



ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. IDENTIFICAÇÃO

1.1.1. NÚMERO DO P.A.: 11251/2021

1.1.2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

1.1.2.1. **INTEGRANTE DEMANDANTE:** Leandro Cândido Oliveira, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: leandro.oliveira@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5120; **SUPLENTE:** Maria Célia de Sene Bavaresco, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: maria.bavaresco@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5227.

1.1.2.2. **INTEGRANTE TÉCNICO:** Aluisio Aires Aguiar, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: aluisio.aguiar@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5005; **SUPLENTE:** Andrea Patrícia Cardoso Martins, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: andrea.martins@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5072.

1.1.2.3. **INTEGRANTE ADMINISTRATIVO:** Marcelo José de Oliveira Silva, Núcleo de Planejamento, Apoio e Contratações de TIC, e-mail: marcelo.oliveira@trt18.jus.br, telefone (62) 3222-5091; **SUPLENTE:** Paulo Adriano Silva dos Santos, Núcleo de Planejamento, Apoio e Contratações de TIC, e-mail: pauloadriano.santos@trt18.jus.br.

1.2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. OBJETO

1.2.1.1. Contratação de empresa especializada de prestação de serviço de garantia e suporte técnico do sistema de Telefonia IP e tarifação, incluindo os seus servidores virtualizados, serviços internos aos gateways e

garantia dos hardwares dos gateways da capital, incluindo substituição de placas em caso de falhas, além da atualização de versão caso seja necessário.

1.2.1.2. A descrição detalhada dos itens está contida na tabela abaixo.

TABELA 1

Item	Descrição	Tipo	Métrica	Qtd	Pagto/Ciclo
1	Garantia estendida de gateway G-450 pelo período de 36 meses	Produto	Gateway	2	único
2	Garantia estendida e suporte de todo o segmento lógico (software e servidores virtuais) da solução de Telefonia IP instalada, de acordo com a quantidade de ramais habilitados, pelo período de 36 meses	Serviço	Ramal	1300	mensal
3	Garantia estendida e suporte do sistema lógico de tarifação, pelo período de 36 meses	Serviço	Servidor	1	mensal

1.2.2. JUSTIFICATIVA

A solução de Telefonia IP deste Tribunal atende a todas as comunicações de voz internas e externas ao Órgão. Nas comunicações internas é utilizada a infraestrutura de rede de dados do Tribunal, sem custo por minuto de ligação, mesmo entre o Fórum e as unidades do interior. Nas comunicações externas, são utilizados troncos ópticos E1 para conectar nosso sistema de telefonia IP à infraestrutura de telefonia brasileira.

Por tratar de toda a comunicação por voz do Tribunal, o Sistema de Telefonia IP é crítico para este Órgão, sendo imprescindível seu bom funcionamento. Isto é obtido através de intervenções programadas para melhorias, atualizações de sistemas, rápidas soluções de incidentes e monitoramento contínuo.

Como toda a solução de telefonia IP do Tribunal atualmente possui 14(quatorze) servidores virtualizados, 2 (dois) gateways centrais G450 com tecnologia proprietária da Avaya e um servidor de tarifação com tecnologia da Informatec, faz-se necessário o suporte profissionalizado de fornecedores homologados pelos fabricantes para que seja possível uma manutenção e atualização eficiente do sistema.

Para demonstrar a necessidade de tal contratação, o Anexo I deste ETP detalha os chamados abertos (35) ao fornecedor de suporte/garantia do sistema de telefonia IP, deste Tribunal, durante o período de 5 de outubro de 2020 a 4 de outubro de 2021

1.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA CONTRATAÇÃO

- 1.3.1. Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas (Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD (2021-2026));
- 1.3.2. Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados (Estratégia Nacional do Poder Judiciário (2021-2026)).

1.4. NECESSIDADE CORRESPONDENTE NO PLANO DE CONTRATAÇÕES E SOLUÇÕES DE TIC

- 1.4.1. Ação 13 do Plano de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações - 2022.

1.5. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

- 1.5.1. O suporte será do tipo remoto. Caso a manutenção de hardware exija, a CONTRATADA deverá enviar técnico ao local;
- 1.5.2. A empresa vencedora deverá oferecer, durante a vigência do contrato, na capital, serviços de suporte técnico, incluindo manutenção de hardware, na modalidade 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana), executando-os sempre que acionada pela Contratante mediante a abertura de chamado técnico;
- 1.5.3. O início do atendimento técnico não deve ser superior a 4 (quatro) horas, contadas a partir da solicitação efetuada à central de atendimento por meio de telefone, e-mail ou portal de serviços da CONTRATADA;
- 1.5.4. A empresa vencedora deverá realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo classificação da TABELA 2:

TABELA 2

Severidade	Descrição	Prazo Máximo
1	problemas que tornem a infraestrutura da rede da capital inoperante	04 horas, a partir da abertura do chamado técnico. Este prazo também abrange os casos de reparo de equipamento, incluindo a reposição das partes defeituosas, quando for o caso.
2	problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da infraestrutura de rede, mas não interrompem o funcionamento da solução	24 horas, a partir da abertura do chamado técnico.

3	Problemas ou dúvidas que criam restrições à operação da infraestrutura	48 horas, a partir da abertura do chamado técnico.
4	Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura	48 horas, a partir da abertura do chamado técnico.

1.5.5. Entende-se por conclusivo o atendimento quando a origem do chamado for sanada e o equipamento estiver disponível para uso e em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;

1.5.6. A prestação dos serviços técnicos e garantia poderá ser feita por conexão remota, com exceção dos casos que necessitem uma atuação no local, devendo, nestes casos, ocorrer o deslocamento de um técnico da contratada até o local do problema;

1.5.7. Durante o período do contrato, caso sejam necessários pacotes de correção, estes deverão ser instalados sem custo, em data e horário a serem definidos pelo Tribunal;

1.5.8. O suporte técnico deve ser prestado por profissionais certificados na solução ofertada;

1.5.9. O prazo de garantia dos produtos entrará em vigor a partir da emissão do termo de recebimento definitivo;

1.5.10. A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento, com número para ligação gratuita, para abertura de chamados de suporte técnico;

1.5.11. Os prazos serão suspensos nos finais de semana e feriados nacionais;

1.5.12. Demais requisitos técnicos da solução estão descritos no ANEXO III.

1.6. REQUISITOS CONTRATUAIS DA SOLUÇÃO

1.6.1. O contrato terá duração de 36 (trinta e seis) meses e iniciar-se-á a partir da data de sua assinatura e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

1.6.2. Compete à empresa contratada, ao tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações notificar o fato imediatamente ao TRT18 para as providências cabíveis.

