSEC para sinalização segura.
    - 2.2. Utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits, com a troca chaves de criptografia a cada chamada realizada.
    - 2.3. Deverá possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado;
    - 2.4. Suportar TLS v.1 para aparelhos IP legado.
  3. Roteamento de chamadas
    - 3.1. Deverá possuir recurso para seleção de acesso a rota de menor custo, para ligações interurbanas, locais e de celulares, automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento, sem a necessidade de digitar um código de rota específico.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 3.2. Deverá permitir configuração de rotas alternativas para que no caso de falha na conexão com a rede corporativa ou congestionamento, haja o encaminhamento das chamadas entre ramais e 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 nas unidades remotas;
  - 3.3. Deverá 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;
4. Unidade de Resposta Audível (URA)
- 4.1. A solução deve possibilitar a criação de, no mínimo, 200 (duzentas) URAs (unidade de resposta audível). Deve aceitar arquivos de áudio WAV, para a utilização como prompts de voz/menus.
  - 4.2. As URAs devem ter limite de tempo para a escolha de uma das opções do menu configurável em quantidade e número de tentativas, e opção de destino da chamada após atingir os limites definidos.
  - 4.3. As URAs devem ter indicação de opção inválida para seleção de uma opção não definida no menu, configurável em quantidade, e opção de destino da chamada após o limite de tentativas incorretas definido.
  - 4.4. Deve ser possível oferecer ao utilizador da URA, opções distintas para atendimento por horário, dias da semana, ou datas específicas, apresentando, inclusive, mensagens a serem definidas pela CONTRATANTE para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível;
  - 4.5. Deve ser possível selecionar como destino para opções do menu:
    - 4.5.1. Qualquer outra URA previamente configurada, para a ramificação como submenu da primeira;
    - 4.5.2. Deverá prover acesso aos menus oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário;
    - 4.5.3. Não deverá ter limite de subníveis;
    - 4.5.4. Qualquer ramal configurado na solução central;
    - 4.5.5. Qualquer número externo, seja SIP, local, longa distância ou móvel.
    - 4.5.6. Qualquer fila ou grupo de chamada configurado na solução central.
    - 4.5.7. Quaisquer outros serviços ou facilidades disponibilizadas como ramais da solução central.
  - 4.6. As opções da URA, devem ser plenamente configuráveis por meio da interface de gestão da solução central.
  - 4.7. O sistema deverá ser capaz de registrar todas as transações na URA, inclusive de aplicações, através do registro tipo CDR (Call Detail Records).
  - 4.8. 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.
  - 4.9. Deverá permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada;
  - 4.10. Deverá permitir a configuração de Timeout Interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;
  - 4.11. 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;
  - 4.12. A URA deverá possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (pulse) como por DTMF (tone);
  - 4.13. Deve haver opção para o administrador do sistema mostrar/ocultar o ramal piloto da ura na lista telefônica do módulo de telefonista.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 4.14. Deve haver opção de configuração das URAs para redirecionamento das ligações dependendo do número de origem e também do número de destino. Essa configuração deve aceitar regex ou grupo de ramais/telefones na condição de redirecionamento. Essa opção pode ser implementada até 3 meses pós implantação do sistema.
5. Gravação de chamadas
- 5.1. Deverá suportar a gravação de chamadas por ramal e por fila de atendimento. No caso de gravação de chamadas de um ramal específico, deve ser possível escolher entre não gravar, gravar todas chamadas, apenas chamadas externas ou gravação controlada pelo usuário.
- 5.2. A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando os seguintes parâmetros de busca:
- 5.2.1. Data da chamada.
- 5.2.2. Número do chamador.
- 5.2.3. Nome de exibição do chamador.
- 5.2.4. Rota de origem.
- 5.2.5. Destinatário da chamada.
- 5.3. Todas as funcionalidades dos recursos de gravação de chamadas, devem ser plenamente configuráveis pela ferramenta de gestão da solução de telefonia IP.
6. Ramais de chefe e secretária
- 6.1. Permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência.
- 6.2. Permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária.
- 6.3. Permitir a um chefe acessar outro chefe sem passar pela secretária.
7. Facilidades de telefonia comuns a todos os usuários
- 7.1. Possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
- 7.2. Consultas das chamadas externas, de entrada, de saída e interna.
- 7.3. Interligação automática entre ramais.
- 7.4. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços.
- 7.5. Interligação dos ramais com rede pública, segundo suas classes de serviços.
- 7.6. Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas (ramais/ramais).
- 7.7. Possibilidade de transferência de chamada com ou sem anúncio.
- 7.8. Música de espera personalizável para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais.
- 7.9. Os ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.
- 7.10. Captura de chamadas em grupo, individual e entre grupos.
- 7.11. Possibilidade de criação de grupos de buscas de ramais.
- 7.12. Suportar configuração de grupo chefe-secretária
- 7.13. Chamadas de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado.
- 7.14. Redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações de seu ramal para outro número, com possibilidade de restrição em relação ao número chamado.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 7.15. Discagem abreviada, de modo a simplificar o processo de discagem para determinados números, associando esses números com códigos de poucos dígitos, facilitando assim a realização de chamadas.
  - 7.16. Repetição do último número discado.
  - 7.17. Repetição automática de chamada quando o número de telefone pretendido estiver disponível, caso esteja ocupada ou não tenha sido atendido.
  - 7.18. Código pessoal de usuário de ramal, de modo que este possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo através de outros ramais.
  - 7.19. Atendimento alternado de duas ou mais ligações com sinalização acústica e visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida ao ramal.
  - 7.20. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).
  - 7.21. Realização de chamadas utilizando o formato de endereçamento SIP URI (Uniform Resource Identifier).
  - 7.22. Chamadas de saída através de código de acesso.
  - 7.23. Identificação ou supressão do número do chamador e do nome do chamador.
  - 7.24. Call park (estacionamento de chamadas).
  - 7.25. Restrição de chamada individual (cadeado eletrônico), de modo que chamadas específicas (locais, nacionais, internacionais ou de celular) num ramal sejam habilitadas ou desabilitadas por meio de uso de senha.
  - 7.26. Warm line/Hot line: Após a retirada do handset do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo previamente programado, a central telefônica deverá automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um número pré-estabelecido, ou seja, realiza uma chamada sem a necessidade de acionamento do teclado do aparelho telefônico.
  - 7.27. Capacidade de conferência de áudio para, no mínimo, 3 usuários.
  - 7.28. Previsão de agenda interna para armazenamento de usuários/ramais com visualização por meio do display LCD do aparelho de telefonia IP.
8. Ramais Compartilhados
    - 8.1. Deve ser possível configurar mais de um usuário por ramal. Como compartilhados ou cadastrados no banco.
    - 8.2. Deve ser possível a configuração com e sem senha para ligações.
    - 8.3. Cada ramal deve ser contabilizada uma licença, independente do número de usuários vinculados ao ramal.
9. Bina
    - 9.1. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones.
10. Configuração de “templates” e provisionamento de telefones e softphones
    - 10.1. Permitir a configuração de modelos (“templates”) de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como som de toque, IPs do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço etc., tenham que ser configuradas em cada telefone individualmente.
      - 10.1.1. *Permitir a configuração de modelos (“templates”) de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como som de toque, IPs do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço etc., tenham que ser configuradas em cada telefone individualmente.*
    - 10.2. Possuir no mínimo 50 (cinquenta) templates de configuração pré-definidos, de número mínimo 5 (cinco) fabricantes de telefone IP do mercado.
    - 10.3. Deve incluir a possibilidade de provisionamento dos softphones para iOS e Android, por captura de QR Code ou de forma automatizada.
    - 10.4. Ao salvar alterações no telefone no sistema, as configurações devem ser aplicadas de forma automática no xml de configuração do telefone. Essas alterações não devem prejudicar ligações em andamento.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

