



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO VI – VALIDAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL

Pregão Eletrônico nº XX/2023 – Processo Administrativo nº 12426/2021

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS		DOCUMENTO(S) DE REFERÊNCIA	
		NOME DO DOCUMENTO/MATERIAL	Nº DA(S) PÁGINA(S)
GRUPO 2 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS E <i>CONTACT CENTER</i>			
ITEM 2.4: DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E <i>CONTACT CENTER</i>			
2.4.4	O datacenter responsável pela hospedagem dos serviços deverá estar localizado em território nacional e dispor de, no mínimo, as certificações ISO 27001 e 27017, de forma a garantir a segurança da informação.		
2.4.10	A empresa CONTRATADA manterá, durante toda vigência do Contrato, um serviço de atendimento com ligação gratuita (0800), para registro, acompanhamento e resolução de problemas.		
2.4.11	O serviço de comunicações unificadas e <i>Contact Center</i> Deverá apresentar disponibilidade mínima de 99,99%		
2.4.14	A plataforma deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos		
2.4.15	Deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar entrantes		
2.4.16	Deverá permitir o bloqueio para realizações de ligações externas ou ligações internacionais, podendo ser configurado por ramal ou grupo de ramais		
2.4.17	Permitirá a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de Autoatendimento		
2.4.18	Deverá permitir a seleção da rota de menor custo (" <i>LCR - Least Cost Route</i> "). Entende-se		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e modificar-se ao longo do dia.		
2.4.23	Os acessos aos serviços deverão ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais <i>IP</i> e clientes baseados em <i>software</i>		
2.4.28	Deverá disponibilizar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos telefônicos <i>SIP</i> , entre os aparelhos telefônicos <i>SIP</i> e a plataforma e entre os aparelhos telefônicos <i>SIP</i> e <i>gateway</i> de interconexão com a rede pública de telefonia:		
2.4.28.1	Deverá utilizar o protocolo <i>TLS</i> v1.2 para sinalização segura.		
2.4.28.2	Deverá utilizar o protocolo <i>SRTP</i> para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão <i>AES</i> com chaves de 256 bits.		
2.4.28.3	Deverá utilizar algoritmo <i>SHA-2</i> 512 bits para autenticação.		
2.4.28.4	As chaves de criptografia do fluxo de voz deverão ser trocadas a cada chamada e distribuídas através de canal criptografado.		
2.4.29	Deverá disponibilizar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (<i>DoS</i>) tais como, <i>malformed packets</i> , <i>oversized packets</i> , <i>ping floods</i> , <i>SYN floods</i> e <i>spoofing</i> .		
2.4.30	Implementar certificados digitais no tráfego <i>TLS</i> padrão <i>X.509v3</i> com chaves <i>SHA256 RSA-2048Bits</i>		
2.4.31	Deverá suportar o modelo <i>PKI</i> (<i>Public Key Infrastructure</i>) para gerenciamento de certificados digitais		
2.4.33	Deverá ser compatível com o padrão <i>E.164</i> e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL		
2.4.34	Deverá implementar o protocolo <i>SIP (Session Initiation Protocol – RFC 3261)</i> , podendo adicionalmente utilizar outros protocolos		
2.4.35	As chamadas <i>IP</i> envolvendo apenas ramais internos deverão trafegar utilizando os <i>CODECS</i> de voz segundo as normas <i>ITU-T G.711 (a-law e u-law)</i> , <i>G.722</i> e <i>G.729 (A ou AB)</i> e <i>Opus</i>		
2.4.36	As chamadas de Vídeo ponto a ponto deverão trafegar utilizando os <i>CODECS</i> de vídeo <i>H.264</i> , permitindo o uso nas resoluções <i>360p</i> , <i>720p</i> e <i>1080p</i>		
2.4.37	Permitir integrações com base nos seguintes padrões de comunicação:		
2.4.37.1	Fluxo de chamadas com a rede pública através da <i>RFC3666</i>		
2.4.37.2	Controle de equipamentos terceiros através da <i>RFC3725</i>		
2.4.37.3	Mensagem de espera do protocolo <i>SIP</i> conforme padrão <i>RFC 3842</i>		
2.4.37.4	Integração com diretório corporativo através de <i>LDAP</i> conforme <i>RFC4510</i>		
2.4.37.5	<i>RFC 4566: Session Description Protocol</i>		
2.4.38	Deverá ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção centralizado que permita gerenciar todos os elementos da Solução utilizada, via interface <i>web</i> gráfica (<i>GUI</i>), com as seguintes facilidades:		
2.4.38.1	Deverá permitir, a conexão de 5 (cinco) administradores de forma simultânea		
2.4.38.3	Deverá permitir integração com <i>Active Directory</i> e permitir a sincronização de novos usuários a partir da base <i>LDAP</i>		
2.4.38.7	Deverá possuir relatório de ramais bloqueados e endereços <i>IP</i> por excederem o número de tentativa de login		
2.4.38.8	Permitir a criação/exclusão de usuários,		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	individualmente e em massa, deverá permitir o acesso através de <i>login</i> e senha de administradores		
2.4.38.10	Permitir a configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, rotas de menor custo, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos da plataforma		
2.4.38.12	Criação/exclusão de gateways de voz, bem como configurações sobre as interfaces dos <i>gateways</i>		
2.4.38.15	Deverá possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas de voz, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (<i>delay, jitter</i>)		
2.4.38.16	Deverá permitir a atualização da versão da Plataforma de Serviços, bem como a instalação de patches de correção de forma centralizada		
2.4.39.19	Deverá monitorar o status dos telefones <i>SIP</i>		
2.4.38.20	Deverá monitorar o status das conferências de áudio		
2.4.38.23	Permitir o envio de alarmes <i>SNMP</i> da plataforma para <i>Syslog</i> e via e-mail		
2.4.38.24	Deverá ser compatível com <i>MIB-II</i> conforme <i>RFC 1213</i>		
2.4.39	Deverá prover as seguintes facilidades de telefonia a todos os usuários da Solução de Comunicação:		
2.4.39.1	Interligação entre rede pública e os ramais, segundo suas classes de serviços		
2.4.39.3	Prover reconhecimento do número telefônico do chamador <i>IAN</i> (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com <i>display</i> e <i>softphone</i> . Quando for um ramal da plataforma, este deverá apresentar o nome do usuário		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4.39.5	Permitir a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a sua utilização através de qualquer aparelho <i>IP</i>		
