



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

ESTUDOS TÉCNICOS Nº 193

Histórico de revisão do documento

| Data | Versão | Responsável | Descrição da alteração |
|-------------|---------------|--------------------|-------------------------------|
| 01/06/2021 | 1.0 | George Castro | Criação do Documento |
| 26/08/2021 | 2.0 | Maiara Leal | Análise do documento |
| 02/09/2021 | 3.0 | George Castro | Ajustes após análise |

IDENTIFICAÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários da demanda que consta no Documento de Oficialização de Demanda nº 46/2021 (Documento Digital nº 1424756), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

O objeto do estudo é a aquisição de solução de Contact Center, que se integre ao PABX existente no TRE-MA (Sopho Is3030) bem como a outros PABXs do mercado.

MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

O tribunal adquiriu uma solução de Contact Center em 2013, sendo esta de marca e modelo Nec Business Connect Versão 5.3, que contempla 7 pontos de atendimento (PAs).

Após 8 anos a solução adquirida encontra-se defasada em relação a novos recursos de comunicação, bem como em relação aos aspectos de segurança computacional.

A solução está implantada atualmente em um computador com sistema operacional Windows 7 que não recebe mais atualizações de segurança do fabricante (Microsoft), tornando este computador um ponto de vulnerabilidade no ambiente computacional deste regional. A solução na versão implantada, qual seja 5.3, não é instalável em sistema operacional atualizado (Windows 10), conforme documento de especificação técnica anexado ao SEI. Portanto, somente a implantação de uma solução mais atualizada é capaz de afastar essa vulnerabilidade referida.

Com a evolução dos dispositivos de comunicação, principalmente os smartphones, surgiram novos canais e culturas de comunicação entre os usuários. Um exemplo desta evolução é o advento de aplicativos de mensagens como o WhatsApp e recursos de Inteligência Artificial que revolucionaram a forma como as pessoas se comunicam hoje.

Desta forma, é de extrema importância a evolução da solução atual para que agregue estes novos tipos de comunicação, proporcionando, assim, excelência no atendimento aos usuários por um

sistema deste porte. De posse de ferramentas modernas que permitam tal realidade, se faz necessário a adaptação das operações e facilidades providas para as tecnologias atuais disponíveis aos mais diversos meios.

I. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1. Definição e especificação dos requisitos

1.1. Requisitos do Negócio

- 1.1.1. Garantir a continuidade operacional da solução de Contact Center atualmente implantada no tribunal, a qual é responsável pelo canal de comunicação através de ligações telefônicas entre os usuários e a Central de Serviços de TIC;
- 1.1.2. A solução deverá ser implantada em ambiente computacional seguro, de acordo com a política de segurança da informação da Justiça Eleitoral;
- 1.1.3. Realizar a atualização e evolução tecnológica da solução existente, aproveitados os hardwares da central telefônica existentes, de forma a preservar o investimento já realizado;
- 1.1.4. A solução deverá ser implantada e programada pela contratada;
- 1.1.5. A solução deverá ter licenciamento do tipo perpétuo, pois não há previsão orçamentária para contrato continuado para os anos vindouros;
- 1.1.6. Deverá ser disponibilizado treinamento para um conjunto de servidores, onde será apresentada a arquitetura geral da solução e suas funcionalidades.

1.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 1.2.1. A solução deverá ser capaz de fazer a integração com o PABX Philips modelo Sopho IS3030 bem como com outras centrais telefônicas do mercado;
- 1.2.2. Deverá haver a inclusão de todas as atualizações de software que se fizerem necessárias no PABX SOPHO para permitir o correto funcionamento com a plataforma de Contact Center.
- 1.2.3. A solução deverá possuir o recurso de DAC (Distribuição Automática de Chamada);
- 1.2.4. A solução deverá suportar um mínimo de 10 (dez) pontos de atendimento trabalhando simultaneamente;
- 1.2.5. A solução deverá suportar um mínimo de 05 (cinco) grupos distintos de atendimento;
- 1.2.6. A solução deve permitir que o terminal do agente seja SIP (softphone ou hardphone) ou Analógico através de banco de canais FXS.
- 1.2.7. Na estação de trabalho do agente do Contact Center deverá estar disponível uma tela onde deverão ser visualizados:
 - 1.2.7.1. Informações de nível de atendimento. O nível de atendimento deverá ser calculado como uma relação percentual (%) entre a quantidade de chamadas oferecidas x quantidade de chamadas efetivamente atendidas;
 - 1.2.7.2. Número de pessoas na fila;
 - 1.2.7.3. Tempo de espera da primeira pessoa da fila;
 - 1.2.7.4. Número de agentes logados no seu grupo de atendimento;
 - 1.2.7.5. BINA;

