



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS Processo Administrativo nº 12426/2021

1. GRUPO 1 – SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

1.1. Contratação de empresa especializada em telefonia *IP* para a prestação de serviço de tronco *SIP*, através do fornecimento de canais de telefonia digital.

1.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	ESTIMATIVA MÉDIA MENSAL (MINUTOS)
1	01 (um) TRONCO <i>SIP</i> com 90 canais e portabilidade de 100 DDRs, através do fornecimento de canais de telefonia digital para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública), com minutagem nas modalidades ilimitadas local e longa distância nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.	tronco SIP	1	7.337
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	ESTIMATIVA MÉDIA MENSAL (MINUTOS)
2	Portabilidade de 01 (uma) linha 0800, com 60 canais simultâneos, através do fornecimento de canais de telefonia digital, com minutagem nas modalidades ilimitadas ou com minutagem nas modalidades com tarifação local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro.	linha	1	28.254
	SUBITEM	TARIFAS NACIONAIS		TIPO TARIFAÇÃO
	2.1	Chamadas originadas de telefones Fixos – Locais (São Paulo/SP)		0/60/6
	2.2	Chamadas originadas de telefones Fixos – Brasil		0/60/6
	2.3	Chamadas originadas de telefones Móveis Locais – VC1		0/30/6
	2.4	Chamadas originadas de telefones Móveis Brasil – VC2		0/30/6
	2.5	Chamadas originadas de telefones Móveis Brasil – VC3		0/30/6

1.3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.3.1. Contratação de 01 (um) TRONCO *SIP* com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs, através do fornecimento de canais de telefonia digital para a realização de ligações telefônicas internas (entre ramais) e externas (sistema de telefonia pública), com minutagem nas modalidades ilimitadas, local e longa distância nacional, origem fixo com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro;

1.3.2. Portabilidade de 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos, através do fornecimento de canais de telefonia digital, com minutagem nas modalidades ilimitadas ou com minutagem local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro;

1.3.3. A Solução fornecida, deverá ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela Anatel.

1.3.4. CONTRATADA Deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

1.3.5. A CONTRATADA Deverá prestar o fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas seguintes modalidades: Chamadas Locais, Chamadas Interurbanas, Discagem Direta a Ramal (DDR) e Discagem Direta Gratuita (DDG) em sistema de tarifação reversa, apto a receber e realizar ligações telefônicas locais e de longa distância em âmbito nacional, originadas de número fixo e móvel.

1.3.6. A CONTRATADA Deverá fornecer uma plataforma de gestão *web* para análise e acompanhamento das ligações e minutagens das linhas entregues na Solução.

1.3.7. Detalhamento do serviço de telefonia pública sobre *SIP* (de fixo-fixo e fixo-móvel):



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

1.3.7.1. Na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – *DDR*);

1.3.7.2. Atender a modalidade Longa Distância Nacional;

1.3.7.3. Na contratação da solução com minutagem na modalidade ilimitada, as ligações fixos-locais, fixos-nacional e telefones móveis locais e móveis nacional (VC1/VC2/VC3) serão **ilimitadas** tanto regionais e nacionais, exceto para ligações internacionais;

1.3.7.4. Para prestação dos serviços de telefonia local, a CONTRATADA Deverá fornecer e conectar Tronco *SIP* de Entrada e Saída;

1.3.7.5. Realizar a portabilidade numérica dos 100 (cem) *DDRs* (11 3225-6300 até 3225-6399) e da linha 0800 77 26736 do COREN-SP;

1.3.7.6. Na contratação da solução para o número único nacional, 0800, com minutagem nas modalidades local e longa distância nacional, origem fixo e móveis em todo território brasileiro, deverá:

a) As chamadas originadas de telefones fixos locais e fixos nacionais e internacionais serão tarifadas conforme a Resolução da Anatel nº 752, de 22 de junho de 2022 e conforme a tabela de preços e tarificação **0/60/6**, cuja condições abaixo se aplicarão:

0: As chamadas serão passíveis de cobrança já no momento imediato do atendimento.