1.6.3. A empresa contratada deverá respeitar as diretrizes constantes da Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT18 (Portaria GP/NGTIC Nº 001/2016 publicada no DEJT de 28/01/2016), obrigando-se a manter sigilo a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do TRT18 aos quais tiver acesso em decorrência do objeto da presente contratação, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes sob qualquer justificativa.

1.7. LEVANTAMENTO DE MERCADO

1.7.1. SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO

1.7.1.1. Aquisição do objeto diretamente com a fabricante

1.7.1.2. Não é possível pois a fabricante Avaya utiliza de parceiros credenciados para a venda dos serviços/equipamentos.

1.7.1.3. Aquisição de outra tecnologia diferente da utilizada atualmente

1.7.1.3.1. O nível de satisfação dos usuário com o serviço proporcionado pela solução atual é elevado e uma mudança na arquitetura hoje empregada seria demorada, de alto custo e demandaria um grande esforço por parte da área técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação. Já houve um investimento de cerca de 2 milhões de reais na solução hoje em produção no tribunal que substituiu a arcaica solução de PABX Virtual.

1.7.1.4. Aquisição do objeto através de parceiros credenciados

1.7.1.4.1. É a solução escolhida, conforme detalhado no item 1.8.

1.7.2. CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

TABELA 3

ÓRGÃO	DOC.	CONTRATO	ITEM	OBJETO	VALOR UNITÁRIO	VALOR UNITÁRIO PARA 36 MESES
MAPA	012	item 2 do contrato	item 1 do ETP	Garantia e suporte técnico para a unidade remota com sobrevivência tipo 1 (SEDE), pelo período de 36 meses	R\$ 12.850,00	R\$ 12.850,00

CJF	011	item 1 do contrato	item 1 do ETP	Garantia estendida de gateway Avaya, modelo G450, pelo período de 30 meses.	R\$ 12.117,09	R\$ 14.540,51 (12117,09*36/30)
		item 3 do contrato	item 2 do ETP	Garantia estendida e suporte técnico de todo o segmento lógico (software e servidores virtuais) da solução de Telefonia IP instalada, de acordo com a quantidade de ramais habilitados, pelo período de 30 meses.	R\$ 421,42	R\$ 505,70 (421,42*36/30)
		item 4 do contrato	item 3 do ETP	Garantia estendida e suporte técnico do sistema lógico de tarifação, pelo período de 30 meses.	R\$ 12.012,02	R\$ 14.414,42 (12012,02*36/30)
CONAB (proposta comercial do PE)*	013	item 1 da proposta	item 1 do ETP	Garantia estendida para os gateway Avaya G-450 com módulos E1T1 MM710.	R\$ 4.846,84	R\$ 14.540,52 (4846,84*36/12)
		item 4 da proposta	item 2 do ETP	Garantia estendida, atualização das licenças e suporte técnico para todo o segmento lógico que compõe a solução (licenças, software e servidores virtuais Avaya), de acordo com a quantidade de ramais habilitados.	R\$ 17,08	R\$ 614,88 ((419553,12/2047)*36/12)
		item 5 da proposta	item 3 do ETP	Garantia estendida e suporte técnico	R\$ 761,96	R\$ 27.430,56 (9143,52*36/12)

* Foi utilizada a proposta de preços da CONAB, por ser similar aos serviços a serem contratados por este Tribunal.

1.7.2.1.1. Após diversas pesquisas em órgãos públicos através da internet e no site comprasgovernamentais.gov.br, foram encontrados os contratos e propostas listados acima para serviços de garantia e manutenção de sistemas de telefonia IP Avaya. Quanto a outros órgãos analisados, encontramos dificuldade para comparação entre os itens contratados e os itens da contratação em questão, pois cada órgão define a forma que mais lhe convém. Com alguns contratando itens sob demanda (MAPA e ANTT), outros tratando de garantia de gateways e do sistema em apenas um item (STM) e outros dividindo a manutenção de sistema em vários itens (CGU e ANAC).

1.7.2.1.2. Portanto, após análise detalhada de cada contrato e proposta, encontramos somente o contrato da CJF e a proposta da CONAB que são similares à contratação em questão. O contrato do MAPA possui similaridade apenas com o item 1 do ETP.

1.7.2.1.3. Para pesquisa de preço mais precisa enviamos solicitação de proposta a diversos fornecedores e estamos esperando sua resposta.

1.8. SOLUÇÃO ESCOLHIDA

1.8.1. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO E DOS ITENS QUE A COMPÕE

1.8.2. Aquisição de garantia e suporte por meio de empresas credenciadas do fabricante Avaya para este tipo de contratação.

1.8.3. JUSTIFICATIVA PARA A ESCOLHA DA SOLUÇÃO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E REQUISITOS TECNOLÓGICOS

1.8.3.1. Soluções de serviços de telefonia IP diferentes do atualmente adotado implicariam na troca completa da infraestrutura empregada, resultando em novos custos de instalação e treinamento. Além de ocorrer perda parcial das funcionalidades dos telefones IP já existentes, como botões de conferência, captura, etc.

1.8.3.2. Como o tribunal já possui em sua rede de Telefonia IP equipamentos do fabricante Avaya, a manutenção desses equipamentos se justifica pelo conhecimento técnico já obtido pela equipe técnica, o investimento já realizado em sua infraestrutura, além da padronização dos equipamentos existentes no tribunal.