11. Bloqueio de chamadas
  - 11.1. Permitir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, 0300, 0900, dentre outros.
12. Compatibilidade com padrões e normas
  - 12.1. Suportar, no mínimo, os seguintes protocolos e padrões:
    - 12.1.1. RFC 1889: RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;
    - 12.1.2. Sinalização criptografada através do protocolo TLS ou IPSEC conforme RFC 2246 ou RFC 2406;
    - 12.1.3. RFC 2327: Session Description Protocol (SDP);
    - 12.1.4. RFC 2460 – IPv6 Specification;
    - 12.1.5. RFC 2543: Session Initiation Protocol v2
    - 12.1.6. RFC 2833: RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals;
    - 12.1.7. RFC 3261: SIP: Session Initiation Protocol;
    - 12.1.8. RFC 3262: Reliability of Provisional Responses in SIP;
    - 12.1.9. RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;
    - 12.1.10. RFC 3264: SDP Offer/Answer Model;
    - 12.1.11. RFC 3265: SIP-specific Event Notification;
    - 12.1.12. RFC 3311: SIP UPDATE Method;
    - 12.1.13. RFC 3323: SIP Privacy Mechanism;
    - 12.1.14. RFC 3515: SIP REFER Method;
    - 12.1.15. RFC 3711: The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP);
    - 12.1.16. RFC 3842: SIP Message Waiting;
    - 12.1.17. RFC 4028: Session Timers in SIP;
    - 12.1.18. RFC 4566: Session Description Protocol;
    - 12.1.19. RFC 4568: Session Description Protocol (SDP) Security Descriptions for Media Streams ou por meio do SDES (Session Description Protocol Security Descriptions for Media Streams);
    - 12.1.20. RFC 4733: Telephone Events (DTMF).
13. SNMP
  - 13.1. Possibilitar o gerenciamento (coleta e geração de dados de disponibilidade e performance) por meio dos protocolos SNMP v2 ou SNMP v3.
14. Interligação a outras centrais via Trunk SIP
  - 14.1. Permitir, utilizando a rede de dados corporativa da CONTRATANTE, interligação a outras centrais de telefonia por meio da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) via protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261.
15. Integração com serviço de diretório
  - 15.1. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório (Active Directory), suportando o protocolo LDAPv2 ou LDAPv3 para consulta à base de usuários, além de acesso a base local de usuários.
  - 15.2. Deve permitir sincronizar os campos de:
    - 15.2.1. nome completo do usuário
    - 15.2.2. matrícula do usuário
    - 15.2.3. email do usuário
    - 15.2.4. cargo do usuário
    - 15.2.5. setor do usuário
    - 15.2.6. código do usuário no SIGEP
  - 15.3. O sistema deve garantir sincronização automática com os usuários do AD (novos usuários, alteração de dados e exclusão de inativos), e também deve permitir sincronização manual quando necessário.
  - 15.4. O sistema deve permitir manter de forma manual usuários que não estão cadastrados no AD; deve haver opção de não sincronizar automaticamente estes usuários, e, ao mesmo tempo, manter os usuários do AD sincronizados.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 15.5. Mesmo não havendo os atributos no diretório, o sistema deve permitir que, no perfil do usuário/ramal haja outros campos de atributos como tombo e nome de exibição no display do telefone ip e outros campos customizáveis, configuráveis manualmente ou em lote.
16. Gerenciamento através de interface gráfica via web browser
  - 16.1. O sistema deve possuir interface gráfica via web browser (http/https) para administração, gerenciamento e programação do sistema de comunicação baseado em IP, de forma centralizada.
  - 16.2. Possuir mecanismos para controle de acesso e permissão dos usuários do servidor de gerência.
    - 16.2.1. Permitir o acesso por meio de login e senha de administradores em base local de usuários e também por meio de contas administrativas definidas no serviço de diretório do TRT9 (Active Directory).
    - 16.2.2. Possibilitar a criação, alteração e remoção de perfis de acesso e permissão.
    - 16.2.3. Prover relatórios com detalhes sobre tentativas de login inválidas.
    - 16.2.4. Manter registro das alterações realizadas no sistema para fins de controle de auditoria.
  - 16.3. Permitir, pelo menos, as seguintes funções via interface WEB:
    - 16.3.1. Configuração de facilidades de ramais;
    - 16.3.2. Configuração de ramais (criação, manutenção, permissão e bloqueio);
    - 16.3.3. Configuração e reinicialização de telefones IP;
    - 16.3.4. Provisionamento de telefones IP em lotes;
    - 16.3.5. Configurações de troncos;
    - 16.3.6. Administração de contas e perfis de acesso;
    - 16.3.7. Programações de grupos de ramais;
    - 16.3.8. Gerenciamento da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;
    - 16.3.9. Visualização de usuários ativos no sistema.
  - 16.4. Possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas VoIP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes, etc).
  - 16.5. Possuir alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o PABX, congestionamento de canais SIP e E1, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos, etc.
    - 16.5.1. Categorizar o alarme com informações mínimas como data/hora, local, equipamento que originou o incidente e mensagem descritiva do erro.
17. Pesquisa de Ramais
  - 17.1. Possibilitar a pesquisa de Ramais por: Nome do usuário, Nome de exibição, Ramal, Ip Address, MAC Address, Tipo de telefone, Nome ou partes do nome do setor em que está o ramal, Tombo, login
  - 17.2. A pesquisa deve permitir também buscar ramais que estão sendo utilizados em softphones ou em telefone físico.
  - 17.3. O cadastro de nome do usuário e nome do setor não pode ter limites de quantidade de caracteres.
  - 17.4. O sistema deve funcionar corretamente com acentuações, sem prejudicar os serviços.
  - 17.5. O sistema deve permitir cadastrar todos os setores, independente de haver usuários alocados neles.
  - 17.6. O único campo obrigatório do setor deve ser o nome, qualquer outro campo deve ser de preenchimento opcional.
  - 17.7. Os campos de cadastro e busca de setores são:
    - 17.7.1. nome completo do setor, com acentuação, permitindo vírgulas e sem limite de quantidade de caracteres;
    - 17.7.2. sigla do setor;
    - 17.7.3. código interno de classificação hierárquica do setor (tipo texto);
    - 17.7.4. código interno do setor (número);
    - 17.7.5. código de SIGEP do setor