1.2.7.6. Campo para colocação de pausas;

1.2.7.7. Campo para classificar chamadas.

1.2.8. A solução deverá possuir a funcionalidade de anúncios em fila, tendo no mínimo os seguintes anúncios:

1.2.8.1. Anúncio para chamador informando que todos os agentes estão ocupados.

1.2.8.2. Anúncio para o chamador informando a sua posição na fila.

1.2.8.3. Anúncio para o chamador enquanto em fila, que tenha alcançado o limite de time-out, optar:

1.2.8.3.1. se quer continuar aguardando

1.2.8.3.2. ou se deseja deixar um recado no correio de voz

1.2.8.3.3. ou se deseja ser contatado posteriormente (Call Back)

1.2.8.3.4. Anúncio para o Agente ao receber a transferência da chamada da fila informando quanto tempo o chamador aguardou em fila.

1.2.9. A solução deverá permitir acesso a relatórios específicos da URA. A URA deverá ser capaz de tocar um menu distinto para todos os canais de entrada existentes no Contact Center, sejam IP, DIGITAIS ou GSM. Ao Supervisor deverá ser possível visualizar de forma gráfica as informações consolidadas em um período específico (mês, quinzena, dia, etc).

1.2.10. A solução deverá permitir rastrear qualquer ligação de entrada para o Grupo Contact Center e em especial visualizar quais números ligaram e não foram atendidos em cada grupo específico, informando também quantas vezes cada número ligou.

1.2.11. A solução deverá permitir no mínimo 3 níveis de usuário: ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, AGENTE e contar com os seguintes recursos:

1.2.11.1. Administrador

1.2.11.1.1. Administração das permissões de acesso do nível Supervisor aos diversos componentes do Contact Center.

1.2.11.1.2. Realizar o cadastro de ramais, pausas e classificações de chamada e grupos.

1.2.11.2. Supervisor

1.2.11.2.1. Disponibilizar uma área de Administração que permita ao Supervisor:

1.2.11.2.1.1. Adicionar, excluir ou alterar configurações de agentes

1.2.11.2.1.2. Adicionar, excluir ou alterar configurações de grupos

1.2.11.2.1.2.1. Deverá ser possível criar pelo menos 10 grupos distintos.

1.2.11.2.1.3. Adicionar, excluir ou alterar configurações de pausas

1.2.11.2.1.3.1. Deverá ser possível criar pelo menos 10 motivos distintos de pausas

1.2.11.2.1.4. Adicionar, excluir ou alterar configurações de classificação de chamadas

1.2.11.2.1.4.1. Deverá ser possível no mínimo 2 níveis de classificação de chamadas

1.2.11.2.2. Disponibilizar uma área de monitoramento on-line que permita ao Supervisor:

1.2.11.2.2.1. visualizar por grupo de atendimento e também consolidado:

1.2.11.2.2.1.1. Quantidade de Chamadas em filas

1.2.11.2.2.1.2. Nível de atendimento

1.2.11.2.2.1.3. Total de chamadas atendidas no dia

1.2.11.2.2.1.4. Total de agentes logados

1.2.11.2.2.1.5. Total de agentes em pausa

1.2.11.2.2.2. visualizar a condição dos agentes individualmente em um quadro ou em outro formato, com código de cores diferentes, mostrando pelo menos:

1.2.11.2.2.2.1. Nome do agente

1.2.11.2.2.2.2. Grupo no qual está logado em atendimento, caso o monitoramento seja consolidado

1.2.11.2.2.2.3. Quantidade de chamadas atendidas desde logado

1.2.11.2.2.2.4. Quantidade de chamada efetuadas desde logado

1.2.11.2.2.2.5. Condição do agente (livre, em pausa, ocupado, etc)

1.2.11.2.2.2.6. Identificador da chamada (BINA)

1.2.11.2.2.2.7. Nome do cliente com quem está conversando caso o cliente esteja cadastrado na agenda

1.2.11.2.2.2.8. Tempo na condição atual (livre, em pausa, ocupado, etc)

1.2.12. Deverá ser possível ao agente acessar um relatório mostrando todas as suas ligações do dia.

1.2.13. A solução deverá possuir no mínimo 10 canais de URA;

1.2.14. A solução deverá suportar free-seating, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por agente independente do ramal utilizado;

1.2.15. O atendimento e o gerenciamento devem ser feitos em ambiente totalmente informatizado, compatível com sistema operacional Windows® 10 ou superior;

1.2.16. A solução deverá possuir relatórios com classificação de chamadas em pelo menos 2 níveis com as informações em valor percentual e absoluto nos formatos tabela e gráfico. Deverá ser possível a extração de todas as informações referentes à classificação da chamada tais como:

1.2.16.1. Data e hora

1.2.16.2. Agente que classificou a chamada

1.2.16.3. Telefone(s) chamado

1.2.17. Atividades Diárias do agente onde possam ser visualizadas informações como:

- 1.2.17.1. Pausas acionadas
- 1.2.17.2. Duração total em cada pausa
- 1.2.17.3. Hora de início e término do trabalho
- 1.2.17.4. Quantidade de chamadas atendidas
- 1.2.17.5. Duração total em chamada

1.2.18. A solução deverá fornecer a funcionalidade de gravador de voz com as seguintes funcionalidades:

- 1.2.18.1. Fornecer área de gestão das gravações com filtro por:
 - 1.2.18.1.1. Agente individual ou todos
 - 1.2.18.1.2. Ramal
 - 1.2.18.1.3. Range de datas
 - 1.2.18.1.4. Tipo de chamada (entrada, saída, interna)
 - 1.2.18.1.5. BINA
 - 1.2.18.1.6. Número de Protocolo
 - 1.2.18.1.7. Um mix entre todos os parâmetros acima
- 1.2.18.2. Gravar qualquer tipo de chamada: interna, saída, entrada
- 1.2.18.3. Gravar qualquer tipo de telefone: SIP (softphone, hardphone) ou telefones analógicos (canais FXS).
- 1.2.18.4. Permitir no mínimo os seguintes formatos: OGG, WAV, MP3.
- 1.2.18.5. Resgate de gravação via Web. Dever haver opção para que a chamada seja salva no computador do usuário ou apenas reproduzida no mesmo.
- 1.2.18.6. A plataforma de gerência de gravação deverá mostrar informação sobre o uso do espaço livre para gravações.
- 1.2.18.7. A solução deve permitir um compartilhamento para a pasta que contém as chamadas de forma a facilitar o backup das mesmas.

1.2.19. A plataforma deve permitir a instalação de monitores ou SmartTV compatíveis com browsers para visualização de informações relevantes para os Agentes do Contact Center e que suporte os seguintes recursos mínimos:

- 1.2.19.1. Customizar as cores mostradas nos monitores externos com ações em parâmetros variáveis como status do agente, fila de espera, pausa, etc.
- 1.2.19.2. Customizar o tamanho da fonte a ser exibida nos monitores.
- 1.2.19.3. Estabelecer níveis de alerta para a fila de espera de modo que, caso atingindo, haja alteração na cor mostrada nos monitores externos.