1.8.4. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

1.8.4.1. Manter o suporte técnico e garantia do sistema de telefonia IP utilizado no Tribunal;

1.8.4.2. Manter o Sistema de Telefonia IP atualizado;

1.8.4.3. Manter baixos os prazos para solução de incidentes;

1.8.4.4. Manter alta a taxa de disponibilidade do Sistema de Telefonia IP;

1.8.4.5. Manutenção da autonomia perante as operadoras de telefonia pública;

1.8.5. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

1.8.5.1. A solução de telefonia IP do Tribunal atualmente possui 2 (dois) gateways G450 na capital. Eles são essenciais para o funcionamento da

solução, já que fazem a comunicação entre o sistema interno e o externo, portanto a sua extensão de garantia (Item 1) deve ser adquirida com o quantitativo de duas unidades em pagamento único.

1.8.5.2. Para cobrança de solução de garantia estendida e suporte técnico do sistema de telefonia IP (Item 2) é adotada a unidade de ramal. Como o Tribunal atualmente está licenciado para 1300 ramais, é essa a quantidade escolhida para o item em questão, com ciclo mensal.

1.8.5.3. Já a garantia estendida e suporte técnico do sistema de tarifação (Item 3) é cobrada por servidor. O Tribunal possui somente um servidor de tarifação, portanto para o item em questão basta somente uma unidade com ciclo mensal.

1.9. ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS AO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL

1.9.1. Não se fazem necessárias.

2. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1. RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO OBJETO CONTRATADO

2.1.1. Infraestrutura de máquinas virtuais para prover os 14 servidores do sistema e o servidor de tarifação;

2.1.2. Contratação de troncos E1/ISDN para serem conectados aos 2 gateways (Contrato 13/2021 pago através do PA 752/2021);

2.1.3. Telefones de mesa reserva. Atualmente o Tribunal possui trinta telefones novos guardados.

2.2. RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO OBJETO CONTRATADO

2.2.1. Atualmente dois servidores no Setor de Telecomunicações da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC são responsáveis pela continuidade do objeto contratado.

2.3. CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO EM EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL

2.3.1. O licenciamento do sistema de Telefonia IP é perpétuo, portanto uma interrupção contratual não impacta em sua continuidade.

2.3.2. Como os gateways trabalham em forma redundante, caso um deles venha a falhar, o sistema ainda terá continuidade.

2.3.3. Problemas e configurações mais simples podem ser resolvidos pelos servidores do Setor de Telecomunicações.

2.3.4. O sistema de tarifação não impacta na continuidade da Telefonia IP. Apenas na prestação de contas.

2.4. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

2.4.1. Não se aplicam.

2.5. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO COM RELAÇÃO À EMPRESA CONTRATADA

2.5.1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

2.5.1.1. Como o sistema já está implantado no Tribunal, essa transferência já foi feita à época da implantação.

2.5.1.2. Novas atualizações do sistema devem ser entregues com suas documentações *As Built*.

2.5.2. PROPRIEDADE INTELECTUAL DA SOLUÇÃO DE TIC

2.5.2.1. Quando for o caso, a CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação.

2.5.2.1.1. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

2.5.2.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de publicação ou edição, total ou parcial dos produtos gerados pelo projeto.

2.5.2.3. Os direitos sobre os produtos desenvolvidos pertencem ao CONTRATANTE, que, diretamente ou por delegação, deliberará sobre

sua divulgação e cessão.

2.5.3. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA A SER ENTREGUE

2.5.3.1. Nas atualizações de sistema a documentação *As Built* deve ser entregue.

3. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. NATUREZA DO OBJETO

O objeto é um bem comum encontrável usualmente no mercado, conforme demonstrado no item 1.5, o que justifica a sua aquisição por meio da modalidade pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993.

3.2. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

3.2.1. A solução principal não é parcelável, pelas razões elencadas no item 3.3.

3.3. JUSTIFICATIVA PARA O CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO(S) FORNECEDOR(ES)

3.3.1. O critério para seleção do fornecedor é o de menor preço por grupo.

3.3.2. Os itens deverão ser adjudicados a um mesmo fornecedor pelas seguintes razões:

3.3.2.1. A comunicação entre os itens é interdependente e constante, qualquer falha ou problema de configuração de apenas um item implica, certamente, em mal funcionamento da solução;

3.3.2.2. O gerenciamento é do tipo centralizado, com núcleo localizado nos servidores de autenticação e bilhetagem;

3.3.2.3. A solução possui elevada complexidade e o agrupamento por lote permite imputar a responsabilidade de forma precisa e inequívoca dos itens em todas as fases do processo (projeto, instalação, testes e capacitação);

3.3.2.4. A adoção de solução global, neste caso, é vantajosa para a administração por oferecer um produto mais coeso e menos suscetível a falhas, assegurando total compatibilidade;

3.3.3. Deverão ser observados e negociados pelo Pregoeiro os valores individualizados de cada item que compõem o grupo.

3.4. JUSTIFICATIVA PARA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

3.4.1. A solução principal não é parcelável, pelas razões elencadas no item 3.3.

3.5. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E INDICAÇÃO DA FONTE DO RECURSO

3.5.1. Será indicada pela Secretaria de Orçamento e Finanças em momento posterior.

3.6. VIGÊNCIA DO CONTRATO E PRAZO DE GARANTIA

3.6.1. O contrato iniciar-se-á a partir da data de sua assinatura e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

3.6.2. A presente contratação prevê suporte e garantia de toda a solução pelo prazo de 36 meses improrrogáveis. O sistema de telefonia IP fornece um serviço de caráter essencial (Art. 10, VII da lei L7783/1989), uma vez que permite (em conjunto com o contrato de troncos E1 da Claro) todas as ligações telefônicas, internas e externas, deste Tribunal. Esta comunicação auxilia a realização das atividades relacionadas a este órgão e, caso falhe, haverá paralisação de várias unidades. Como exemplo, as Varas do Trabalho do interior não poderiam fazer ligações para a capital, unidades como a STI ou a SLC não poderiam entrar em contato com fornecedores, e mesmo a Presidência ou a Diretoria-Geral não conseguiriam realizar ligações para demais Órgãos como o TST ou CNJ. É também um serviço continuado, pois sua utilização é ininterrupta, diária e sem caráter sazonal, não existindo atualmente solução que possa substituí-lo de forma econômica e eficaz. A contratação de suporte, garantia e atualização para o sistema de telefonia IP herda as mesmas características do próprio sistema e, portanto, tem a perspectiva estender-se por vários exercícios.