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 17.8. Deve haver opção para o administrador definir se o grupo de ramais pode ser pesquisado no módulo de telefonistas ou não.
18. **Audiokonferência**
- 18.1. Permitir a qualquer usuário iniciar uma audiokonferência em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico ou do softphone.
- 18.2. Prover os seguintes tipos de conferências:
- 18.2.1. Conferência planejada com suporte a áudio e dados para os participantes com opção de dial in e dial out;
- 18.2.2. Conferência de início imediato (ad-hoc) com suporte a áudio e dados para os participantes com opção de dial out;
- 18.2.3. Conferência de evento (meet me), com suporte a áudio e dados para os participantes.
- 18.3. Possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, bem como senha para os usuários acessarem a sala, quando a conferência for do tipo “meet me”.
- 18.4. Possibilitar o início automático de uma conferência de áudio a partir de uma conferência do tipo ad hoc quando houver adição de um terceiro usuário, ou de usuários adicionais.
- 18.5. Suportar, no mínimo, os codecs de voz já citados neste documento.
- 18.6. Possuir a funcionalidade de “mudo”, permitindo colocar todos em “mudo”, o próprio usuário ou determinados usuários da conferência.
- 18.7. Suportar conexão de participantes via PSTN.
- 18.8. Possuir sistema de controle de senhas permitindo a configuração de expiração das mesmas.
19. **Características do correio de voz**
- 19.1. Possibilitar o atendimento automático de chamadas que possibilite a gravação e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado, com seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das chamadas.
- 19.2. Ser configurado de forma centralizada de modo a atender a todos os usuários do sistema de telefonia IP.
- 19.3. Permitir restrição dessa funcionalidade conforme o perfil do usuário.
- 19.4. Suportar no mínimo os codecs de voz já citados neste documento.
- 19.5. Implementar os protocolos de mensageria, tais como IMAPv4 ou SMTP para integração com sistema de e-mail utilizado pela CONTRATANTE.
- 19.6. Prover indicação visual nos aparelhos de telefonia IP e softphones quanto à existência de mensagem na caixa postal do usuário.
- 19.7. Facilidades e uso de senhas em caixa postal do correio de voz.
- 19.7.1. Implementar mecanismo de login e senha para acesso às caixas postais em qualquer telefone da rede, assim como em telefones externos e celulares.
- 19.7.2. Prover mecanismo para troca de senha pelo próprio usuário.
- 19.7.3. Permitir definição de senha para acesso à caixa postal com no mínimo 4 dígitos.
- 19.8. Possuir interface e áudios pré-gravados (mensagens padrões) em português brasileiro, além de permitir a personalização de mensagens de saudação pelo próprio usuário.
- 19.9. Dispor de interface para navegação e configuração (audição, apagamento e armazenamento de mensagens) em português brasileiro.
- 19.10. Possuir a facilidade de menu de voz para pré-atendimento individual, com possibilidade de programação pelo usuário de transferência para ramal interno, de gravação de recado, etc.
- 19.11. Permitir ao usuário salvar, apagar, responder e encaminhar as mensagens de voz através do próprio telefone.
- 19.12. Disponibilizar uma caixa de correio de voz para os usuários do sistema de acordo com o estabelecido no perfil de licenças deste termo de referência.
- 19.13. Permitir o gerenciamento mínimo de 10 mensagens para cada caixa postal.
20. **Licenciamento de Ramais**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 20.1. Esta licença deverá proporcionar a liberação de funcionamento unitário de qualquer um dos modelos de aparelhos de telefonia IP, prioritariamente os pertencentes ao parque atual de equipamentos da CONTRATANTE, informados em 2020
  - 20.2. Não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.
  - 20.3. A licença deve permitir o registro e uso simultâneo de, no mínimo, 3 dispositivos, tais como desktop/notebook, telefone de mesa, celular;
  - 20.4. Deve estar incluso neste item as licenças de software dos aplicativos-clientes para desktops, notebooks e dispositivos móveis.
  - 20.5. A licença deverá prover acesso às funcionalidades de correio de voz, presença e chamadas de voz para usuário, por meio de:
    - 20.5.1. Aparelhos de telefonia IP;
    - 20.5.2. Softphone SIP para desktops e notebook, com os sistemas operacionais: Windows 10 e superiores e IOS, Linux;
    - 20.5.3. Softphone SIP para smartphones com os sistemas operacionais Android e iOS;
    - 20.5.4. Deve estar incluso neste item as licenças de software dos aplicativos clientes baseados nos sistemas operacionais citados anteriormente.
  - 20.6. O usuário poderá utilizar qualquer destes aparelhos/software mediante utilização de login/senha específico sem a necessidade de reconfiguração do ambiente por parte dos administradores do sistema (mobilidade dos ramais);
  - 20.7. Um ramal poderá ser compartilhado por mais de um usuário, sem a necessidade de licença adicional.
  - 20.8. Esta licença de ramal deve permitir a utilização, a qualquer momento, de aparelhos SIP de terceiros compatíveis com o padrão RFC 3261.
  - 20.9. Caso seja necessário licenciamento específico para funcionamento de aparelhos SIP RFC 3261, uma unidade desta licença deverá ser disponibilizada para cada licença de ramal IP fornecida para a Solução central de Telefonia IP.
  - 20.10. O sistema deverá possibilitar a realização de no mínimo 300 chamadas telefônicas VoIP simultâneas, sem degradação do uso de quaisquer outras funcionalidades.
  - 20.11. O sistema deve permitir que, após o estabelecimento da chamada, os demais dispositivos parem de tocar ou que possa ser comutada para qualquer outro dispositivo sem interrupção da chamada.
21. Softphones
- 21.1. Solução de terminal IP baseado totalmente em software que apresenta as mesmas funções de um aparelho telefônico físico;
  - 21.2. Deve ser totalmente compatível com a solução de PABX IP;
  - 21.3. Deve possibilitar o provisionamento automático.
  - 21.4. Deve ser entregue com todas as licenças necessárias para seu funcionamento com a solução de PABX IP descrita neste termo;
  - 21.5. Deve possuir versões para os sistemas operacionais Windows, Mac OS, Linux, iOS e Android;
  - 21.6. Deve ser possível a instalação dos aplicativos clientes através de lojas de aplicativos oficiais.
  - 21.7. Deverá permitir autenticação através de identificação de usuário e senha de forma que o telefone assuma as características do ramal configurado para o usuário;
  - 21.8. Deverá permitir realizar e receber chamadas para qualquer número de telefone respeitando as regras configuradas no sistema
  - 21.9. Deverá ser multiprotocolo, permitindo chamadas utilizando SIP conforme RFC 3261 e IAX, sendo 100% compatível com o sistema de telefonia IP instalado;