2.4.39.6	Código de Acesso pessoal, de modo que o usuário 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 em outros ramais		
2.4.39.8	Realizar e atender chamadas adicionais colocando a chamada atual em espera com a possibilidade de unificar ou não as chamadas em uma conferência de áudio		
2.4.39.17	Permitir que o usuário possa selecionar a função retorno de uma chamada não atendida (<i>call back</i>) feita a outro ramal. Assim que o outro ramal finalizar a chamada ou for ser utilizado o sistema deverá fazer uma chamada automática de retorno		
2.4.42	Permitir que as chamadas entrantes toquem simultaneamente no ramal e em outro telefone, interno ou externo. Caso o usuário atenda à chamada em outro telefone, como por exemplo no celular, e retorne a seu posto de trabalho, deverá ser possível continuar a chamada em seu ramal sem necessidade de transferência dela		
2.4.44	Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo		
2.4.45	Deverá disponibilizar uma caixa de correio de voz para cada usuário e, ainda:		
2.4.45.1	Deverá permitir que o usuário possa gravar sua mensagem de saudação		
2.4.45.2	Permitir os usuários acessarem a caixa postal por chamada de voz e através do <i>display</i> do aparelho permitindo a seleção para ouvir um recado específico, sem ter que ouvir outros		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	recados na caixa postal		
2.4.46	Permitir a criação de grupos com 250 ramais onde ao discar para tal grupo, o áudio possa ser ouvido através do autofalante dos aparelhos telefônicos <i>SIP</i> , sem necessidade de intervenção dos usuários		
2.4.47	Deverá disponibilizar funcionalidades de áudio conferência para os usuários, com os seguintes requisitos:		
2.4.47.1	Deverá permitir a execução de chamadas multiusuário com, no mínimo, 50 (cinquenta) participantes		
2.4.47.5	Para efeito de dimensionamento do sistema de áudio conferência, este deverá permitir até 250 usuários conectados simultaneamente nas várias salas de conferência		
2.4.48	De forma a disponibilizar acesso remoto aos usuários via internet de modo seguro e a interconexão com a <i>PSTN</i> , deverá ser considerado como parte integrante dos serviços o fornecimento de um Controlador de sessão de borda (<i>SBC - Session Border Controller</i>) que disponha das seguintes facilidades:		
2.4.48.1	Permitir acesso de conectividade da telefonia através da conexão por VPN disponibilizada pelo COREN-SP		
2.4.48.2	Deverá ser fornecido com capacidade de registro para no mínimo 500 (quinhentos) usuários e 100 (cem) sessões simultâneas para acesso remoto aos serviços de telefonia <i>IP</i> , seja por meio de aparelho <i>IP</i> e <i>softphone</i>		
2.4.48.3	Deverá prover 150 conexões com o tronco <i>SIP</i>		
2.4.48.5	Deverá atender todas as funcionalidades descritas na <i>RFC 5853: Requirements from Session Initiation Protocol (SIP) - Session Border Control (SBC) Deployments</i>		
2.4.48.6	Funcionar como <i>Proxy SIP</i> e <i>Firewall SIP traversal/NAT</i> e prover recurso <i>STUN/TURN</i>		
2.4.48.7	Possibilitar o entroncamento <i>SIP (RFC 3261)</i>		
2.4.48.8	Deverá ser homologado pela <i>Microsoft</i> para		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	integração com MS		
2.4.48.11	Implementar mecanismo de controle de perde do pacote do tipo <i>Forward Error Correction (FEC)</i> , conforme <i>RFCs 5445 e 5052</i>		
2.4.48.13	Deverá disponibilizar padrão de áudio <i>Opus</i> para baixo consumo de banda, além de padrões para áudio de alta fidelidade e compatibilização com a rede pública de telefonia: <i>G.711 (a-law e u-law)</i> , <i>G.722</i> , <i>G.729 (A ou AB)</i>		
2.4.48.14	Possibilitar chamadas de vídeo com codec <i>H.264</i>		
2.4.48.15	Implementar a transcodificação de <i>Codecs</i> e <i>transrating</i> , permitindo a mudança da taxa de pacotes de um <i>stream</i> de mídia para interoperabilidade entre duas redes com taxas distintas		
2.4.48.16	Implementar média <i>anchoring</i>		
2.4.48.17	Implementar espelhamento de mídia para gravação das chamadas de voz (<i>SIPREC</i>)		
2.4.48.18	Implementar manipulação de <i>DTMF</i>		
2.4.48.49	Implementar os seguintes recursos de segurança:		
a	Implementar comunicação segura através dos protocolos <i>Transport Layer Security (TLS)</i> para sinalização e <i>SRTP</i> para voz e vídeo		
b	Para a criptografia, deverá ser utilizado padrão <i>AES</i> com chaves de <i>256 bits</i>		
c	Possuir <i>IPS (intrusion prevention systems)</i>		
d	Possuir Inspeção de pacotes		
e	Proteção contra-ataques do tipo dos/ <i>DDoS</i> , tais como <i>Toll Fraud</i> e <i>Call Walking</i>		
f	Proteção de camada 3 e 4 tais como <i>ICMP Flood Prevention</i> e <i>Port Scan Blocking</i>		
g	Prover facilidades de controle de acesso		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	como lista branca e lista negra		
h	Implementar <i>IPv4/IPv6 dual-stack</i> para usuários remotos e <i>SIP trunking</i>		
ITEM 2.5: DOS REQUISITOS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER			
2.5.2	Deverá ser disponibilizada uma Plataforma de Serviços de <i>Contact Center</i> com capacidade de utilização de canais como a voz (<i>inbound</i> e <i>outbound</i>), <i>e-mail</i> , <i>Chat</i> , <i>WhatsApp</i> , <i>Facebook</i> e <i>SMS</i>		
2.5.3	Para o serviço de <i>SMS</i> , a Plataforma deverá permitir a integração com a Solução de envio de <i>SMS</i> , mantendo o atendimento no mesmo <i>front-end</i> de <i>chat</i>		
2.5.4	A Plataforma deverá prover funcionalidades de Distribuidor de Automático de Chamada, Unidade de Resposta Audível (URA) e Gravação		
2.5.5	A Plataforma deverá permitir a criação de filas de atendimento com distribuição ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente		
2.5.7	Deverá permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo:		
2.5.7.1	<i>ANI (Automatic Number Identification)</i> provido pela rede		
2.5.7.2	Dígitos coletados na <i>URA</i>		
2.5.7.3	<i>DNIS (Dialed Number Identification Service)</i>		
2.5.7.4	Troncos de entrada (<i>TDM, IP/SIP</i>)		
2.5.8	Deverá permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do <i>call center</i> , tais como:		
2.5.8.1	Número de agentes disponíveis		