3.6.3. A escolha da duração de 36 meses para a contratação deve-se ao fato de se mostrar mais vantajosa economicamente que sucessivos períodos de 12 meses. Como verificado no processo de contratação anterior (PA 7092/2018, fls. 147/183), com documentação copiada no ANEXO II.

3.6.4. Soma-se também a essa justificativa do item 3.6.3 a carta recebida pela telesul telecomunicações atestando a vantajosidade para contratações por um período de 36 meses - doc. 008.

3.7. EQUIPE DE APOIO À LICITAÇÃO

3.7.1. O apoio será realizado pela Equipe de Planejamento da Contratação definida no subitem 1.1.2.

3.8. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

3.8.1. **GESTOR:** Leandro Morais Marçal Araújo, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: leandro.araujo@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5046; **SUPLENTE:** Herlei de Carvalho Silva, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: herlei.silva@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5469;

3.8.2. **FISCAL DEMANDANTE:** Leandro Cândido Oliveira, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: leandro.oliveira@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5120; **SUPLENTE:** Maria Célia de Sene Bavaresco, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: maria.bavaresco@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5227.

3.8.3. **FISCAL TÉCNICO:** Andrea Patrícia Cardoso Martins, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: andrea.martins@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5072; **SUPLENTE:** Aleck Zander Tomé de Sousa, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, e-mail: aleck.sousa@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5789.

3.8.4. **FISCAL ADMINISTRATIVO:** Marcelo Jose de Oliveira Silva, Núcleo de Planejamento, Apoio e Contratações de TIC, e-mail: marcelo.oliveira@trt18.jus.br, telefone: (62) 3222-5091; **SUPLENTE:** Paulo Adriano Silva dos Santos, Núcleo de Planejamento, Apoio e Contratações de TIC, e-mail: pauloadriano.santos@trt18.jus.br.

4. ANÁLISE DE RISCOS

4.1. RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

RISCO	Impugnação do Edital		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Baixo
DANO	Não contratação do suporte técnico.		
AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL		
Detalhar as especificações do suporte	Aluísio Aires Aguiar		
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL		
-	-		

RISCO	Morosidade na contratação de uma das soluções		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Baixo
DANO	Demora na contratação da solução		
AÇÃO PREVENTIVA		RESPONSÁVEL	
Evitar que o processo seja despachado com falhas.		Aluísio Aires Aguiar	
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA		RESPONSÁVEL	
Sanar o projeto com brevidade de forma a atender às expectativas do impedimento do processo licitatório.		Núcleo de Planejamento da Contratação de TIC.	

4.2. RISCOS DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

RISCO	Falta de recurso humano		
PROBABILIDADE	Média	IMPACTO	Médio
DANO	Prejudicar as atividades dos demais setores por força do não atendimento imediato.		
AÇÃO PREVENTIVA		RESPONSÁVEL	
Treinamento de mais servidores na solução			
AÇÃO DE CONTINGÊNCIA		RESPONSÁVEL	
-		-	

5. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. A equipe responsável pelo planejamento da contratação, ciente das regras e diretrizes da Resolução CNJ nº 182/2013, após a conclusão de todos os estudos técnicos preliminares aqui contidos, declara ser viável a contratação pretendida.

Leandro Cândido Oliveira
Integrante Demandante

Aluisio Aires Aguiar
Integrante Técnico

Marcelo Jose de Oliveira Silva
Integrante Administrativo

Leandro Cândido Oliveira
Titular da Área Demandante

ANEXO I - Relatório de Incidentes

Chamado	Descrição	Abertura
CS0931008	Session border parece ter perdido a licença e está em "Grace Period"	04/10/21 11:14
CS0903411	URGENTE - Hoje o sistema está todo fora do ar	20/09/21 08:59
CS0724846	idioma português não está sendo carregado nos telefones de mesa	29/06/21 08:09
CS0722572	URGENTE- Ligações externas não estão completando	28/06/21 09:26
CS0694679	Atualização de tarifas do tarifador	14/06/21 11:10
CS0664301	Fwd: Cliente: TRT-18 - Chamado: INC0074262	27/05/21 16:59
CS0663797	Problema de certificado no SLA Monitor.	27/05/21 10:28
CS0662378	VoIP US não está mais acessível via web e data e hora dos deskphones desconfiguradas.	26/05/21 15:19
CS0654384	SM1 acusando erro de comunicação das entidades voip-cm e voip-aac53	25/05/21 09:34
CS0654263	Troca de operadora no TRT. Segundo dia	25/05/21 08:03
CS0640289	Amanhã haverá a instalação de novos troncos da Claro no TRT.	20/05/21 16:49
CS0637399	Ao redefinir a senha de um usuário administrador do SMGR a autenticação falha	18/05/21 14:03
CS0635207	mudança de operadora	17/05/21 17:57
CS0635199	Verificar se existe uma forma de se trocar a senha de softphones	17/05/21 17:55
CS0618551	Telefones VOIPS não fazem login	05/05/21 11:29
CS0617184	Algumas ligações para outros estados estão dando ocupado.	04/05/21 11:39
CS0610043	ramal 5605 quando está deslogado fica desviando automaticamente para o 5601	28/04/21 14:46
CS0606343	Baixar as ultimas versões do IX Workplace para Windows e Mac	26/04/21 14:17
CS0606185	Session Border apresentou problemas hoje	26/04/21 11:23