  - 21.10. Deve permitir o uso das funcionalidades de presença e chamadas de áudio.
  - 21.11. Implementar criptografia de mídia.
  - 21.12. Disponibilizar o histórico unificado das últimas ligações e conversas.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 21.13. A função de toque simultâneo de grupos de ramais deve ser aplicada também para softphones, sendo permitido tocar em vários ramais de softphones e telefones físicos ao mesmo tempo.
- 21.14. Deve ser possível identificar pelo sistema se o ramal está sendo utilizado em softphone ou em telefone físico.
22. Desvio De Chamadas
- 22.1. O sistema deve permitir a configuração de desvio de chamadas nas seguintes situações:
- 22.1.1. Ocupado
- 22.1.2. Não atende
- 22.1.3. Siga-me
- 22.3. Deve possibilitar configurar intervalo de validade de siga-me (por data e horário). Também deve permitir por tempo indeterminado.
- 22.4. Deve permitir ser cadastrado mais de um siga-me para o mesmo ramal, mas em datas ou horários diferentes.
- 22.5. Deve ser permitido siga-me para outros ramais, grupos de ramais, piloto de ura, telefones externos, celulares, ramais em softphone ou em telefone físico.
- 22.6. Deve permitir configurar mais de um telefone distinto, por período distinto.
- 22.7. Se configurado, deve ter precedência aos outros desvios (ocupado e não atende).
23. Feriados
- 23.1. Deve possibilitar configurar feriados locais somente para alguns troncos (municipais) e gerais (nacionais).
- 23.2. Em feriados, o sistema deve possibilitar que alguns ramais permaneçam em plantão, enquanto outros terminem a chamada com o áudio do feriado.
24. Plano de Numeração:
- 24.1. Com Plano de numeração dos ramais compostos por no mínimo 4 (quatro) dígitos;
- 24.2. Deverá 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;
- 24.3. O PABX IP deverá exercer a função de Central Local – CL, para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramais, entre estes e a Rede Pública, e entre estes e a rede WAN da unidade;
- 24.4. Deverá possibilitar a implantação de um plano de numeração específico, de acordo com a faixa de DDR disponibilizada pela concessionária na localidade;
- 24.5. Com suporte a numeração E.164;
- 24.6. Com suporte a planos de numeração pública e privada, definidas pelo usuário;
- 24.7. Com suporte a planos de discagem que permitam direcionar as ligações para interfaces de telefonia diretamente conectadas, para outros gateways e para SIP Server;
- 24.8. Deverá permitir a inserção ou retirada de prefixos, e substituição de dígitos dos números de origem (número de A) e de destino (número de B);
- 24.9. Com roteamento de chamadas com base no número discado, no número chamador, horário e priorização;
- 24.10. Com recurso de Failover retry baseado nas causas das falhas utilizando routing scripting;
- 24.11. Com funcionalidades de balanceamento de carga em caso de instalação de mais de um equipamento;
- 24.12. O PABX IP deverá exercer a função de Central Local – CL, para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramais;
- 24.13. Deverá possibilitar o roteamento de chamadas por caminhos alternativos, caso o caminho padrão esteja indisponível ou com todos os canais ocupados;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 24.14. Deverá permitir a seleção de rotas de menor custo automaticamente, em função de números discados e horários de funcionamento, sem a necessidade de digitar um código de rota específico para ligações: Interurbanas, locais e para celulares;
- 24.15. Deverá possibilitar o processo de portabilidade, quando for solicitado pela Contratante.
- 24.16. Deverá permitir criação de rotas de menor custo.
25. API
- 25.1. O sistema deve possuir webservice com API devidamente documentada para:
- 25.1.1. Deve existir ao menos 2 perfis de autenticação que permitam diferentes níveis de acesso à API (somente leitura, escrita)
- 25.1.2. Cadastro, edição e exclusão de ramais, telefones físicos, usuários e setores. Sendo possível preencher todos os campos disponíveis, ou remover valores de campos opcionais.
- 25.1.3. Adicionar, alterar e remover siga-mes.
- 25.1.4. Listar todos os campos tanto de ramais, como telefones físicos, softfones cadastrados, usuários e setores.
- 25.1.5. Deve ser possível o carregamento, remoção e edição em massa de ramais, telefones físicos, usuários, setores e siga-mes. Isso pode ser feito tanto por API ou por carregamento de arquivo no sistema.
26. **Relatórios**
- 26.1. Deverá permitir a definição de critérios para emissão de relatórios através do uso de filtros, tais como: data, hora, ramal, tipo de chamada, centro de custo, valor da chamada, ligações particulares ou a negócios, duração da ligação, troncos, número do nó, localidade, número discado, operadora, e código de projeto;
- 26.2. Relatório com totalização automática diária, durante o horário noturno, das seguintes informações do dia anterior: quantidade e valor de chamadas, minutos por operadora, por usuário e por tipo de ligação;
- 26.3. Relatório de medição e registros diários, de tráfego na hora de Maior Movimento;
- 26.4. Relatório de totalização automática e mensal das informações totalizadas diariamente;
- 26.5. Relatório Sumário por dia ou por hora do número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações efetuadas;
- 26.6. Relatório sumario de ligações por: gasto, tempo ou número de ligações, por Ramal, por Tronco ou Número Discado, em ordem crescente ou decrescente, indicando quais os ramais que gastaram mais ou menos, os números mais discados ou os troncos menos utilizados;
- 26.7. Relatório sumario de análise de custos, ocupação de tronco, duração de chamadas e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;
- 26.8. Relatório de gasto por centro de custo, indicando, inclusive, os gastos dos ramais associados;
- 26.9. Relatório de ligações locais, DDD, DDI e celulares separadas em particulares ou a serviço, com base na lista telefônica;
- 26.10. Relatório de análise do desempenho no atendimento das ligações por ramal e/ou centro de custo;
- 26.11. Relatório de análise de uso de Operadoras, permitindo que sejam analisados, além dos gastos reais por operadora, as possibilidades de economia se fossem utilizadas outras operadoras do mercado. O relatório deverá aplicar os dados reais de utilização telefônica em uma simulação das tarifas reais de outras operadoras;
- 26.12. Relatório de análise anual de gastos por ramal e por tipo de ligação, com gráficos;
- 26.13. Relatório dos Extratos e saldos de contas de usuários, para controle de utilização de cotas concedidas;
- 26.14. Relatório com no mínimo os 12 últimos meses;
- 26.15. Os relatórios deverão ser apresentados em língua portuguesa (Brasil);