2.5.8.2	Número de chamadas em fila		
2.5.8.3	Tempo de espera e tempo médio de espera		
2.5.8.4	Hora do dia, dia da semana e data do ano		
2.5.9	Deverá disponibilizar roteamento utilizando fila única, independentemente se o contato foi feito por meio de canal de voz, e-mail, <i>chat</i> , <i>WhatsApp</i> ou <i>Facebook Messenger</i> aos grupos de atendimento da Central		
2.5.10	Deverá possibilitar o encaminhamento de chamadas acrescidas das informações daquelas, nos casos de encaminhamento das chamadas para um sistema adjacente, ainda,		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	as informações digitadas no telefone pelo usuário deverão ser encaminhadas em conjunto		
2.5.11	Deverá permitir integração com sistema de discador automático com geração de relatórios de forma integrada com sistema de relatórios existente e suportar inicialmente 20 discagens simultâneas		
2.5.12	A Plataforma deverá permitir ao agente trabalhar em modo de atendimento ativo ou receptivo, sendo que, na ausência de chamadas de entrada, o sistema automaticamente deverá alocar o agente para o sistema de chamadas de saída (<i>outbound</i>)		
2.5.13	Deverá possibilitar a alocação temporária de agentes para determinada fila de atendimento. A Plataforma deverá alocar temporariamente agentes ociosos pertencente a outra fila de atendimento para uma fila que esteja sobrecarregada de forma automática, garantindo, também, o retorno automático do sistema às condições anteriores quando do término do momento de pico		
2.5.14	Deverá permitir o <i>free seating</i> , ou seja, o agente poderá ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deverá manter os relatórios únicos por agente independentemente do ramal utilizado		
2.5.15	Deverá permitir a configuração de atendimento automático (quando o agente disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos Supervisores e administradores		
2.5.16	Deverá permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalação de múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e Supervisores, com suporte a, no mínimo, 5 (cinco) interações simultâneas, devendo o status do agente ser automaticamente definido como 'ocupado' ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado		
2.5.17	Quando o agente estiver ocupado, novas		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	interações deverão ser encaminhadas ao agente livre ou à fila de atendimento mais bem qualificada, conforme regras de roteamento		
2.5.18	Os agentes e Supervisores poderão utilizar ramais <i>IP</i> por meio de qualquer tipo de cliente, isto é, telefones físicos, <i>softphones</i> e ou <i>WebRTC</i>		
ITEM 2.6: DOS REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)			
2.6.1	A Solução ofertada deverá contemplar Unidade de Resposta Audível (<i>URA</i>), integrada a Plataforma de Atendimento, permitindo a criação de fluxos (árvores) de atendimento de voz, com <i>prompts</i> de áudio, de coleta e processamento de dígitos e consulta a <i>webservices</i> e a bancos de dados externos		
2.6.3	Para o atendimento receptivo humano, a <i>URA</i> deverá vocalizar o número do protocolo de atendimento, o qual deverá ser criado e gerido pela Solução de <i>Contact Center</i>		
2.6.4	Ao término do atendimento humano, a Plataforma deverá redirecionar as chamadas à <i>URA</i> , de forma a realizar a possibilitar ao cliente resposta à pesquisa de satisfação pós-atendimento telefônico		
2.6.5	A funcionalidade de pesquisa deverá permitir a criação de lógicas, em que a resposta do cliente possa determinar a próxima pergunta		
2.6.6	Deverá permitir rodar várias pesquisas de satisfação simultaneamente		
2.6.7	Deverá ser possível associar a pesquisa de satisfação à gravação e ao agente relacionado à chamada que antecedeu a mesma, de forma a possibilitar à Contratante a análise das notas e da qualidade do atendimento em si		
2.6.9	Deverá suportar arquivos de voz no formato <i>.WAV</i> com codificação linear <i>PCM 16-bit</i> e <i>8KHz Mono</i> com " <i>bit rate</i> " de <i>128kbts/seg</i>		
2.6.10	Todas as integrações necessárias para a implantação das consultas aos sistemas internos do Coren-SP serão de responsabilidade da Contratada. As integrações Deverão utilizar <i>API REST</i> ou <i>API JAVA</i> , possibilitando a consulta de informações nos sistemas do COREN-SP		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.6.11	A Solução deverá disponibilizar interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando a criação e edição de fluxos de voz com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento das chamadas		
2.6.13	Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e a realização de testes em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação de novas configurações aos outros canais e máquinas		
2.6.14	Deverá permitir configuração da funcionalidade “ <i>force play</i> ” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o <i>buffer</i> de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente		
2.6.15	Deverá possuir a facilidade conhecida por “ <i>cut-thru</i> ”, 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 (<i>pulse</i>) como por <i>DTMF (tone)</i>		
2.6.16	Deverá permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciadas		
2.6.17	Deverá permitir a configuração de <i>Timeout</i> , definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada		
2.6.18	Deverá permitir a configuração de <i>Timeout</i> Inter dígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro		
2.6.19	Deverá permitir a integração futura de serviços de <i>voicebot</i> com reconhecimento natural de Voz		
ITEM 2.7: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RETORNO DE CHAMADA			
2.7.1	Deverá ser possível o agendamento de chamadas de retorno a clientes (<i>Call-back</i>)		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	diretamente na interface dos agentes		
2.7.2	Deverá ser possível aos Supervisores a criação de listas de <i>Call-back</i> , com a definição de agentes ou grupo de agentes para atendimento		
2.7.3	Deverá ser possível a importação de listas de chamadas de <i>Call-back</i> através de portal <i>Web</i> ou <i>WebService</i>		
2.7.4	Deverá permitir portal web para agendamento de <i>Call-back</i> por clientes		