1.2.20. A solução deverá permitir a implementação de pausas pré-definidas (lanche, banheiro, almoço, etc.) para os atendentes, permitindo criação de outras pausas;

1.2.21. Deve suportar integração com redes sociais incluindo WhatsApp.

1.2.22. Deve suportar integração com ChatBots;

1.2.23. A solução deverá permitir a integração com servidores LDAP e MS Active Directory;

1.3. Requisitos de Projeto e Implementação

1.3.1. Não se aplica, uma vez que não há necessidade de projeto e implementação da solução por parte do TRE-MA

1.4. Requisitos de Implantação

1.4.1. O serviço de implantação da solução deverá ser executado presencialmente na Sede do TRE-MA ou remotamente, acompanhados e supervisionados por equipe técnica da Contratante e realizados prioritariamente durante o expediente normal da Justiça Eleitoral do Maranhão.

1.4.2. Tal metodologia de implantação será de suma importância, para que a equipe técnica da contratante, já fique a par de características técnicas da solução.

1.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

1.5.1. Entende-se por Manutenção Corretiva aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente;

1.5.2. O suporte técnico/atendimento, quando solicitado, deverá ser sem custos adicionais (despesas com deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais), com o fim de garantir a operacionalização dos softwares em casos de erros de funcionamento identificados na solução, provocados por “Bugs” no produto (garantia de funcionamento);

1.5.3. Após o período de implantação da solução, os chamados técnicos, atendimentos, dúvidas e suporte relacionados ao sistema devem ser recebidos por uma central de atendimento ao cliente.

1.5.4. Os serviços de atendimento deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre 08h00min às 18h00min, horário oficial de Brasília/DF.

1.5.5. O prazo máximo de atendimento do problema : Resolução em até 24 (vinte e quatro) horas

1.5.6. O prazo de garantia deve ser o padrão do fornecedor, devendo ser no mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo da solução.

1.6. Requisitos de Capacitação

1.6.1. A contratada deverá ministrar treinamento aos técnicos que irão administrar a solução visando capacitá-los com conhecimento para realizar as tarefas de administração diárias.

1.6.2. O treinamento poderá ser feito de forma presencial ou remota.

1.6.3. O treinamento deverá ser ministrado em turma única de até 10 (dez) participantes, escolhidos a critério da Contratante.

1.6.4. Deverá haver fornecimento de material didático, em formato PDF em língua portuguesa.

1.7. Requisitos de experiência profissional da equipe que projetará, implementará e implantará a solução

1.7.1. A equipe que implantará a solução deverá ser formada por pessoas com experiência na implantação da solução.

1.7.2. O profissional responsável pela implantação deverá apresentar documentação que ateste pelo menos 02 (dois) anos de experiência na implantação da ferramenta contratada.

1.8. Requisitos de formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de tecnologia da informação e comunicação

1.8.1. Não há formação específica para tal equipe, mas que apresente a experiência de implantação conforme item 1.7.2

1.9. Requisitos de Metodologia de Trabalho

1.9.1. Não se aplica.

1.10. Requisitos de Segurança da Informação

1.10.1. A solução deverá estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução nº 23.501 de 19 de dezembro de 2016 do Tribunal Superior Eleitoral.

1.11. Requisitos Legais

1.11.1. A solução deverá estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução nº 23.501 de 19 de dezembro de 2016 do Tribunal Superior Eleitoral.

1.12. Requisitos Temporais

1.12.1. A solução deverá ser entregue até o final do exercício de 2021, pois o orçamento para tal ação está alocado para esse exercício.

1.13. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

1.13.1. A solução deverá possuir suporte à língua Portuguesa (Brasil).

1.14. Demais Requisitos Aplicáveis

1.14.1. Não há demais requisitos aplicáveis à solução em tela.

2. Avaliação da Solução

- 2.1. Esta seção destina-se a identificar quais soluções existentes no mercado atendem aos requisitos estabelecidos, de modo a alcançar os resultados pretendidos e atender às necessidades da contratação.
- 2.2. Uma solução de contact center proporciona a uma central de atendimento serviço de suporte ao usuário via múltiplos canais de contato, como telefone, chat, redes sociais da internet, aplicativos, email, sms, etc.
- 2.3. Em consulta ao mercado se observou que existem 2 cenários capazes de suprir as necessidades ora apresentadas:
- 2.3.1. Cenário 1 - Atualização da solução de contact center atualmente instalada no tribunal
- 2.3.2. Cenário 2 - Ferramenta de mercado diferente da solução atualmente implantada no tribunal