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 26.16. Deve possibilitar exportar os relatórios para planilhas eletrônicas e arquivos em formato PDF ou HTML.
- 26.17. Os usuários devem poder gerar relatórios que mostrem todo o rastro de suas ligações recebidas e realizadas: se passou por telefonista, uras, siga-mes, busca de ramais, transferências, etc. Ou seja, deve constar: telefone de origem da ligação + ramais por onde a ligação passou + destino final da ligação.
- 26.18. Os administradores do sistema devem poder gerar este mesmo relatório sobre qualquer ramal e datas.
- 26.19. O TRT pode pedir qualquer relatório a parte durante o período de contrato, e a empresa deve gerar o relatório.
27. Customizações
- 27.1. Deve possibilitar o desenvolvimento de novas funcionalidades ou personalizadas deverá ser objeto de negociação entre as partes, após estudo de viabilidade técnica. E melhorias no sistema

#### BILHETAGEM

O sistema deve permitir:

1. Gerar bilhetes de tarifação (Call Detail Records) que contenham todas as informações necessárias para utilização com um sistema de tarifação e bilhetagem.
2. Registrar, no mínimo, as seguintes informações nos bilhetes de tarifação: números de origem e de destino de chamadas externas e internas, além de horário de início, duração e causa de encerramento da chamada.
3. Possuir buffer interno para armazenagem mínima de 5.000 bilhetes diários.
4. Deverá permitir que o usuário possa classificar a chamada como a trabalho ou pessoal;
5. Capacidade para controlar fatura das principais operadoras de telefonia móvel e fixa, do mercado;
6. Com recurso para comparação dos serviços e tarifas cobradas com os valores contratados;
7. Verificação de serviços cobrados que foram realmente utilizados;
8. Com recurso de parametrização por plano;
9. Com recurso de parametrização por VC1, VC2 e VC3;
10. Deverá informar o valor cobrado dentro da mesma operadora;
11. Deverá informar o limite em minutos para outras operadoras;
12. Deverá informar valor a ser pago dentro ou fora do limite de minutos;
13. Deverá permitir parametrização dos valores contratados com a operadora, especificando por plano serviços, pacotes etc;
14. Deverá permitir a geração e gerenciamento de bilhetes detalhados (CDR) de todas as chamadas, além de permitir sua exportação para PDF, Excel e CSV;
15. Deverá permitir visualizar total de chamadas, duração e gasto, por operadora, por VC1, VC2 e VC3, por on-net (chamadas para números dentro do mesmo grupo) e off-net (chamadas para números fora do grupo);
16. Deverá permitir visualizar o top custo e os acessos que menos gastaram;
17. Deverá permitir detalhamento por acesso contendo total gasto, valor da assinatura, valor do consumo de chamadas e demais valores;
18. Deverá permitir o cadastro de Tarifa por operadoras;
19. Deverá permitir o cadastro de Centro de Custos;
20. Deverá permitir a visualização e acompanhamento através de Gráficos de consumo por operadora: Diário, Mensal e Anual;
21. Geração de alarme quando houver falha no sistema de geração, coleta ou armazenagem de bilhetes, com envio de mensagem eletrônica;
22. Deverá permitir agendamento de coleta em intervalos diferenciados em relação ao armazenagem das informações em banco de dados;
23. Deverá permitir que cada ramal seja associado a um endereço de e-mail assim como cada centro de custo. Ao emitir um relatório de conta telefônica, os relatórios de cada ramal devem ser automaticamente enviados ao respectivo e-mail;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

24. Deverá permitir agendamento de tarefas;
25. Deverá permitir exportação de ligações via arquivo texto, periódica e automaticamente, visando possibilitar integração com sistemas gerenciais e/ou de terceiros;
26. Os Bilhetes de tarifação deverão conter as seguintes informações:
  - 26.1. Número do Nó de origem ou informação equivalente;
  - 26.2. Número do assinante chamado;
  - 26.3. Número do ramal que originou a chamada;
  - 26.4. Identificação do entroncamento;
  - 26.5. Identificação do usuário que efetuou a chamada;
  - 26.6. Data de início da chamada;
  - 26.7. Hora de início da chamada;
  - 26.8. Duração da chamada;
  - 26.9. Número do ramal ou assinante de destino em caso de transferência de chamadas;
  - 26.10. Identificação de ligação de transferência.

#### TELEFONISTA

1. Deve possuir as seguintes facilidade para telefonista:
  - 1.1. Atendimento seletivo de chamadas;
  - 1.2. Indicação de chamada em espera;
  - 1.3. Transferência rápida de chamadas sem anúncio;
  - 1.4. Transferência de chamadas com anúncio;
  - 1.5. Rediscagem do último número discado;
  - 1.6. Preparação de discagem sem retirada do monofone do gancho;
  - 1.7. Discagem abreviada de números através da agenda;
  - 1.8. Intercalação quando o ramal e/ou tronco está ocupado;
  - 1.9. Permitir retenção de chamada de entrada para efetuar consultas e transferências;
  - 1.10. Identificação dos números chamadores na fila de espera;
  - 1.11. Estacionamento de chamadas;
  - 1.12. Rechamada com o ramal ocupado;
  - 1.13. Conferência;
  - 1.14. Comutação manual para serviço noturno.
2. Deve ter a estratégia da ligação sempre cair para a telefonista ociosa por mais tempo.
3. Deve haver página de pesquisa de agenda telefônica com resultados claros e facilmente visíveis para as telefonistas. Também deve mostrar o status do ramal, se indisponível, ocupado, ou disponível.
4. Deve mostrar as informações de: ramal, nome do setor, sigla do setor, nome de usuário de usuário de forma visível e clara;
5. Deve permitir a busca por: ramal, nome de usuário, nome do setor, sigla do setor.

#### CALL CENTER

1. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), URA (Unidade de Resposta Audível) automatizada, CTI (Computer Telephony Integration), Sistema de Gravação para todas as posições de atendimento e gerador de relatórios gerenciais, com as respectivas licenças de utilização.
2. A solução deverá ser integrada ao ambiente de rede interno da CONTRATANTE, bem como às posições de atendimento (PAs) e organizar a fila de usuários em linha que entram em contato telefônico com a Central de Atendimento.
3. Os scripts da árvore de URA deverão comportar atualização por meio de menus e submenus, de maneira infinita.
4. A solução deverá ser baseada em software (aberto ou proprietário) que deverá ser instalado em servidores fornecidos pela CONTRATADA.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

5. A plataforma deverá gerenciar todas as posições de atendimento existentes (atualmente 25 posições), bem como permitir a elaboração de relatórios gerenciais indicando o volume de ligações entrantes, o tempo médio de atendimento, o tempo médio de espera, bem como demais dados estatísticos padrões de utilização em um Call Center.
6. A Distribuição Automática de Chamadas (DAC) deverá ter múltiplas possibilidades de programação de skill endereçados pela navegação da URA.
7. A plataforma deverá ser capaz de gerir o atendimento estimado de 4.000 (quatro mil) ligações recebidas/mês e 2600 (duas mil e seiscentas) ligações realizadas/mês.
8. O Sistema de Gravação de chamadas deve estar apto a gravar todas as posições de atendimento e posições de supervisão, com tempo de retenção, por, no mínimo, 12 (doze) meses em caso de necessidade de recuperação, com disponibilidade imediata em caso de solicitação.
9. A plataforma deverá suportar os CODECs de áudio padrão de mercado G.711a-law, G.711µ-law, G.722, G.729A, G.729B e G.729AB.