ITEM 2.8: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE DISCAMAGEM AUTOMÁTICA			
2.8.1	A Plataforma de Atendimento deverá possuir ferramenta para criação e gerenciamento de campanhas de <i>outbound</i> de voz, permitindo:		
2.8.1.1	Criação, importação e gerenciamento de listas de contatos (<i>mailing</i>) para as campanhas		
2.8.1.2	Criação de <i>scripts</i> de atendimento, com exibição aos agentes durante o progresso do atendimento, ou seja, durante uma campanha quando o discador entregar uma chamada a um agente, deverá ser exibido na tela do agente um <i>script</i> com o passo a passo para o atendimento, com as informações previamente definidas pelo gestor da campanha		
2.8.1.3	Definição de <i>scripts</i> de atendimento com dados dinâmicos para a exibição aos agentes, tais como, nome do contato, perfil, etc		
2.8.1.4	Agendamento de campanhas para ocorrer em períodos pré-determinados		
2.8.1.5	Encerramento automático de campanha quando a lista de contatos for concluída		
2.8.2	Deverá permitir, aos agentes, a seleção de códigos de tabulação para o atendimento, deverá permitir que estes códigos sejam previamente definidos no sistema e deverá permitir a exibição de relatórios com base nestes códigos de tabulação		
ITEM 2.9: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO			
2.9.1	A Solução ofertada deverá permitir atendimento de <i>Chat</i> para interações nos seguintes canais: a) Portal Coren-SP (sítio WEB); b) <i>WhatsApp</i> e		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	c) <i>Facebook Messenger</i> .		
2.9.10	Deverá permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por agente		
2.9.11	Deverá oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o <i>status</i> do agente incluindo, no mínimo, indicações de “digitando” e “online” e permitir a definição de mensagens customizadas de <i>status</i>		
2.9.12	Deverá permitir o envio de arquivos e <i>URLs</i> ao cliente, assim como do cliente para o agente		
2.9.13	Todas as mensagens deverão ser armazenadas em base de dados própria da Solução e estar disponível para consultas durante todo o período do contrato		
2.9.14	Deverá permitir a criação de frases frequentemente utilizadas, com acesso por menu exibido durante a sessão de <i>chat</i> e através de abreviações (atalhos)		
2.9.15	Deverá permitir estabelecer sessões de <i>chat</i> com clientes utilizando <i>smartphones</i> , <i>tablets</i> e <i>desktops</i> , a partir de <i>browsers web</i> (<i>Chrome</i> , <i>Microsoft Edge</i> , <i>Safari</i> etc.) e via integração com aplicativos para dispositivos móveis		
2.9.16	Deverá permitir que o agente envie e-mail ao cliente quando ele estiver em uma sessão de <i>chat</i> com o cliente		
2.9.17	Deverá permitir ao cliente visualizar o nome ou login do agente durante a sessão de <i>web chat</i>		
2.9.19	Deverá permitir acesso rápido a respostas predefinidas (<i>FAQ</i>)		
2.9.20	Deverá permitir a criação e gerenciamento, pelos administradores e Supervisores de base de conhecimento, de respostas pré-definidas (<i>FAQ</i>), com contexto geral acessível a todos os agentes		
2.9.21	Deverá possibilitar a configuração de atendimento automático (quando o agente estiver disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento pelos Supervisores e administradores		
2.9.22	Deverá permitir a transferência do		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	atendimento para outro agente ou Supervisor, mantendo o histórico da conversa		
2.9.23	Deverá fornecer integração com recursos de <i>Chatbot</i>		
ITEM 2.10: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA DE ENVIO E RECEBIMENTO DE SMS			
2.10.1	A Solução ofertada deverá permitir integração com plataforma de envio e recebimento de <i>SMS</i> , com interação na interface do agente		
2.10.2	Deverá permitir responder mensagens via <i>SMS</i>		
2.10.3	Deverá permitir rotear mensagens <i>SMS</i> , para agentes ou grupos de agentes com base em número de destino e origem ou palavras-chave no texto da mensagem		
2.10.4	Deverá permitir o envio da transcrição de todo o texto por <i>e-mail</i> ao cliente, de forma automática e por ação do agente		
2.10.5	Deverá permitir o envio direto de <i>SMS</i>		
2.10.6	Deverá permitir integração, via <i>API</i> , para envio e recebimento de <i>SMS</i> , diretamente nas aplicações da Contratante		
ITEM 2.11: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR E-MAIL			
2.11.1	A Solução ofertada deverá suportar servidores de <i>e-mail POP3, IMAP e SMTP</i>		
2.11.2	Deverá permitir a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendidas determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e destino		
2.11.3	A Solução deverá permitir a configuração de sugestões de respostas automáticas aos e-mails recebidos, de acordo com o grupo de atendimento, pelo Administrador do Sistema		
2.11.4	Deverá permitir o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contido nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e e-mail de origem		
2.11.5	Deverá permitir a definição fluxos com aprovação do Supervisor antes do encaminhamento do e-mail do agente ao cliente, permitindo selecionar todos ou grupos de e-mails e agentes e, ainda, definir percentual de 0 a 100% dos e-mails que deverão ser direcionados à aprovação do Supervisor		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.11.6	Deverá permitir que os agentes solicitem aprovação dos e-mails aos supervisores		
2.11.7	Deverá permitir que e-mails recebidos pelos agentes para atendimento sejam aceitos, rejeitados, transferidos para outros agentes e marcados com código de tabulação de atendimento, mantendo todo o registro destas atividades, de forma que sejam acessíveis através de relatórios gerados no sistema		
2.11.8	Deverá permitir a criação de respostas pré-definidas para uso dos agentes		
2.11.9	Deverá possuir capacidade de sugerir e-mails de respostas predefinidos com base em critérios como, número de contatos do cliente no passado, número de vezes em que a sugestão já foi utilizada e regras predefinidas com condições atendidas pelo e-mail recebido (por exemplo, endereço de origem)		
2.11.10	Deverá permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-mail em andamento (aberto), finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, a exemplo de 'aguardando em fila' ou 'aguardando determinado tempo em fila'		