60: Chamadas a partir de zero segundos serão cobradas pelo primeiro minuto (60 segundos)

6: As chamadas a partir dos 60 segundos serão tarifadas fracionadas em décimos de minuto (de 6 em 6 segundos)

b) As chamadas originadas de telefones móveis locais e móveis nacionais (VC1/VC2/VC3) e internacionais serão tarifadas conforme a Resolução da Anatel nº 752, de 22 de junho de 2022 e conforme a tabela de preços e tarificação **0/30/6**, cuja condições abaixo se aplicarão:

0: As chamadas serão passíveis de cobrança já no momento imediato do atendimento.

30: Chamadas com duração de zero até 30 segundos, serão cobradas com um tempo mínimo de meio minuto (30 segundos);

6: As chamadas a partir dos 30 segundos serão tarifadas fracionadas em décimos de minuto (de 6 em 6 segundos).

1.3.7.7. O número único nacional, 0800, deverá receber ligações de qualquer telefone de qualquer localidade do Brasil e concentradas na central de atendimento da Solução de *Contact Center* do COREN-SP.

1.3.7.8. Todos os *DDRs*, incluindo o 0800, deverão ser entregues como linhas digitais (*SIP*) e disponibilizados para a integração com a Solução de *Contact Center* do COREN-SP;

1.3.7.9. A portabilidade e entrega das linhas digitais deverá ser alinhado na reunião de planejamento de início do projeto após a assinatura do contrato e estar em conformidade com os prazos estipulados no plano de implantação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2. GRUPO 2 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS E CONTACT CENTER

2.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Serviço de Comunicações Unificadas e *Contact Center* em nuvem, com todos os componentes necessários para o atendimento dos requisitos descritos no termo de referência. O serviço engloba: fornecimento de Solução em nuvem com *software*, *hardwares*, licenças, manutenção, serviços de instalação, treinamentos e todo os componentes necessários ao perfeito funcionamento da Solução contratada.

2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO		UNIDADE DE MEDIDA	QTDE TOTAL PARA REGISTRO
1	Serviço de Comunicações Unificadas e <i>Contact Center</i>		Serviço	1
2	Licenças para Usuários de Ramais Administrativos, ramais virtuais para uso dos <i>softphones</i> e aparelhos telefônicos		Licença	565
3	Licenças para Agentes <i>Omnichannel</i> do <i>Contact Center</i>		Licença	73
4	Licenças para Supervisores do <i>Contact Center</i>		Licença	19
5	Aparelhos Telefônicos <i>SIP</i> e licença de uso (sem fonte)		Unidade	26
6	Serviço de <i>chatbot</i>		Serviço	1
7	Serviço de conectividade mensal <i>Whatsapp</i> API RECEPTIVO			
	7.1 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (receptivo) - sem franquia. (Qtde. mensal estimada: 6.698)	Até 10.000 atendimentos	Serviço	10000
		De 10.001 até 20.000 atendimentos	Serviço	20000
		De 20.001 até 30.000 atendimentos	Serviço	30000
		De 30.001 até 50.000 atendimentos	Serviço	50000
		Acima de 50.000 atendimentos	Serviço	Acima de 50.000
	Serviço de conectividade mensal <i>Whatsapp</i> API ATIVO			
8	7.2 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (ativa).	A partir de 1 até 1.000	Serviço	1000
		Acima de 1.000 mensagens	Serviço	Acima de 1.000
	Serviço de conectividade mensal SMS API			
9	8.1 - Serviço de envio de SMS - sem franquia.		Serviço	Qtde mensal estimada: 1.994.200
	Headsets com interface USB.		Unidade	396
10	Consultoria Especializada sob demanda		UST	5.454

2.3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1. Com base nos requisitos definidos pelo Coren-SP e o esperado através da adoção da Solução de Comunicações Unificadas e *Contact Center*, a execução dos serviços deverá obedecer, obrigatoriamente, a todos os requisitos descritos neste termo.

2.3.2. Todos os componentes necessários para a utilização dos serviços deverão ser novos (de primeiro uso), não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

2.3.3. Todas as aplicações que suportam os serviços, deverão ser mantidas nas versões mais atuais possíveis, durante toda a vigência contratual, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades.

2.3.4. Os acessos a todas as plataformas da solução devem ser permitidos mediante usuário, senha e autenticação multifator (MFA) feita através do e-mail corporativo do usuário.