#### ITEM 2 – PROJETO, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

1. A instalação da plataforma, sob responsabilidade da Contratada e com supervisão da equipe de TI da Contratante, será realizada na infraestrutura de servidores do TRT9 (instalados em datacenters, situados na região Central de Curitiba).
2. As atualizações de sistema operacional, licenças ou quaisquer softwares e firmwares serão realizadas pela CONTRATADA, sempre que exista versão de atualização disponibilizada pelo fabricante.
3. O serviço de manutenção e suporte será prestado pela CONTRATADA no período de vigência contratual.
  - 3.1. Configurações do(s) servidor(es)
  - 3.2. Configurações de rotas
  - 3.3. Configurações de troncos/linhas telefônicas
  - 3.4. Inclusão/alteração planos tarifários
  - 3.5. Configurações de URA (Unidade de Resposta Audível)
  - 3.6. Transição do Serviço

#### ITEM 3 – REPASSE DE CONHECIMENTO

1. A CONTRATADA deve fornecer treinamento para os usuários operadores da solução PABX IP definida neste termo;
2. O treinamento deve contemplar no mínimo as funcionalidades voltadas para as funções de telefonista e administrador de telefonia;
3. O treinamento deve contemplando a instalação assistida e o treinamento pós-instalação;
4. O treinamento pós-instalação deve ter uma carga horária mínima de 20 horas com certificado de conclusão;
5. O treinamento deve ser oferecido para, no mínimo 6 técnicos.

#### ITEM 4 - SBC – Session Border Controller

1. A solução do Session Border Controller – SBC deverá possuir capacidade inicial licenciada de atendimento para 100 sessões SIP simultâneas, e permitir registro simultâneo de 770 ramais.
2. Quanto à capacidade de processamento, esta ficará a cargo das máquinas virtuais que o TRT disponibilizará.
3. A solução deverá ser instalada em máquinas virtuais disponibilizadas pelo TRT.
4. Permitir o bloqueio de números externos sem limite de quantidade.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

5. Permitir a emissão do tom de ocupado para os números bloqueados.
6. Deverá permitir a integração, de modo irrestrito, de ligações SIP com o sistema PABX IP.
7. Caso algum dos itens desta especificação técnica seja atendido com software em separado, este será fornecido sem ônus para o Contratante.
8. A Solução ofertada não deverá possuir licenciamento via dispositivo USB, porta serial ou por qualquer hardware externo.
9. A Contratada deverá entregar a solução SBC baseada em protocolo SIP licenciada em um arquivo. OVA ou. OVF, sem ônus, e este será importado para máquinas virtuais da Contratante.
10. A Solução deve ser redundante e deverá permitir a implementação em cluster local. Na falha de uma máquina virtual, a outra deve assumir a total carga de chamadas simultâneas de forma automática. Esse procedimento deve ser efetivado sem intervenção humana e de forma transparente, sem desconectar nenhuma ligação em curso.
11. Além de não desconectar a sessão em curso, a redundância deverá permitir o sincronismo com as sessões SIP em curso, e não somente o sincronismo do fluxo de mídia. Dessa forma, após uma comutação, o sistema redundante continuará a processar, sem falha, atualizações da sessão, como, por exemplo, transferências, desconexão, etc.
12. O cluster em questão não isenta que cada servidor atenda individualmente às capacidades mínimas especificadas neste instrumento, ou seja, cada caixa isoladamente deverá atender de forma individual as capacidades previstas nesta especificação, visando preservar o atendimento em caso de falha na máquina virtual.
13. A solução deverá permitir a configuração para cenários de acesso (registro) e Peering (Sip - Trunking). Tal recurso deve permitir a interconexão com centrais telefônicas, gateways, outras soluções de segurança e proxies SIP baseados em software livre.
14. Deverão ser fornecidos todos os softwares para a solução principal e para a redundância, inclusive permitir o uso do licenciamento para sessões simultâneas.
15. Todos os custos, eventuais ou futuros, agregados a este serviço, devem ser considerados na composição do preço e formulação da proposta.
16. A solução SBC deverá realizar até 40 chamadas de voz bidirecionais por segundo (CPS – call per second).
17. A solução deve suportar o protocolo 802.1q com a definição de seus endereços IP através de interface gráfica. Tal recurso poderá ser utilizado para segmentação de redes que possuem sobreposição de endereços de rede.
18. Deve permitir a passagem de vídeo chamada entre endpoints de modo transparente, com o uso dos mesmos canais disponibilizados para áudio.
19. Os CDRs poderão ser enviados tanto via protocolo RADIUS quanto armazenados localmente, em formato de planilha eletrônica e enviados via SFTP, RADIUS, SYSLOG ou outro protocolo seguro.
20. Deverá prover mecanismo de conversão de endereços (NAT), de forma a possibilitar que uma rede com endereços reservados se comunique a partir de um único endereço IP e possibilitar também um mapeamento de forma a permitir que servidores internos com endereços reservados sejam acessados externamente através de endereços válidos ou não.
21. Deve ser capaz de mudar o número de origem (número de A) e/ou número do destino (número de B) no encaminhamento de chamadas.
22. Deve ser capaz de rotear as chamadas, baseado em tabelas de numeração internas do software, não necessitando realizar consultas ao servidor central da solução, consumindo dessa forma apenas uma sessão de chamada. A decisão de roteamento deverá ser realizada pelos métodos a seguir:
  - 22.1. Diretamente pela CLI do software com informação individual de cada ramal ou de range de ramais;
  - 22.2. Importação ou consulta de arquivo no formato XML;
  - 22.3. Consulta a base de dados LDAP;
  - 22.4. Consulta a base de dados ENUM;
23. Deverá possuir o recurso de roteamento de chamadas centralizado.
24. Deverá possuir firewall, com a função de NAT, PAT e inspeção de todas as fases de sinalização do protocolo SIP, inclusive com o controle das portas abertas pelo SIP.
25. Deverá possuir mecanismo que permita que a conversão de endereços (NAT) seja feita de forma independente do destino de uma comunicação, possibilitando que uma máquina, ou grupo de máquinas, tenham seus endereços convertidos para endereços diferentes de acordo com o endereço destino.