2.11.11	Deverá permitir e-mail em formato HTML e texto		
2.11.12	Deverá permitir o envio de arquivos anexos		
2.11.14	Deverá permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ)		
2.11.15	Deverá permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os agentes		
2.11.16	Deverá permitir a transferência de um atendimento para outro agente ou Supervisor mantendo o histórico de atendimento		
2.11.17	Deverá possibilitar a configuração de atendimento automático (quando o agente estiver disponível) ou opção de atendimento pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos Supervisores e administradores		
2.11.18	Deverá permitir o envio de no mínimo os		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	seguintes tipos de arquivos: .pdf, .csv .doc, .xls, e .html e txt		
ITEM 2.12: DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR VOZ			
2.12.1	A Solução ofertada deverá permitir o armazenamento das gravações dos atendimentos por voz pelo período limitado ao espaço de 1 TB (um terabyte), de forma que, após esse período, as ligações deverão ser disponibilizadas à Contratante, para guarda e armazenamento em <i>Storage</i> próprio ou nuvem		
2.12.2	O gravador deverá gravar as chamadas de voz diretamente do sistema de comunicações unificadas		
2.12.3	Deverão ser gravadas todas as posições de atendimento por voz em tempo integral		
2.12.4	A Solução ofertada deverá detectar, automaticamente, a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias <i>on-line</i> e <i>off-line</i> para futura pesquisa e reprodução das gravações		
2.12.5	Deverá possuir sistema de <i>backup</i> e <i>restore</i> em mídias externas, sendo possível, por liberalidade da Contratante, a integração com a infraestrutura disponível no ambiente de <i>Data Center</i> do Coren-SP		
2.12.6	Possibilitar o agendamento automático do <i>backup</i> , independentemente da utilização do espaço solicitado no Item 2.12.1.		
2.12.7	Deverá permitir, no mínimo, uma opção de <i>backup</i> externo ao gravador, tais como servidor NAS do COREN-SP, armazenamento em nuvens tais como <i>Google Drive</i> , <i>Google Cloud bucket storage</i> , <i>Azure Blob storage</i> etc.		
2.12.10	Os arquivos disponibilizados no <i>backup</i> deverão estar indexados e acompanhados de metadados, ou seja, deverão possuir identificadores da chamada dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), número do agente, número do chamador		
2.12.11	Os arquivos disponibilizados deverão estar em formato não proprietário que permitam estar acessíveis mesmo após o término do contrato de serviços de comunicações unificadas		
2.12.13	As gravações deverão identificar o agente do <i>Contact Center</i> , número de chamador e o		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	ramal		
2.12.14	O serviço deverá permitir que as gravações das ligações entrantes no <i>Contact Center</i> continuem sendo gravadas mesmo quando encaminhadas para outros ramais dentro do ambiente da Contratante, ou seja, a gravação deverá seguir as transferências de ramais, mesmo fora do <i>Contact Center</i>		
2.12.15	A Solução ofertada deverá possuir opções de <i>software</i> para acesso remoto de usuários autorizados, permitindo a reprodução de áudio via sistema sem a necessidade de <i>download</i> (reprodução direta) e permitir, quando necessário, que as gravações sejam baixadas para as estações de trabalho por meio de <i>downloads</i> em arquivos de formato aberto, permitindo a reprodução dos áudios em ambiente <i>Windows 10</i> ou superior, devendo o formato do arquivo ser compatível com o programa reprodutor de multimídia nativo do sistema operacional		
2.12.18	O sistema de gravação Deverá armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo " <i>FIFO</i> " (<i>First In First Out</i>), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual		
2.12.19	O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (<i>PA</i>), número do agente, número do chamador, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema		
ITEM 2.13: DA GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO			
2.13.1	De forma a possibilitar à Contratante a gestão da Central de Atendimento, a Solução deverá dispor de ferramenta que exibam o status atual da operação, com informações sobre os agentes, filas e contatos de forma gráfica e tabulá-los, através dos relatórios em tempo real e disponibilização de históricos		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.13.2	Deverá ser possível a geração de gráficos estatísticas, geração de linha de tempo, mapa de agentes e dashboard da operação, tanto para o canal de voz, quanto para os demais canais digitais		
2.13.3	Deverá ser possível, além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), a confecção de relatórios totalmente novos		
2.13.4	Deverá ser possível a exportação de relatórios, minimamente, em formatos <i>HTML</i> , <i>.xls</i> , <i>.csv</i> e <i>.pdf</i>		
2.13.5	Deverá ser possível a configuração de filtro das informações a serem mostradas, com base nos grupos de atendimento, agentes e números de entrada		
2.13.6	A Solução deverá permitir que o Supervisor possa definir limiares de alerta para dados estatísticos, a exemplo do número de chamadas em espera, de forma que, ao atingir determinado nível, o mesmo mude de cor, de forma a sinalizar ao Supervisor que algum indicador está fora dos níveis mínimos de serviços aceitáveis		
2.13.7	Os relatórios deverão permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana e mês		
2.13.8	Deverá ser possível o rastreamento de todas as atividades do agente em ordem cronológica		
2.13.9	O Supervisor deverá ser capaz de visualizar em tempo real, relatório de chamadas, atividades e status dos agentes por grupos, tais como: número de agentes em serviço (logado); número de agentes aguardando chamada; número de agentes não disponíveis para receber chamada; número de agentes com chamadas ativas; número de interações em espera por grupo de atendimento; número de interações recebidas por grupo de atendimento; número de interações atendidas por grupo de atendimento; número de interações abandonadas por grupo de atendimento; nível de serviço e tempo médio de atendimento de interações por grupo.		