2.4. DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER

2.4.1. A Solução a ser contratada contempla a execução de serviços de comunicações unificadas e *Contact Center* em nuvem, cujos custos deverão contemplar todos os componentes de *hardware*,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

software e demais recursos necessários, nos quantitativos, especificações técnicas e condições exigidas neste descritivo.

2.4.2. Conforme explicações prestadas nos Estudos Técnicos Preliminares, não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas da Solução de código aberto conhecida como *Asterisk* ou qualquer outra de código aberto. O Sistema de não poderá ter parte do seu código derivado do *Asterisk* e ou *freeswitch* e ou qualquer outro software de código aberto.

2.4.3. Todos os componentes da Solução com exceção dos aparelhos *IP's*, deverão ser hospedados na nuvem da CONTRATADA.

2.4.4. O *datacenter* responsável pela hospedagem da solução de Contact Center e PABX deverá estar localizado em território nacional e dispor, no mínimo, das certificações ISO 27001 e 27017, garantindo assim a segurança da informação. No entanto, é permitido o uso de serviços de nuvem externos para outros componentes da solução, desde que sejam tomadas medidas adequadas para proteger a confidencialidade e a integridade dos dados. Além disso, é exigido que esses serviços de nuvem externos sejam provenientes de provedores que possuam as certificações ISO 27001 e 27017, para assegurar que eles adotem os mais altos padrões de segurança e estejam em conformidade com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis. Dessa forma, a solução de comunicação em nuvem poderá contar com a garantia de segurança abrangente tanto do *datacenter* nacional quanto dos serviços de nuvem externos utilizados.

2.4.5. A comunicação entre a rede da CONTRATANTE e a nuvem será feita utilizando de *link* de comunicação seguro através da internet, de forma a manter um túnel de comunicação segura entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviços.

2.4.6. O acesso dos usuários conectados à rede de dados da CONTRATANTE dos serviços, deverá ser feito através deste *link* de comunicação.

2.4.7. O acesso dos usuários situados fora na rede da CONTRATANTE aos serviços, deverá ser feito através da internet direto à nuvem de serviços da CONTRATADA, que deverá disponibilizar dispositivo de controle de sessão de borda de forma a garantir os requisitos mínimos de segurança da comunicação.

2.4.8. Os troncos do tipo *SIP* para interconexão com a rede pública de telefonia estão localizados nas dependências da unidade Sede do COREN-SP.

2.4.8.1. De acordo com o endereço do *datacenter* e a cobertura da operadora, os troncos *SIP* podem ser entregues no *datacenter* da CONTRATADA.

2.4.8.2. Em caso de indisponibilidade da mudança dos troncos, deverá ser instalado nas dependências do COREN-SP um dispositivo de controle de sessão de borda de forma a garantir os requisitos mínimos de segurança da comunicação, sem ônus para a CONTRATANTE.

2.4.9. A Solução contratada deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

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 *Contact Center* Deverá apresentar disponibilidade mínima de 99,99%.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4.12. A disponibilidade dos serviços deverá incluir todos as facilidades para os usuários descritas neste termo.

2.4.13. A interrupção da comunicação entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviço, não deverá afetar os usuários que estejam conectados através da internet.

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 ("*LCR - Least Cost Route*"). Entende-se 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.

2.4.19. Deverá implantar seleção automática de rota e permitir, também, a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio.

2.4.20. Deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de restrição para chamadas de saída:

2.4.20.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;

2.4.20.2. Chamada Local Fixo: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares;

2.4.20.3. Chamada Local Fixo e Móvel: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo;

2.4.20.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso;

2.4.20.5. Números específicos: 0900, 0300, dentre outros.

2.4.21. A Solução deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas de forma a possibilitar o limite de chamadas.

2.4.22. Permitirá a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.

2.4.23. Os acessos aos serviços deverão ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais *IP* e clientes baseados em *software*.

2.4.24. A Solução deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas;

2.4.25. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4.26. Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha;

2.4.27. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.

2.4.28. Deverá disponibilizar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos telefônicos SIP, entre os aparelhos telefônicos SIP e a plataforma e entre os aparelhos telefônicos SIP e gateway de interconexão com a rede pública de telefonia:

2.4.28.1. Deverá utilizar o protocolo TLS v1.2 para sinalização segura.

2.4.28.2. Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.