CS0603175	Softphone está indicando um "erro geral ao tentar conexão ao servidor de mensagem multimídia"	23/04/21 11:13
CS0585222	Os telefones do TRT estão marcando uma hora adiantado	09/04/21 11:29
CS0560631	problema nos certificados dos serviços de mensagens e de contatos	26/03/21 10:17
CS0560622	verificar backup dos servidores da Avaya	26/03/21 10:05
CS0558851	Confirmação de melhor tecnologia para links E1 que serão conectados aos G450	25/03/21 10:10
CS0538481	URGENTE - problema com o voip-us Telefones de mesa ao desligarem e religarem não conseguem encontrá-lo	11/03/21 08:34
CS0521197	ao resetar para o padrão de fábrica um telefone ele não consegue se configurar automaticamente	01/03/21 16:07
CS0520831	Após troca de certificado do Session Border os celulares Android voltaram a funcionar mas os IPHONE ainda estão apresentando problema de certificado.	01/03/21 11:20
CS0518350	pedido de agendamento para upgrade do sistema VoIP do TRT18 para a versão 8	26/02/21 15:52
CS0517836	(URGENTE) Certificado do session border controller expirou.	26/02/21 10:44
CS0502422	Configuração de Music On Hold	17/02/21 12:16
CS0502293	Conferir backup dos servidores da Avaya	17/02/21 10:12
CS0492871	System Manager precisando reiniciar mas quando tento acessar via SSH mostra logon denied	09/02/21 08:55
CS0433234	Licença do SLAMon expirada	22/12/20 11:40
CS0310102	Verificar a quantidade máxima de usuários simultâneos que a solução instalada pode permitir	06/10/20 11:41
CS0308008	Atualização de tarifas no tarifador	05/10/20 10:13

ANEXO II

Propostas de 12 e 36 meses para o item 1 deste ETP - docs. 009 e 010.

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária



Item	Descrição	QTD	Valor
1	G450	12 Meses	R\$ 14.770,10
2	G450	36 Meses	R\$ 34.890,00

ANEXO II (continuação)

Proposta de 12 meses

O item 16 da tabela abaixo equivale ao item 2 deste ETP

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária



Lote	Item	Descrição	Métrica	QTD	Valor Unit	Valor Total
1	1	Atualização da Plataforma de Voz, pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1	R\$150.319,95	R\$150.319,95
	2	Atualização de Licenças de Telefonia IP (Ramais), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1.063	R\$699,99	R\$744.092,56
	3	Sistema de Tarifação, com atualização de versão pelo período de 12 (Doze) meses	Licença Perpétua	1	R\$40.598,18	R\$40.598,19
	4	Media Gateway E1 com sobrevivência	Unidade	9	R\$33.904,65	R\$305.141,85
	5	Serviço de Garantia (Media Gateway E1 com sobrevivência), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	9	R\$15.676,15	R\$141.085,35
	6	Session Border Controller	Unidade	1	R\$14.587,00	R\$14.587,00
	7	Serviço de Garantia (Session Border Controller), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1	R\$619,87	R\$619,88
	8	Licença de Telefonia IP (Ramais), com atualização de versão pelo período de 12 (Doze) meses	Licença Perpétua	894	R\$1.224,52	R\$1.094.725,17
	9	Aparelho Telefônico IP Tipo I	Unidade	797	R\$477,74	R\$380.758,78
	10	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo I), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	797	R\$59,71	R\$47.590,86
	11	Aparelho Telefônico IP Tipo II	Unidade	90	R\$964,89	R\$86.840,10
	12	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo II), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	90	R\$119,63	R\$10.767,17
	13	Aparelho Telefônico IP Tipo III	Unidade	7	R\$1.301,40	R\$9.109,80
	14	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo III), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	7	R\$161,37	R\$1.129,62
	15	Treinamento	Serviço	1	R\$20.250,00	R\$20.250,00
	16	Serviços manutenção e suporte técnico da solução de telefonia, pelo período de 12 (Doze) meses	Mês	36	R\$11.284,00	R\$406.224,00
Valor Total						R\$3.453.840,27

ANEXO II (continuação)

Proposta de 36 meses

O item 16 da tabela abaixo equivale ao item 2 deste ETP

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária para 36 meses.



Lote	Item	Descrição	Métrica	QTD	Valor Unit	Valor Total
1	1	Atualização da Plataforma de Voz, pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1	R\$118.099,00	R\$ 118.099,00
	2	Atualização de Licenças de Telefonia IP (Ramais), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1.063	R\$569,10	R\$ 604.953,30
	3	Sistema de Tarifação, com atualização de versão pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Licença Perpétua	1	R\$31.896,00	R\$ 31.896,00
	4	Media Gateway E1 com sobrevivência	Unidade	9	R\$33.904,65	R\$ 305.141,85
	5	Serviço de Garantia (Media Gateway E1 com sobrevivência), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	9	R\$12.540,92	R\$ 112.868,28
	6	Session Border Controller	Unidade	1	R\$14.587,00	R\$ 14.587,00
	7	Serviço de Garantia (Session Border Controller), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1	R\$499,90	R\$ 499,90
	8	Licença de Telefonia IP (Ramais), com atualização de versão pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Licença Perpétua	894	R\$987,52	R\$ 882.842,88
	9	Aparelho Telefônico IP Tipo I	Unidade	797	R\$477,74	R\$ 380.758,78
	10	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo I), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	797	R\$47,77	R\$ 38.072,69
	11	Aparelho Telefônico IP Tipo II	Unidade	90	R\$964,89	R\$ 86.840,10
	12	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo II), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	90	R\$96,48	R\$ 8.683,20
	13	Aparelho Telefônico IP Tipo III	Unidade	7	R\$1.301,40	R\$ 9.109,80
	14	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo III), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	7	R\$130,14	R\$ 910,98
	15	Treinamento	Serviço	1	R\$20.250,00	R\$ 20.250,00
	16	Serviços manutenção e suporte técnico da solução de telefonia, pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Mês	36	R\$9.100,00	R\$ 327.600,00
Valor Total						R\$ 2.943.113,76

Anexo II (continuação)

Proposta equivalente ao item 3 deste ETP para os períodos de 12 a 36 meses.

Conforme solicitado, segue abaixo os valores passados pelo fabricante



CONDIÇÕES COMERCIAIS

- **VALORES:**
 - Contrato Anual de Telessuporte e Atualização de Software: R\$ 12.190,00 com todos os impostos incluídos, que dá direito a chamados de suporte ilimitados por 12 meses e a todas as atualizações de software disponibilizadas durante 12 meses.
- **FATURAMENTO:** todos os itens serão faturados ao mesmo tempo incluindo os serviços.
- **FORMA DE PAGAMENTO:** 15 ddf.
- **SERVIÇO DE TELESSUORTE:** válido por 12 meses.
- **VALIDADE DESTA COTAÇÃO:** 30 dias.