2.13.10	O Supervisor, ou outro usuário a quem o Administrador confira acesso, deverá ser		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	capaz de visualizar os seguintes relatórios históricos: Estatística interação a interação na rede; Performance dos canais de acesso consolidada; Estatísticas dos números chamadores; Relatório consolidado de interações de entrada por grupo; Relatório consolidado de interações de saída por grupo; Relatório consolidado de distribuição de interações por grupo de atendimento; Relatório consolidado de performance por grupo de atendimento; Número de agentes em serviço (logado); Número de agentes aguardando interações; Número de agentes não disponíveis para receber interações; Número de agentes com interações ativas; Número de interações em espera por grupo de atendimento; Número de interações recebidas por grupo de atendimento; Número de interações atendidas por grupo de atendimento; Número de interações abandonadas por grupo de atendimento; Nível de serviço.		
2.13.11	Deverá ser possível ao Supervisor identificar como o agente está usando o seu tempo não relacionado a Central de Atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento (por exemplo, quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões, etc		
ITEM 2.14: DOS USUÁRIOS DE RAMAIS ADMINISTRATIVOS			
2.14.3	Não serão aceitos softphones com interface WEB. Cada usuário deverá ter acesso a softphone para desktop e dispositivos móveis de forma a possibilitar o uso da Plataforma de Serviços a partir de qualquer dispositivo, com as seguintes facilidades:		
2.14.3.1	Possibilitar o uso dos seguintes recursos: viva-voz, chamada em espera, encaminhamento de chamadas, transferência em caso de não atendimento, captura de chamadas e conferências de áudio do tipo <i>Ad-hoc</i>		
2.14.3.2	Efetuar e receber chamadas de voz com CODECS de voz segundo as normas <i>ITU-T G.711 (a-law e u-law)</i> , <i>G722</i> , <i>G.729 (A ou AB)</i> e <i>Opus</i>		
2.14.3.3	Efetuar e receber chamadas de vídeo ponto a ponto com <i>codec H.264</i> . Para as chamadas		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	de vídeo, deverá implementar as resoluções: <i>480p</i> , <i>720p</i> e <i>1080p</i> . A resolução <i>Full HD</i> Deverá estar disponível para <i>desktop</i>		
2.14.3.4	Implementar comunicação segura através dos protocolos <i>Transport Layer Security (TLS)</i> v1.2 para tráfego de sinalização e <i>SRTP</i> para tráfego de voz e vídeo. Deverá ser utilizado padrão <i>AES</i> com chaves de <i>256 bits</i>		
2.14.3.5	Implementar certificado de identificação do cliente conforme padrão <i>Simple Client Enrollment Protocol (SCEP)</i>		
2.14.3.6	Possibilitar escalar de uma chamada ponto a ponto de voz em uma conferência de voz		
2.14.3.7	Quando o usuário estiver autenticado no cliente baseado em <i>software</i> para <i>desktop</i> /notebook e no aparelho <i>IP</i> simultaneamente, deverá permitir que o áudio da chamada seja enviado ao telefone enquanto o controle da chamada permanece no cliente baseado em <i>software</i>		
2.14.3.8	Permitir o usuário optar pelo áudio da chamada no <i>Desktop</i> ou no aparelho <i>IP</i>		
2.14.3.9	Possuir lista de contatos local, além de possibilitar busca de contatos no diretório corporativo		
2.14.3.10	Possibilitar histórico unificado das chamadas de voz e <i>vídeo</i> (recebidas, efetuadas e não atendidas)		
2.14.3.11	Deverá suportar sistemas operacionais <i>Windows 10</i> ou superior, <i>Mac Os</i> , <i>iOS</i> e <i>Android</i>		
ITEM 2.15: DOS AGENTES OMNICHANNEL DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER			
2.15.3	A interface do agente deverá ser gráfica, com acesso via Web a partir de qualquer estação de trabalho definida dentro das dependências do Coren-SP. A interface WEB deverá ser compatível com, no mínimo, os navegadores Google Chrome e Microsoft Edge		
2.15.4	O acesso à interface deverá ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro, tal como o <i>HTTPS</i> , de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por agente		
2.15.5	A interface do agente deverá permitir a interação com chamadas de voz, mensagens de texto (<i>chat</i> , <i>WhatsApp</i> e <i>Facebook Messenger</i>) e <i>e-mail</i>		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.15.6	Deverá ser possível ao agente realizar a alteração do seu <i>status</i> de trabalho entre disponível e não disponível para atendimento		
2.15.7	Deverá ser possível ao agente gerenciar mais de uma interação simultânea, possibilitando que ele coloque uma chamada de voz em espera para realizar outro atendimento de maior prioridade		
2.15.8	A interface deverá alertar o agente que esteja com mais de uma interação simultânea sobre o tempo que uma interação está aguardando resposta do agente, de forma a evitar que o usuário fique aguardando muito tempo pela resposta do agente		
2.15.9	Deverá permitir realizar consultas a outros agentes, além de possibilitar a transferência uma interação para outro agente		
2.15.10	Deverá possibilitar que o agente insira códigos de trabalho, que reportem o que está sendo executado durante o atendimento, além de possibilitar a inserção de códigos que reportem o resultado da interação		
2.15.11	Deverá permitir a seleção do motivo de pausa através da interface dos agentes. As opções deverão ser cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os agentes tenham sempre que cadastrar o motivo de pausa ao fim de cada contado obrigatoriamente, inclusive a(s) pausas previstas na <i>NR17</i>		