2.4.28.3. Deverá utilizar algoritmo SHA-2 256 bits ou superior 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 (DoS) tais como, *malformed packets*, *oversized packets*, *ping floods*, *SYN floods* e *spoofing*.

2.4.30. Implementar certificados digitais no tráfego TLS padrão X.509v3 com chaves SHA256 RSA-2048Bits.

2.4.31. Deverá suportar o modelo PKI (*Public Key Infrastructure*) para gerenciamento de certificados digitais.

2.4.32. Possuir recurso de auditoria da plataforma de forma a monitorar modificações na configuração e recursos de segurança.

2.4.33. Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

2.4.34. Deverá implementar o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol – RFC 3261*), podendo adicionalmente utilizar outros protocolos.

2.4.35. As chamadas IP envolvendo apenas ramais internos deverão trafegar utilizando os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (*a-law* e *u-law*), G722 e G.729 (A ou AB) e *Opus*.

2.4.36. As chamadas de Vídeo ponto a ponto deverão trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.

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 RFC3666

2.4.37.2. Controle de equipamentos terceiros através da RFC3725;

2.4.37.3. Mensagem de espera do protocolo SIP conforme padrão RFC 3842;

2.4.37.4. Integração com diretório cooperativo através de LDAP conforme RFC4510;

2.4.37.5. RFC 4566: *Session Description Protocol*.

2.4.38. Deverá ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção centralizado que permita gerenciar todos os elementos da Solução utilizada, via interface web gráfica (GUI), com as seguintes



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

facilidades:

- 2.4.38.1.** Deverá permitir, a conexão de 5 (cinco) administradores de forma simultânea;
- 2.4.38.2.** Deverá permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção;
- 2.4.38.3.** Deverá permitir integração com *Active Directory* e permitir a sincronização de novos usuários a partir da base *LDAP*;
- 2.4.38.4.** O sistema deverá possuir recursos para definir padrões de senha, como uso de números, letras maiúsculas e minúsculas, com intuito de prevenir o uso de senhas fracas;
- 2.4.38.5.** Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;
- 2.4.38.6.** Deverá permitir a configuração do prazo de validade das senhas, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha;
- 2.4.38.7.** Deverá possuir relatório de ramais bloqueados e endereços *IP* por excederem o número de tentativa de login;
- 2.4.38.8.** Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa, deverá permitir o acesso através de *login* e senha de administradores;
- 2.4.38.9.** Permitir a modificação de configuração de usuários;
- 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;
- 2.4.38.11.** Permitir a visualização das configurações realizadas no terminal dos usuários;
- 2.4.38.12.** Criação/exclusão de gateways de voz, bem como configurações sobre as interfaces dos *gateways*;
- 2.4.38.13.** Permitir buscas no inventário da Plataforma de Serviços;
- 2.4.38.14.** Identificação e gerenciamento dos alarmes da plataforma.
- 2.4.38.15.** Deverá possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas de voz, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (*delay, jitter*).
- 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.
- 2.4.38.17.** O processo de atualização da Plataforma de Serviços deverá ser possível de forma individual ou através de lotes.
- 2.4.38.18.** Disponibilizar ferramentas de monitoramento de falhas e desempenho em tempo real e ferramentas de resolução de problema.
- 2.4.38.19.** Deverá monitorar o status dos telefones *SIP*;
- 2.4.38.20.** Deverá monitorar o status das conferências de áudio.
- 2.4.38.21.** Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de *CPU* e memória.
- 2.4.38.22.** Possuir alarmes em tempo real para mostrar falhas e permitir que os



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

administradores tomem ações de resolução ou escalada do problema.