ITENS QUE COMPOEM A SOLUÇÃO

QDE	ITEM	TOTAL (R\$)
		REVENDEDOR
01	Serviço Anual de Telessuporte 5x8 e Atualização do software por 12 meses. NS 1510936.	12.190,00
TOTAL		12.190,00
ITENS OPCIONAIS		
01	Serviço Anual de Telessuporte 5x8 e Atualização do software por 36 meses. NS 1510936.	29.940,00

ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS

TABELA 01

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo	Métrica	Quantidade	Pagamento / Ciclo
1	Garantia estendida de gateway G-450 pelo período de 36 meses	Produto	Gateway	2	único
2	Garantia estendida e suporte de todo o segmento lógico (software e servidores virtuais) da solução de Telefonia IP instalada, de acordo com a quantidade de ramais habilitados, pelo período de 36 meses	Serviço	Ramal	1300	mensal
3	Garantia estendida e suporte do sistema lógico de tarifação, pelo período de 36 meses	Serviço	Servidor	1	mensal

1. GARANTIA ESTENDIDA DE GATEWAY G-450 PELO PERÍODO DE 36 MESES

- 1.1. A CONTRATADA deverá fornecer a garantia de hardware dos Gateways Avaya G-450, incluindo seus componentes opcionais instalados (placa

S8300, 4 (quatro) placas MM710B, etc), pelo período de vigência do contrato, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação seus serviços e softwares;

- 1.2. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executados no ambiente da CONTRATADA, deverão ser autorizadas e acompanhadas por um técnico da CONTRATANTE;
- 1.3. O serviço de manutenção deve seguir as regras do item 4 “Garantia Técnica” deste Anexo.
- 1.4. Caso necessário, deverá substituir as peças com defeito ou gastas pelo uso normal dos equipamentos por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados.

2. GARANTIA ESTENDIDA E SUPORTE DE TODO O SEGMENTO LÓGICO (SOFTWARE E SERVIDORES VIRTUAIS) DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP INSTALADA, DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE RAMAIS HABILITADOS, PELO PERÍODO DE 36 MESES

- 2.1. A CONTRATADA deverá prestar a manutenção da solução de telefonia IP, compreendido pelos itens do Apêndice A, pelo período de vigência do contrato, incluindo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e softwares;
- 2.2. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas no ambiente da CONTRATADA deverão ser autorizadas e acompanhadas pelo gestor ou pessoa por ele indicada;
- 2.3. O serviço de manutenção deve seguir as regras do item 4 “Garantia Técnica” deste Anexo;
- 2.4. **ATUALIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE VOZ**
 - 2.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a atualização da plataforma de voz Avaya Aura, atualmente em uso no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, sempre que houver nova versão disponível, a pedido da CONTRATANTE, no prazo de até 3 (três) meses a partir da data da solicitação;
 - 2.4.2. Deverá ser realizada a atualização de todos os softwares da solução contidos no apêndice A para a última versão disponível, em específico

as seguintes aplicações:

- 2.4.2.1. System Manager (Gerenciador e administrador do sistema);
 - 2.4.2.2. Session Manager (Controlador de chamadas SIP em redundância);
 - 2.4.2.3. Communication Manager Duplex (Serviços de facilidades de PABX em redundância);
 - 2.4.2.4. Avaya Aura Device Services (Solução corporativa para servidor de dispositivos
 - 2.4.2.5. Breeze (Serviço de integração de aplicações com as comunicações unificadas);
 - 2.4.2.6. Utility Services (Repositório de firmwares);
 - 2.4.2.7. Secure Access Link (Acesso remoto, monitoração e diagnóstico Avaya);
 - 2.4.2.8. Avaya Aura Session Border Controller (controle de acesso externo internet para utilização de serviços de telefonia do sistema CORE)
- 2.4.3. Caso as atualizações executadas na solução incluam novos itens que não estejam no Apêndice A, eles também estarão cobertos por este serviço;
- 2.4.4. A solução atualizada deverá possuir capacidade para suportar a operação de, no mínimo, 2.500 (dois mil e quinhentos) ramais registrados simultaneamente, somando-se os ramais VoIP e analógicos. Esta capacidade deve ser suportada através de simples adição de licenças, não sendo aceito a substituição de componentes ou o acoplamento de hardware adicional;
- 2.4.5. Deverá implementar os protocolos de sinalização SIP e H.323 para estabelecimento de chamadas de voz e vídeo entre terminais;
- 2.4.6. Deverá implementar os protocolos de sinalização SIP, H.323 e H.248 para estabelecimento de chamadas e controle de gateways;
- 2.4.7. Deverá implementar o padrão IPv4 e IPv6;

- 2.4.8. Deverá implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre os terminais de comunicação, entre os terminais de comunicação e o controlador de chamadas e entre os terminais e gateways;
- 2.4.9. Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura;
- 2.4.10. Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits;
- 2.4.11. Deverá implementar mecanismos de proteção a ataques de negação de serviço (DoS);
- 2.4.12. Deverá implementar o funcionamento em topologias de única localidade (single-site) e de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído;
- 2.4.13. Quando operante em topologia multi-site deverá possuir gestão e configuração centralizada, além da distribuição de recursos, como interfaces E1 e fonte de música em espera;
- 2.4.14. Deverá implementar o processamento e coordenar a sinalização das chamadas;
- 2.4.15. Em caso de indisponibilidade de um servidor, o outro servidor, de forma automática e transparente, deverá assumir o processamento de chamadas, sem interrupção das que estiverem em curso e sem perda de funcionalidades de telefonia;
- 2.4.16. Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP existentes e dos novos telefones a serem adquiridos, gerenciando e atualizando de forma centralizada e automática sempre que necessário;
- 2.4.17. Deverá ser possível configurar o servidor FTP ou TFTP instalado dentro do sistema de telefonia IP;
- 2.4.18. Deverá implementar SIP Trunks;
- 2.4.19. Deverá implementar integração com LDAP server para busca de informações de usuários através de tecla de diretório, sem necessidade de estender schema ou de ter acesso com direito de

escrita no mesmo;