Quadro 1 – Avaliação de Soluções

| Requisito | Solução | Sim | Não | Não se Aplica |
|--|-----------|-----|-----|---------------|
| DISPONIBILIDADE DE SOLUÇÃO SIMILAR EM OUTRO ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | Cenário 1 | x | | |
| | Cenário 2 | x | | |
| SOLUÇÕES EXISTENTES NO PORTAL DO SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO | Cenário 1 | | x | |
| | Cenário 2 | | x | |
| OBSERVÂNCIA ÀS POLÍTICAS, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DEFINIDAS PELO MODELO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DO PODER JUDICIÁRIO (MNI) E MODELO DE ACESSABILIDADE DE GOVERNO ELETRÔNICO E-MAG (quando se tratar de software) | Cenário 1 | | | x |
| | Cenário 2 | | | x |
| OBSERVÂNCIA AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS PELA RESOLUÇÃO CNJ Nº 211/2015 E ALTERAÇÕES POSTERIORES, NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | Cenário 1 | | | x |
| | Cenário 2 | | | x |
| ADERÊNCIA ÀS REGULAMENTAÇÕES DA INFRAESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRAS (ICP- BRASIL), QUANDO HOUVER NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE | Cenário 1 | | | x |
| | | | | |

| Requisito | Solução | Sim | Não | Não se Aplica |
|---|-----------|-----|-----|---------------|
| CERTIFICADO DIGITAL, OBSERVADA A LEGISLAÇÃO SOBRE O ASSUNTO | Cenário 2 | | | x |
| OBSERVÂNCIA ÀS ORIENTAÇÕES, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS DEFINIDAS PELO MODELO DE REQUISITOS PARA SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS DO PODER JUDICIÁRIO (MOREQ-JUS), DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ E PELO E-ARQ (NORMAS E PADRÕES DE ARQUIVOLOGIA). | Cenário 1 | | | x |
| | Cenário 2 | | | x |

2.4. Capacidade e alternativas do mercado de tic, inclusive a existência de software livre ou software público

2.4.1. Algumas das soluções encontradas estão relacionadas no quadro abaixo

2.4.2. Esta equipe técnica não encontrou nenhuma solução de software público para os requisitos em tela

| Item | Fornecedor | Descrição/Modelo |
|------|------------|-------------------|
| 1 | Genesys | Genesys |
| 2 | Bitrix24 | Bitrix24 Standard |
| 3 | Nec | Business Connect |
| 4 | Tenacity | Pysix |

2.5. Orçamento estimado que expresse a composição de todos os custos unitários resultantes dos itens a serem contratados, elaborado com base em pesquisa fundamentada de preços, como os praticados no mercado de TIC em contratações similares realizadas por órgãos ou entidades da Administração Pública, entre outros pertinentes.

2.5.1. Cenário 1

2.5.1.1. Segundo o fornecedor da solução atualmente instalada no ambiente do tribunal, para que seja realizada a instalação da versão mais nova da solução Business Connect, será necessário a

atualização da central telefônica Philips Is3030 para uma central mais nova. Ou seja, seria necessário descartar a central telefônica atual para adquirir uma nova que suporte a solução ora requerida (Business Connect versão 12). O custo para implantação de tal cenário consta na proposta comercial do fornecedor, a empresa NEC Latin America S.A. (doc. 1491892), no montante de R\$ 571.484,54.

2.5.2. Cenário 2

2.5.2.1. Em pesquisa de mercado (doc. 1480939), regida pelo disposto na Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020 da Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, chegou-se a um preço médio de R\$ 91.712,69.

3. Escolha e justificativa da solução

3.1 Descrição da Solução

3.1.1. Diante da análise de mercado e da análise dos custos, alinhando-se aos objetivos de negócio, a solução mais adequada quantitativamente e qualitativamente é o cenário 2 – Ferramenta de mercado diferente da solução atualmente implantada no tribunal.