2.15.12	Deverá possuir barra de controle dos recursos de voz, como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem		
2.15.13	Deverá possuir controles para a troca de mensagens de texto pelo <i>chat</i> e <i>WhatsApp</i> , além de controles para o recebimento e respostas dos <i>e-mails</i>		
2.15.14	A interface deverá disponibilizar detalhes do chamador além do histórico de interações do mesmo com a central de atendimento		
2.15.15	Deverá ser possível ao agente visualizar as estatísticas sobre o grupo de atendimento ao qual pertence, tais como proporção de		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	agentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço		
2.15.16	Deverá possuir recurso de <i>screen pop-up</i> de forma a possibilitar que aplicações <i>web</i> sejam abertas dentro da interface do agente com dados relacionados ao chamador		
2.15.17	A interface deverá permitir no mesmo <i>front-end</i> a exibição e integração de aplicações <i>WEB</i> tais como <i>CRM</i> , <i>ERPs</i> , etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao cliente		
ITEM 2.16: DOS SUPERVISORES DO CONTACT CENTER			
2.16.3	A interface do Supervisor deverá ser gráfica com acesso via <i>Web</i> a partir de qualquer estação de trabalho dentro da rede do COREN-SP. Deverá ser compatível com, no mínimo, os navegadores Google Chrome e Microsoft Edge		
2.16.4	O acesso à interface deverá ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro, tal como o <i>HTTPS</i> , de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por Supervisor		
2.16.5	A interface do Supervisor deverá permitir a interação com chamadas de voz como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem		
2.16.6	Deverá ser possível ao Supervisor controlar os atendentes, mudar o <i>status</i> dos mesmos e desconectar um atendente remotamente		
2.16.7	Deverá ser possível ao Supervisor a inserção de códigos de trabalho, que reportam o que está sendo executado durante seu turno de trabalho		
2.16.8	Deverá ser possível ao Supervisor ingressar numa chamada em atendimento de forma a permitir que ele faça a monitoria da chamada e orientações ao atendente		
2.16.9	Deverá ser possível ao Supervisor falar com o atendente sem que o usuário que originou a chamada possa ouvir as orientações passadas pelo Supervisor ao atendente		
2.16.10	Deverá ser possível ao Supervisor entrar em uma chamada ativa com um atendente de forma a auxiliar o atendimento do usuário		
2.16.11	Deverá ser possível ao Supervisor visualizar as estatísticas sobre os grupos de atendimento, tais como proporção de		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço		
ITEM 2.17: DOS APARELHOS TELEFÔNICOS SIP			
2.17.1	Para este item de serviço, deverão ser disponibilizados aparelhos telefônicos SIP novos, devidamente homologados pela ANATEL, atendendo às seguintes características mínimas:		
2.17.1.1	Possuir a capacidade de se autoconfigurar e baixar automaticamente as configurações da Plataforma de Serviços		
2.17.1.2	Permitir o <i>login</i> de qualquer usuário via identificação e senha, e implementar certificado digital conforme padrão X.509 nos aparelhos visando aumentar o nível de segurança de acesso		
2.17.1.4	Permitir acesso aos contatos do diretório corporativo via <i>LDAP</i>		
2.17.1.5	Possuir tela <i>LCD</i> colorida de 2,4" com resolução mínima de 320x240 <i>pixels</i>		
2.17.1.6	Permitir o ajuste de brilho e contraste da tela, além de possuir recurso de redução da luz de fundo após determinado tempo sem uso, visando economia de energia		
2.17.1.7	Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso. O aparelho deverá permitir o usuário efetuar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado		
2.17.1.8	Deverá possibilitar a visualização de informações em português na tela do aparelho, tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora		
2.17.1.10	Permitir o usuário trabalhar com, no mínimo, 2 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação na tela		
2.17.1.11	Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz, <i>headset</i> , contatos, histórico de chamadas e menu. Para facilitar a visualização do usuário, as teclas mudo e viva-voz quando acionadas deverá indicar o uso através de indicação luminosa ou indicação no visor do aparelho telefônico		
2.17.1.12	Possibilitar que o usuário configure teclas para uso por exemplo de discagem rápida. O aparelho deverá disponibilizar, no mínimo 4 (quatro) teclas programáveis associadas ao		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	<i>display</i> para programação das funções de telefonia		
2.17.1.13	Disponibilizar recurso viva-voz que permita o áudio na forma <i>full-duplex</i>		
2.17.1.14	Possuir entrada exclusiva para uso de <i>headset</i> , por usuários que necessitem passar longos períodos em ligação		
2.17.1.15	Deverá disponibilizar padrão de áudio <i>Opus</i> para baixo consumo de banda, além de padrões para áudio de alta fidelidade e compatibilização com a rede pública de telefonia: <i>G.711 (a-law e u-law)</i> , <i>G722</i> , <i>G.729 (A ou AB)</i>		
2.17.1.16	Todos os dados e áudios enviados e recebidos pelo aparelho <i>SIP</i> , deverão ser criptografados utilizando chaves de 256 <i>bits</i> com os protocolos <i>Transport Layer Security (TLS)</i> v1.2 e <i>SRTP</i>		