- 2.4.20. Deverá implementar áudio conferência para os usuários, com os seguintes requisitos:
- 2.4.20.1. Deverá possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que a mesma seja terminada;
 - 2.4.20.2. O sistema deverá permitir a execução de chamadas multiusuário com no mínimo 6 (seis) participantes;
 - 2.4.20.3. Deverá permitir que qualquer usuário possa iniciar a conversa em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico ou do softphone;
 - 2.4.20.4. Deverá possibilitar, por padrão do sistema de áudio conferência, 200 (duzentas) salas de audioconferência virtuais conectadas, com pelo menos 6 (seis) usuários em cada sala;
 - 2.4.20.5. Deverá possibilitar que conferências do tipo Adhoc e meet me sejam utilizadas no sistema. Quando a conferência for do tipo meet me, o sistema deve possibilitar a criação de um número para a sala de conferência, bem como senha para os usuários acessarem a sala de audioconferência.
- 2.4.21. Deverá possuir solução de comunicação unificada que contemple sistema de correio de voz integrado ao correio eletrônico, mensagem instantânea (xmpp), presença e softphone com capacidade de efetuar chamadas de voz e vídeo, com as seguintes características:
- 2.4.21.1. Deverá estar disponível para todos os usuários da solução de comunicação;
- 2.4.22. Deverão possuir softwares de Comunicação Unificada para estações de trabalho para os usuários IP, com as seguintes características:
- 2.4.22.1. Efetuar chamadas de áudio e vídeo;
 - 2.4.22.2. Possuir softphone integrado com sinalização e mídia criptografados (256 bits) para as chamadas de voz e vídeo;
 - 2.4.22.3. Informar acerca do estado de múltiplos dispositivos: telefones IPs, softphones e software cliente de comunicações unificadas

- de tal modo a indicar a disponibilidade dos usuários (por ícones, imagens ou cores), como por exemplo: Indisponível, Disponível, Ausente, Ocupado e Não perturbe;
- 2.4.22.4. Ao receber uma chamada, o sistema possa direcioná-la aos dispositivos conectados ao sistema;
 - 2.4.22.5. Suportar a facilidade de número único para realizar e receber chamadas, fazendo o roteamento das chamadas de acordo com as preferências do usuário;
 - 2.4.22.6. Permitir a criação de conferências selecionando os contatos e clicando num botão específico para esse fim;
 - 2.4.22.7. Permitir que o criador da conferência tenha o controle de adicionar ou retirar usuários, encerrar a conferência e/ou transferi-la para outro usuário;
 - 2.4.22.8. Permitir que o usuário cadastre dispositivos/telefones de contato;
 - 2.4.22.9. Permitir o envio de mensagens de texto instantâneas e indicação de presença;
 - 2.4.22.10. Exibir informações dos usuários provenientes do LDAP;
 - 2.4.22.11. Permitir o uso nativamente nos sistemas operacionais Windows 7, Windows 10 ou superior e MacOS.
- 2.4.23. Deverão possuir softwares de Comunicação Unificada para dispositivos móveis compatível com sistemas operacionais iOS e Android, com as seguintes características:
- 2.4.23.1. Efetuar chamadas de áudio;
 - 2.4.23.2. Possuir softphone integrado com sinalização e mídia criptografados (128 bits) para as chamadas de voz;
 - 2.4.23.3. Informar acerca do estado de múltiplos dispositivos: telefones IPs, softphones e software cliente de comunicações unificadas de tal modo a indicar a disponibilidade dos usuários (por ícones, imagens ou cores), como por exemplo: Indisponível, Disponível, Ausente, Ocupado e Não perturbe;

- 2.4.23.4. Ao receber uma chamada, o sistema possa direcioná-la aos dispositivos conectados ao sistema;
 - 2.4.23.5. Permitir a facilidade de número único para realizar e receber chamadas, fazendo o roteamento das chamadas de acordo com as preferências do usuário;
 - 2.4.23.6. Permitir a criação de conferências selecionando os contatos e clicando num botão específico para esse fim;
 - 2.4.23.7. Permitir que o criador da conferência tenha o controle de adicionar ou retirar usuários, encerrar a conferência e/ou transferi-la para outro usuário;
 - 2.4.23.8. Permitir que o usuário cadastre dispositivos/telefones de contato;
 - 2.4.23.9. Exibir informações dos usuários provenientes do LDAP;
 - 2.4.23.10. Permitir o envio de mensagens instantâneas e indicação de presença.
- 2.4.24. Deverá ser fornecido suporte técnico para auxiliar a implementação das atualizações da Plataforma de voz.

3. GARANTIA ESTENDIDA E SUPORTE DO SISTEMA LÓGICO DE TARIFICAÇÃO, PELO PERÍODO DE 36 MESES

- 3.1. A CONTRATADA deverá prestar a manutenção no Sistema de Tarificação, compreendido pelos itens do Apêndice B, pelo período de vigência do contrato, incluindo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e softwares;
- 3.2. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executados no ambiente da CONTRATADA, deverão ser autorizadas e acompanhadas por um técnico da CONTRATANTE;
- 3.3. O serviço de manutenção deve seguir as regras do item 4 “Garantia Técnica” deste Anexo.
- 3.4. Sempre que houver atualizações de tarifas contratadas das operadoras para o Tribunal e a pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fazer a

atualização do plano tarifário do tarifador.

3.5. ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA DE TARIFAÇÃO

- 3.5.1. A CONTRATADA deverá realizar a atualização do sistema de Tarifação Info360, atualmente em uso no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, para a última versão disponível, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 3.5.2. Caso atualizações executadas na solução incluam novos itens que não estão no Apêndice B, eles também estarão cobertos por este serviço;
- 3.5.3. Deverá ser disponibilizado suporte técnico para auxiliar a implementação da atualização do sistema de tarifação;
- 3.5.4. Após atualização, o Sistema de Tarifação deverá contemplar todas as funcionalidades anteriores a ela, sem prejuízo de inclusão de novas funcionalidades;

4. GARANTIA TÉCNICA

- 4.1. A empresa vencedora deverá oferecer, durante a vigência do contrato, na capital, serviços de suporte técnico, incluindo manutenção de hardware, na modalidade 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana);
- 4.1.1. O serviço de suporte e garantia só será executado sob existência de demanda pelo TRT18, formalizada por meio de uma ordem de serviço.
- 4.2. O início do atendimento técnico não deve ser superior a 4 (quatro) horas, contadas a partir da solicitação efetuada por meio de telefone ou e-mail à central de atendimento, a ser informada pela CONTRATADA;
- 4.3. Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a classificação da TABELA 2:

TABELA 2

Severidade	Descrição	Prazo Máximo
------------	-----------	--------------

1	problemas que tornem a infraestrutura da rede da capital inoperante	04 horas, a partir da abertura do chamado técnico. Este prazo também abrange os casos de reparo de equipamento, incluindo a reposição das partes defeituosas, quando for o caso.
2	problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da infraestrutura de rede, mas não interrompem o funcionamento da solução	24 horas, a partir da abertura do chamado técnico.
3	Problemas ou dúvidas que criam restrições à operação da infraestrutura	48 horas, a partir da abertura do chamado técnico.
4	Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura	48 horas, a partir da abertura do chamado técnico.