3.1.2. Após avaliarmos os cenários contidos nas seções 2.3.1 e 2.3.2, podemos justificar a escolha com base nos seguintes argumentos:

3.1.3. O cenário 1 envolveria um custo muito maior do que o cenário 2, por conta de troca de todo o hardware da central telefônica atual, para que o software do contact center atualmente instalado pudesse ser atualizado para a versão que atenda às necessidades do órgão. Além do esforço para a implantação de uma central telefônica nova, que exige um processo de migração dispendioso, não haveria a preservação de todo o investimento realizado na aquisição da central telefônica atualmente implantada.

3.1.4. Caso em um momento futuro haja a compra de uma nova central telefônica, deverá ser pleiteado como requisito que a nova central comprada efetue a integração com a solução ora pleiteada, garantindo assim, a sua continuidade.

3.1.5. Frise-se que a solução atual está em produção, implantada em sistema operacional Windows 7, ou seja, correndo o risco de comprometer a segurança da rede computacional deste regional, conforme informado pelo Coordenador de Infraestrutura e Sistemas (1444278).

3.1.6. Destarte, faz-se necessária a presente aquisição para sanar a supracitada vulnerabilidade.

3.1.7. A solução é composta pelos bens e serviços descritos na tabela abaixo:

| Item | Descrição |
|------|--|
| 01 | Aquisição de Solução de Contact Center com as funcionalidades e requisitos descritos neste documento |
| 02 | Serviços de Instalação, configuração, integração e testes da |

| | |
|----|---|
| | solução |
| 03 | Treinamento de Administração/Operação da solução para usuários chaves |

3.2. Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos

3.2.1. A solução ora escolhida está alinhada com as necessidades primárias do negócio, que é a continuidade operacional de uma solução de contact center, implantada em um ambiente computacional seguro, aproveitando a infraestrutura de hardware (PABX) existente.

3.3. Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, efetividade, economicidade e padronização

3.3.1. Eliminar um ponto de vulnerabilidade do ambiente computacional do tribunal.

3.3.2. Evolução da solução implantada no tribunal, permitindo a agregação de novas possibilidades de comunicação com o usuário final, proporcionando assim, excelência no atendimento.

3.3.3. Aproveitamento de todo o hardware subjacente à solução (PABX) já implantado no tribunal, de forma a preservar o investimento já realizado.

Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens ou serviço

3.4.1. A presente seção contém o registro do quantitativo estimado de bens e serviços necessários para a composição da solução a ser contratada, de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo. Busca-se descrever também os métodos, metodologias e técnicas de estimativas que foram utilizados.

3.4.2. A aquisição em tela foi motivada pela vulnerabilidade do ambiente computacional onde está implantado a solução de contact center no tribunal. Em ato contínuo, pretende-se adequar a solução aos novos canais de comunicação, como por exemplo, o aplicativo de mensagens como o WhatsApp e recursos de inteligência artificial.

3.4.3. Deste modo, pretende-se continuar com uma solução de Contact Center com as dimensões (quantidade de pontos de atendimento) atuais, mas evoluída e atualizada para um ambiente computacional seguro.

3.4.4. Dessa forma considerando os aspectos supracitados, a tabela abaixo registrando o quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da Solução:

| Item | Descrição | Unidade | Quantidade |
|------|--|---------|------------|
| 01 | Aquisição de Solução de Contact Center com as funcionalidades e requisitos descritos neste documento | Unidade | 01 |
| 02 | Serviços de Instalação , configuração , integração e testes da solução | Unidade | 01 |
| 03 | Treinamento de Administração/Operação da solução para usuários chaves | Unidade | 01 |

4.NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

4.1. Quanto a infraestrutura tecnológica

4.1.1. Não existe necessidade de adequação da infraestrutura tecnológica, pois o ambiente computacional do tribunal está apto para receber a solução ora em tela.

4.2. Quanto a infraestrutura elétrica

4.2.1. Não existe a necessidade de adequação da infraestrutura elétrica, uma vez que o ambiente atualmente existente já provê toda infraestrutura elétrica necessária para a implantação da solução.