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

26. Deverá permitir a validação do protocolo SIP, bem como a realização de NAT em SIP (Nível de Aplicação), Hosted NAT-Transversal (HNT), NAT Transversal e comunicação com DNS servers para resolução de FQDNs quando necessário.
27. Deverá possuir a capacidade de configuração da lógica de roteamento baseada em Realms.
28. Deverá permitir registro com operadoras de telefonia, através do protocolo SIP Service Provider (SIP). Não serão aceitos equipamentos externos para a interligação com operadoras de telefonia.
29. A solução deverá:
  - 29.1. Realizar conexão criptografada com a operadora de telefonia local (SIP Service Provider).
  - 29.2. Suportar protocolo de fax T.38.
  - 29.3. Possuir os protocolos IPv4 e IPv6 implementados de forma nativa, sem o uso de adaptadores externos.
  - 29.4. Suportar o protocolo SNMP em suas versões 2 e 3.
  - 29.5. Suportar o protocolo ICMP. 2.29.6. Suportar o protocolo DNS.
  - 29.6. Suportar o protocolo SSH2.
  - 29.7. Suportar Syslog.
  - 29.8. Suportar o protocolo NTPv3 ou NTPv4.
  - 29.9. Possuir mecanismo de forma a possibilitar o funcionamento transparente dos protocolos Real Time Protocol (RTP), Secure Real Time Protocol (SRTP), Real Time Control Protocol (RTCP), Secure Real Time Control Protocol (SRTCP), SIP, mesmo quando acessados por máquinas através de conversão de endereços - NAT. Este suporte deve funcionar tanto para acessos de dentro para fora, quanto de fora para dentro.
30. Deve permitir o interworking entre os seguintes protocolos:
  - 30.1. TLS-UDP-TCP (qualquer combinação de 2 entre eles);
  - 30.2. SRTP-RTP;
31. A autenticação de usuários de gerência poderá ser feita via RADIUS ou TACACS.
32. Deve suportar SIPREC, protocolo padrão para gravação de chamadas.
33. O sistema deve poder gerar um UCID (Universal Call ID) para permitir a correlação de chamadas em sistemas de gravação externos. Além de poder gerar o UCID, o sistema deve necessariamente manter o UCID no processamento de transferências de chamadas usando o método REFER, de forma a permitir que o gravador externo possa correlacionar as chamadas efetivamente.
34. Deverá permitir a criação de regras de manipulação das mensagens SIP.
35. Deve ser possível manipular qualquer header (mandatório, opcional ou proprietário) das mensagens SIP. As manipulações devem permitir remover, adicionar ou modificar os headers ou seus valores, de forma a facilitar a interoperabilidade entre os softwares.
36. Deve manipular outros protocolos encapsulados em SIP, tais como SDP, XML e ISUP. A manipulação de SIP MIME deve suportar "multi-part" MIME, ou seja, quando mais de um protocolo está encapsulado na mesma mensagem SIP (ex. SDP com ISUP). A manipulação de mensagens deve suportar regras baseadas em expressão regular e condicionais.
37. As regras de manipulação de mensagens SIP devem poder ser aplicadas em diferentes rotas, elementos ou domínios, facilitando a criação de perfis de manipulação diferentes para cada aplicação.
38. A solução deverá contemplar:
  - 38.1. Transcodificação de 001 até 100 sessões simultâneas entre G.711 a G.729 de forma tal que todas as conexões de voz ativa trafeguem normalmente pela rede.
  - 38.2. O SBC deverá prever roteamento por codec ou a transcodificação baseada na negociação dos codes envolvidos em uma chamada.
  - 38.3. O balanceamento de carga deverá ser efetuado por, pelo menos, um dos métodos: Hunt; Least Busy; Proportional; Lowest Sustained Rate; Round Robin.
  - 38.4. Roteamento baseado em "trunk-group", segundo padrão IPTTEL, RFC 4904.
  - 38.5. Roteamento baseado em ASR (Taxa de completamento de chamadas). Ou seja, quando um determinado destino não atinge um índice de completamento de chamadas aceitável, usar uma rota alternativa.
  - 38.6. PRACK interworking. SBC deve poder fazer o interworking entre fluxos de chamadas que usam PRACK e os que não o suportam. Isso facilita a interoperabilidade entre aplicações distintas e perfis específicos de SIPTrunking.
  - 38.7. Mapeamento de causas de desconexão (Release Cause Mapping).



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

39. O SBC deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos de qualidade de serviço como: ToS; DiffServ.
40. Realizar roteamento de mídia pelo caminho mais curto, que otimiza a qualidade de vídeo e voz, isto é, deve suportar a comunicação de mídia direta entre os endpoints da chamada.
41. Permitir a realização de medições dos pacotes de voz (RTP e RTCP) que passam pelo software e os reporte, informando a qualidade das chamadas diretamente na solução.
42. Permitir controle de admissão de chamadas de vídeo e voz, que evite sobrecarga da fila de alta prioridade.
43. O processamento de análise dos pacotes não deve impactar na qualidade das chamadas, gerando possíveis DoS.
44. Nas tentativas de descobertas de novos ataques, a geração de falsos positivos ou bloqueio de pacotes não deve gerar um baixo QoS ou causar um DoS.
45. Deverá prover recurso de otimização de eficiência/utilização da rede.
46. Deverá realizar equilíbrio de carga por interface.
47. Deverá suportar o estabelecimento de política de Quality of Service - QoS através de Differentiated Services Code Point (DSCP), para diferentes tipos de tráfegos, como por exemplo: mídia, e sinalização.
48. Os pacotes devem ser classificados, priorizados e marcados de acordo com a política de QoS permitindo que elementos de rede subsequentes possam entender e manter o nível de serviço desejado, usando o campo DSCP dos pacotes IP.
49. Diferentes classes de serviço devem ser possíveis.
50. Protocolos de Voz sobre IP, como SIP, devem poder ser priorizados de forma específica.
51. Ocorrendo um surto de tráfego na rede, a ferramenta deve controlar o descarte dos pacotes TCP e UDP de acordo com as características e prioridades definidas na política.
52. A formação da regra para classificação de pacotes deve contemplar no mínimo: endereço de origem, destino, serviço e interface.
53. A solução deverá possuir mecanismo para limitar a quantidade máxima de banda utilizada por uma regra de entrada de chamada e por conexão (seleção do CODEC).
54. Deve ser do tipo Stateful Firewall Inspection.
55. Possuir mecanismos de criptografia fim a fim das conexões voip, tanto entre ramais IP como em interligações com outras centrais IP, todas no padrão AES com chave de no mínimo 128 bits.
56. Deverá suportar o protocolo TLS 1.0 e 1.2 com troca de chaves.
57. Deverá permitir bloqueio baseado em redes/IPs de origem.
58. Deverá possuir ferramentas para detecção de intrusão à rede interna.
59. Deverá permitir a configuração de White-Lists para servidores SIP autorizados.
60. Deverá suportar o protocolo SDES via SRTP. Dessa forma, deve permitir Interworking entre RTP e SRTP para permitir que ramais criptografados na internet se comuniquem com centrais sem criptografia no ambiente interno.
61. Deverá prover controle de acesso por IP de origem.
62. Deverá definir as portas que serão utilizadas na comunicação pelos protocolos de sinalização e liberá-las apenas para os endpoints em questão durante o período da comunicação.
63. Deverá possuir a funcionalidade de proxy SIP. 2.64. Deverá possuir controle e bloqueio de serviços, como DNS, SSH2, SNMP, ICMP, FTP, FTPS, Telnet, HTTP, HTTPS e NTP.
64. Deverá permitir o isolamento de tráfego entre redes da Justiça do trabalho com range de IP semelhantes, não sendo aceitas soluções para este item baseadas em virtualização de endpoints.
65. O Session Border não será ligado diretamente na DMZ, uma vez que todas as aplicações do Contratante passam pelo firewall da rede. Portanto o SBC será ligado no firewall da rede do Contratante.
66. A solução deverá suportar monitoração através do protocolo SNMP bem como o Report de Alarmes (Traps).
67. Deverá permitir a monitoração do status dos servidores in-service através de método SIP configurável. Poderá ocorrer através do método SIP OPTIONS ou INFO.
68. Deve enviar log para múltiplas consoles de gerenciamento, simultaneamente.
69. O sistema deverá possuir mecanismo de monitoração de todas as informações operacionais, em tempo real (atualizado de forma contínua), no mínimo, das características abaixo relacionadas:
  - 69.1. Protocolos mais usados por interface ou no equipamento;
  - 69.2. Quantidade de pacotes aceitos e rejeitados pelas regras da solução;
  - 69.3. Endereços e serviços que mais demandam banda na solução todo ou em uma interface específica;