- 4.4. Entende-se por conclusivo o atendimento quando a origem do chamado for sanada e o equipamento estiver disponível para uso e em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;
- 4.5. A prestação dos serviços técnicos e garantia poderá ser feita por conexão remota, com exceção dos casos que necessitem uma atuação no local, devendo, nestes casos, ocorrer o deslocamento de um técnico da contratada até o local do problema;
- 4.6. Durante o período do contrato, caso sejam necessários pacotes de correção, estes deverão ser instalados sem custo, em data e horário a serem definidos pelo Tribunal;
- 4.7. O suporte técnico deve ser prestado por profissionais certificados nas soluções de telefonia IP implantadas no Tribunal.

APÊNDICE A

Lista dos Itens da Solução de Telefonia IP instalada no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

PARTNUMBER	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	QTDE
270426	MSG R6+ MEDIA ENCRYPTION	1
390065	MSG R7.X VIRTUAL PLTFRM SOL TRK	1
390068	MSG R7.X VAPP SYS LIC	1
392971	AURA R7 AAM BASIC R6UPG/E TO R7 ENTL	1300
397228	ASBCE R8 VE VAPP ENABLE	2
307098	DS R2 SAL2.3 GATEWAY SFTW VIRTUAL	1
397098	AURA R8 CORE UPG ENTITLE LIC	1000
397099	AURA R8 POWER UPG ENTITLE LIC	300
397132	AURA SUITE R8 COMMUNICATOR FOR MS LYNC /E LIC:NU	300
397132	AURA SUITE R8 COMMUNICATOR FOR MS LYNC /E LIC:NU	1000
397133	AURA SUITE R8 EQUINOX FOR WEB /E LIC:CU	300
397133	AURA SUITE R8 EQUINOX FOR WEB /E LIC:CU	1000
397148	AURA R8 ASBCE R8 STD UPG ENTL /E	286
397148	AURA R8 ASBCE R8 STD UPG ENTL /E	86
397149	AURA R8 ASBCE R8 ADV UPG ENTL /E	143
397149	AURA R8 ASBCE R8 ADV UPG ENTL /E	43

397150	AURA R8 ASBCE R8 STD HA UPG ENTL /E	286
397150	AURA R8 ASBCE R8 STD HA UPG ENTL /E	86
397151	AURA R8 ASBCE R8 ADV HA UPG ENTL /E	143
397151	AURA R8 ASBCE R8 ADV HA UPG ENTL /E	43
397152	AURA R8 AES UNFD DSKTP R8 UPG ENTL/E	300
397152	AURA R8 AES UNFD DSKTP R8 UPG ENTL/E	1000
397153	AURA R8 PRESENCE SVCS R8 UPG ENTL /E	300
397153	AURA R8 PRESENCE SVCS R8 UPG ENTL /E	1000
397155	AURA R8 MSG MAINSTREAM R7 UPG ENTL/E	300
397170	AURA R8 CM VIRTUAL PLATFORM SOLUTION UPGRADE TRACKING	1
397174	AURA R8 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	1
397175	AURA R8 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	1
397194	ASBCE R8 STANDARD SERVICES SESSION ENTITLED LIC: CU	1
397201	ASBCE R8 ADVANCED SERVICES SESSION ENTITLED LIC:CU	1
397202	ASBCE R8 STD SVCS HA 1-500 LIC	1
397209	ASBCE R8 ADV SVCS HA 1-500 LIC	1
397216	ASBCE R8 ELEMENT MGR LIC	1
397217	ASBCE R8 HA LIC	1
397220	ASBCE R8 ENCRYPTION LIC	1

397221	ASBCE R8 ENCRYPTION UPGRADE LIC:DS	1
397229	ASBCE R8 VE VAPP UPG ENABLE	1
397231	ASBCE R8 VE VAPP TRACKING CODE UPG	1
397272	AURA SYSTEM MANAGER R8 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	2
397279	AURA SYSTEM MANAGER R8 UPGRADE ENTITLE LIC:DS	1
397281	AURA SMGR R8 REDUNDANCY UPG ENTL	1
397286	SYSTEM MANAGER R8 VIRTUAL PLATFORM UPGRADE SYSTEM TRACKING	1
397288	AURA SMGR R8 REDUNDANCY LIC	1
397903	SESSION MANAGER R8 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	4
397937	DEVICE SERVICES R8 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	4
397951	SESSION MANAGER R8 SYSTEM UPGRADE ENTITLEMENT LIC:DS;NU;SR	4
389354	AMM R3 VAPP LIC	1
389355	AMM R3 PER SRVR INSTANCE LIC	1
307099	DS R2 SLA MON SFTW VIRTUAL LIC	1
284961	SA PREF ADS SLA MON OVA	12
284962	UPG ADV ADS SLA MON OVA	12

APÊNDICE B**Lista de Part Numbers Solução Informatec**

Software de Tarifação Informatec INFO360 com capacidade para 1500 ramais	1
Plano tarifário	1

A S S I N A T U R A S

[Documento assinado eletronicamente por]

ALUISIO AIRES AGUIAR

CHEFE DE SETOR FC-3

LEANDRO CÂNDIDO OLIVEIRA

DIRETOR DE COORDENADORIA CJ-2

PAULO ADRIANO SILVA DOS SANTOS

CHEFE DE SEÇÃO FC-4

Goiânia, 3 de fevereiro de 2022.