4.3. Quanto a logística de implantação

4.3.1. Sem necessidade de logística específica para implantação.

4.4. Quanto ao espaço físico

4.4.1. Não existe a necessidade de adequação, uma vez que é uma solução de software que não exige alocação de espaço físico.

4.5. Mobiliário

4.5.1. Não existe a necessidade de adequação, uma vez que é uma solução de software que não exige mobília.

4.6. Impacto Ambiental

4.6.1. Não se aplica.

II. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

5. DEFINIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

5.1. A princípio não serão necessários recursos humanos e materiais adicionais, já que o tribunal possui infraestrutura de banco de dados e de cpus, servidores próprios e os servidores da Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas, que podem realizar a sustentação da solução em questão garantindo, assim, sua continuidade.

6. DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

6.1. Quanto a entrega das versões finais dos produtos e da documentação alvos da contratação

6.1.1. Não se aplica, pois é uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda

6.2. Quanto a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de tic

6.2.1. A equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da informação e comunicação deste Regional será capacitada pela contratada a partir de treinamentos nas funcionalidades de administração da ferramenta.

6.3. Devolução de recursos materiais

6.3.1. Não há previsão de entrega de materiais para a contratada, pois se trata de uma solução lógica (software).

6.4. Revogação de perfis de acesso

6.4.1. A criação e revogação de perfis de acesso fica a cargo dos administradores da solução no Tribunal .

6.5. Eliminação de caixas postais

6.5.1. A eliminação de caixas postais fica a cargo dos administradores da solução no Tribunal .

7. ELABORAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

7.1. Quanto a forma de transferência de conhecimento tecnológico (contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda no mercado de tic).

7.1.1. Não se aplica, pois se trata de software comercial e não feito sob encomenda.

7.2. Quanto aos direitos de propriedade intelectual e autorais da solução de tic

7.2.1. Não se aplica, pois se trata de software comercial e não feito sob encomenda.

7.3. Quanto à documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, quando cabível, do código fonte junto à Autoridade Brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares, para garantia da continuidade dos serviços, em caso de rescisão contratual, descontinuidade do produto comercializado ou encerramento das atividades da contratada, quando da Contratação de desenvolvimento de sistemas de informação considerados estratégicos

7.3.1. Não se aplica, pois se trata de software comercial e não feito sob encomenda.

III. ESTRATÉGIA PARA CONTRATAÇÃO

8. NATUREZA DO OBJETO

8.1. Objeto de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado. Configura uma solução de tecnologia da informação.

9. PARCELAMENTO DO OBJETO E FORMA DE ADJUDICAÇÃO

9.1. Como se trata de uma solução tecnológica tipo licença de software e seus acessórios (objeto único, do qual treinamento e instalação são serviços acessórios), propugna-se pelo não parcelamento do objeto.

9.2. A adjudicação, portanto, deverá ocorrer pelo valor global.

10. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

10.1. Por se tratar de objeto de natureza comum, sugere-se a modalidade pregão eletrônico, do tipo menor preço.

11. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 44.90.40. – Aquisição e Desenvolvimento de Software

12. VIGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

12.1 Vigência contratual nos termos do Art. 57 da Lei 8666.

12.2 Garantia padrão do fornecedor

IV. CONCLUSÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES

13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

- Declaramos a viabilidade da contratação com base nas informações levantadas neste documento.

Equipe de planejamento

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Integrante Demandante Titular | Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior |
| Integrante Técnico Titular | George André Melo Castro |
| Integrante Administrativo Titular | Maiara da Silva Leal |



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE ANDRÉ MELO CASTRO**, Técnico Judiciário, em 10/10/2021, às 13:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAIARA DA SILVA LEAL**, Analista Judiciário, em 13/10/2021, às 15:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **VALDECI RIBEIRO DA SILVA JR**, Coordenador Substituto, em



19/10/2021, às 16:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1499588** e o código CRC **051BD382**.

| | |
|---------------------------|------------|
| 0008623-21.2021.6.27.8000 | 1499588v14 |
|---------------------------|------------|