**PODER JUDICIÁRIO**  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

- 69.4. Quantidade de túneis VPN estabelecidos;
- 69.5. Quantidade de conexões afetadas pelas regras de QoS;
- 69.6. Quantidade de pacotes retransmitidos devido a critérios de QoS;
- 69.7. Quantidade de pacotes pendentes na fila;
- 69.8. Regras de QoS mais utilizadas;
- 69.9. Administradores conectados;
- 69.10. Latência, jitter médios e máximos por período de tempo;
- 69.11. Utilização de memória e CPU;
- 69.12. Serviços mais utilizados;
- 69.13. Indicadores de chamadas SIP ativas;
- 69.14. Indicadores de pacotes por segundo (PPS);
- 69.15. Geração de relatórios gerenciais para acompanhamento da operação.
70. Possuir monitoramento de alarmes por meio de traps SNMP. As MIBs do sistema devem apresentar, no mínimo, as seguintes informações:
  - 70.1. Temperatura e voltagem;
  - 70.2. Capacidade de banda
  - 70.3. Uso da CPU;
  - 70.4. Memória disponível;
  - 70.5. Espaço livre em disco;
  - 70.6. Espaço usado em discos;
  - 70.7. SIP Server Ativo/ Desativado;
  - 70.8. Interfaces de rede;
  - 70.9. Servidor NTP (Ativo/Desativado);
  - 70.10. Falha de autenticação.
71. Suporte a RFC 1213 (MIB II).
72. Deverá fornecer todas as MIBs do Session Border Controller.
73. A solução deve manter registros para auditoria das ações efetuadas pelos administradores do software.
74. A solução deverá possibilitar a administração remota através de interface Web e linha de comando.
75. O software deverá possuir uma interface de administração das funcionalidades do sistema.
76. O Acesso à interface de administração de sistema deve ser seguro, via HTTPS e/ou SSH2.
77. O sistema deve garantir autenticação para o acesso via rede LAN permitindo no mínimo cinco sessões de administração simultâneas.
78. Prover o controle de acesso por meio de senha e usuário, registrando em log a data, horário e terminal do acesso.
79. Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de inventário, de backup, de tentativas de invasão ou qualquer elemento estranho na comunicação, bem como o log de operações, todos de forma gráfica.
80. A solução deverá:
  - 80.1. Implementar os padrões abertos de gerência de rede SNMPv2c e SNMPv3.
  - 80.2. Implementar SNMPv3 sem autenticação e sem privacidade (no AuthNoPriv).
  - 80.3. Implementar SNMPv3 com autenticação e sem privacidade (AuthNoPriv).
  - 80.4. Implementar SNMPv3 com autenticação e com privacidade (AuthPriv).
81. O sistema deve fornecer informações por meio de interface web ou interface CLI sobre os vários módulos e características da solução, tais como:
  - 81.1. IPv4 e IPv6 de origem/destino;
  - 81.2. Porta TCP/UDP de origem e destino;
  - 81.3. Identificação de origem e destino da chamada conforme recomendação ITU-T (e.164) que trata da padronização dos números de terminais (linhas telefônicas) a nível mundial.
  - 81.4. Informações de QoS, latência, jitter, perdas de pacotes, MOS e R-factor;
  - 81.5. Suportar e implementar PLC (Packet Loss Concealment); 2.81.6. Informações de mídia trafegada (codecs);
  - 81.6. Interface de entrada e de saída do tráfego;
  - 81.7. Quantidade de pacotes de sessão trocados (total);
  - 81.8. Uso de banda por interface ou sessão;
82. Enviar alarmes via SNMP, podendo ser visualizados via CLI ou interface Web.
83. Possuir alarmes para notificação, por exemplo, em caso de queda de link, congestionamento de interfaces, taxa excessiva de perda de pacotes.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO**

84. Possuir integração via SNMP dos alarmes com a gerência de monitoração do Zabbix.
85. O gerenciamento de falhas (alarmes) deverá possibilitar a utilização de filtros de alarmes.
86. O alarme deverá possuir informações como data, hora, local e mensagem descritiva do erro com a respectiva criticidade.
87. Em caso de restauração de backup após qualquer atualização, esta não deve ser limitada a novas licenças, mas deve permitir o restore às fornecidas originalmente com o software.
88. A solução deverá:
  - 88.1. Possuir mecanismo para possibilitar a aplicação de correções e atualizações para a solução remotamente através da interface gráfica ou CLI.
  - 88.2. Possuir indicadores de contagem de chamadas SIP ativas.
  - 88.3. Possibilitar o controle do tráfego para os protocolos TCP, UDP e ICMP baseados nos endereços de origem, destino e no serviço utilizado em uma comunicação.
89. Todas as especificações técnicas deverão ser validadas através do "DataSheet" – Folha de Dados do fabricante do produto (Session Border Controller - SBC)