2.17.1.17	Para otimizar as portas dos <i>switches</i> disponíveis o aparelho <i>SIP</i> Deverá possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 1 <i>Gbps</i> , capaz de trabalhar com redes <i>IPv4</i> e <i>IPv6</i>		
2.17.1.18	Para priorizar e segmentar o tráfego de voz e vídeo na rede do COREN-SP, o aparelho deverá implementar os padrões <i>VLAN 802.1Q</i> , <i>802.1p</i> e <i>DSCP</i> , que são os mesmos implementados pelos <i>switches</i> existentes		
2.17.1.19	Para facilitar a resolução de problemas na qualidade das chamadas, o aparelho deverá dispor de mecanismo de monitoramento conforme definido na norma <i>RFC 3611</i>		
2.17.1.20	Para segurança na conectividade com a rede de dados do COREN-SP, o aparelho deverá realizar autenticação via protocolo <i>802.1x</i> utilizando <i>EAP-TLS</i> . Deverá possibilitar o <i>passthrough</i> para a estação de trabalho que esteja conectada na segunda porta do aparelho telefônico		
2.17.1.21	Possuir recurso de alimentação de energia por <i>PoE (Power over Ethernet)</i> sem a necessidade do uso de fontes ou tomadas de energia, através do padrão <i>IEEE 802.3af</i> classe 1		
2.17.1.22	O aparelho deverá permitir que a alimentação de energia possa vir do <i>switch</i> e dispor de tecnologia de economia de energia " <i>Green Ethernet</i> ", definida pelo padrão		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	802.3az		
2.17.1.23	Deverá ser fornecido, juntamente com o telefone, um “ <i>path cord CAT 5E</i> ” com comprimento mínimo de 1,5 metros		
2.17.1.24	Deverá permitir o uso de fonte de energia para alimentação do aparelho telefônico <i>SIP</i> utilizado pelos usuários		
ITEM 2.18: DOS SERVIÇOS DE CHATBOT			
2.18.1	A Solução a ser contratada deverá contemplar serviços de <i>Chatbot</i> integrados ao atendimento por texto do <i>Contact Center</i> , de forma que, minimamente, deverá haver a implementação das ferramentas de <i>Bot</i> nos canais <i>Webchat</i> , <i>WhatsApp</i> e <i>Facebook Messenger</i>		
2.18.2	O <i>Chatbot</i> deverá implementar fluxo de atendimento permitindo: Identificação do interlocutor; Triagem por assunto para roteamento de atendimento; Fornecer protocolo de atendimento.		
2.18.3	Deverá ser possível a implementação de fluxos automatizados com o envio de respostas de textos e arquivos, a partir de informações coletadas em bases de dados da Contratante, sendo de responsabilidade desta prover <i>webservice</i> para a consulta destas informações		
2.18.4	Deverá ser possível a transferência [<i>do bot</i>] para o agente		
2.18.5	Deverá possuir interface de relatórios e <i>dashboard</i> nativos na Plataforma. A interface de recuperação dos dados deverá possuir minimamente: O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal; Quantos destes usuários interagiram com o <i>chatbot</i> ; Quantas mensagens foram enviadas para os usuários; Quantas mensagens foram recebidas dos usuários; Quantas conversas foram transbordadas para o agente humano; Quantas conversas foram transbordadas do agente humano para o <i>bot</i> ; Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos; Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram		
2.18.5.9	Os dados recuperados deverão poder ser		





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	acessados por período, com a possibilidade de exportação para os formatos .pdf, .xls e .csv		
2.18.6	A interface deverá permitir a criação de novos relatórios que auxiliem a compreender a jornada do cliente proposta para o(s) fluxo(s) de atendimento(s) criado(s)		
2.18.7	A interface de relatórios deverá ainda permitir a coleta de dados de fontes externas, não limitada aos sistemas legados já conectados, para a construção de novas visões		
2.18.8	Deverá permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (exemplo: árvore de navegação, FAQs) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI (Artificial Intelligence)		
2.18.11	Deverá contemplar recursos suficientes para uma demanda de até 40 (quarenta) canais simultâneos (40 clientes em atendimento via chatbot) e capacidade de expansão para no mínimo 400 (quatrocentos) canais		
ITEM 2.19: DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL WHATSAPP API			
2.19.4	A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com API de SMS da Contratante		
ITEM 2.21: DOS HEADSETS USB			
2.21.1	Os headsets a serem fornecidos deverão ser homologados pelo fabricante da Plataforma de Comunicações Unificadas e Contact Center, devendo possuir as seguintes características mínimas: Monoauricular com tiara de metal para uso sobre a cabeça; Possuir microfone com cancelador de ruído; Almofadas substituíveis; Controle de volume, mudo e atendimento/ finalização de chamada; Plugue de conexão: usb para conexão com microcomputador; Desconexão rápida no cabo; Conexão com os computadores através de recurso plug-and-play.		

Rafael Conceição
da Silva

Assinado de forma digital
por Rafael Conceição da Silva
Dados: 2023.05.31 09:58:58
-03'00'



Documento assinado digitalmente

THIAGO APARECIDO DE BRITTO NAVAS
Data: 30/05/2023 17:57:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Coren^{SP}
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Alameda Ribeirão Preto, 82 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01331-000
Telefone: 11 3225.6300
www.coren-sp.gov.br