2.4.38.23. Permitir o envio de alarmes *SNMP* da plataforma para *Syslog* e via e-mail.

2.4.38.24. Deverá ser compatível com *MIB-II* conforme *RFC 1213*.

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;

2.4.39.2. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (*DDR*);

2.4.39.3. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador *IAN* (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com *display* e *softphone*. Quando for um ramal da plataforma, este deverá apresentar o nome do usuário;

2.4.39.4. Geração de bilhetes para chamadas internas e externas;

2.4.39.5. Permitir a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a sua utilização através de qualquer aparelho *IP*;

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;

2.4.39.7. Realizar e atender chamadas de voz internas e externas a partir de números discados, do histórico de chamadas e da lista de contatos;

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;

2.4.39.9. Ao atender múltiplas chamadas, deverá possibilitar o usuário intercalar entre elas, mantendo as que ele não estiver falando em espera;

2.4.39.10. Rediscagem de números no histórico de chamadas;

2.4.39.11. Permitir que ao receber uma chamada de voz o usuário possa optar por atender, direcionar para o correio de voz, desligar o toque da chamada e desconectar a chamada;

2.4.39.12. Chamada em espera. Se o usuário estiver em conferência, ao colocar a chamada em espera, a música não deverá interferir na conferência de áudio para os outros participantes;

2.4.39.13. Transferência de chamadas com e sem consulta;

2.4.39.14. Música de espera para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;

2.4.39.15. Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema;

2.4.39.16. Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal;

2.4.39.17. Permitir que o usuário possa selecionar a função retorno de uma chamada não atendida (*call back*) 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.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4.40. Permitir as seguintes regras de encaminhamento de chamadas:

- 2.4.40.1.** Redirecionamento temporário das ligações;
- 2.4.40.2.** Encaminhamento em caso de ocupado;
- 2.4.40.3.** Encaminhamento em caso de não atendimento;
- 2.4.40.4.** Encaminhamento incondicional;
- 2.4.40.5.** Não perturbe: redireciona as chamadas para o correio de voz.

2.4.41. Possibilitar o usuário habilitar mensagens de texto pré-definidas, tal como “férias”, para serem enviadas ao visor de ramais internos que realizarem uma chamada ao ramal do usuário.

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.

2.4.43. Implementar a função de *hotdesk* e *hot line*.

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 *display* do aparelho permitindo a seleção para ouvir um recado específico, sem ter que ouvir outros recados na caixa postal.

2.4.46. Deverá disponibilizar funcionalidades de áudio conferência para os usuários, com os seguintes requisitos:

- 2.4.46.1.** Deverá permitir a execução de chamadas multiusuário com, no mínimo, 50 (cinquenta) participantes;
- 2.4.46.2.** Qualquer usuário poderá iniciar a conversa em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu aparelho físico ou do *softphone*;
- 2.4.46.3.** Ao conectar novos participantes, a plataforma deverá permitir que os demais participantes possam continuar a conversa, sem que a conferência tenha que ser colocada em espera;
- 2.4.46.4.** Deverá possibilitar que o usuário possa visualizar, na tela do seu aparelho físico, os participantes da conferência, controlar o microfone e excluir algum participante;
- 2.4.46.5.** Para efeito de dimensionamento do sistema de áudio conferência, este deverá permitir até 250 usuários conectados simultaneamente nas várias salas de conferência.

2.4.47. De forma a disponibilizar acesso remoto aos usuários via internet de modo seguro e a interconexão com a *PSTN*, deverá ser considerado como parte integrante dos serviços o fornecimento de um Controlador de sessão de borda (*SBC - Session Border Controller*) que disponha das seguintes facilidades:

- 2.4.47.1.** Permitir acesso de conectividade da telefonia através da conexão por VPN



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

disponibilizada pelo COREN-SP.

2.4.47.2. 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 *IP*, seja por meio de aparelho *IP* e *softphone*;

2.4.47.3. Deverá prover 150 conexões com o tronco *SIP*;

2.4.47.4. 150 canais centralizados na Sede de SP ou no *datacenter* da CONTRATADA

2.4.47.5. Deverá atender todas as funcionalidades descritas na *RFC 5853: Requirements from Session Initiation Protocol (SIP) - Session Border Control (SBC) Deployments*;

2.4.47.6. Funcionar como *Proxy SIP* e *Firewall SIP traversal/NAT* e prover recurso *STUN/TURN*;

2.4.47.7. Possibilitar o entroncamento *SIP (RFC 3261)*;

2.4.47.8. Deverá ser homologado pela *Microsoft* para integração com *MS Teams*;

2.4.47.9. Implementar manipulação de cabeçalho *SIP*;

2.4.47.10. Implementar controle de admissão de chamadas;

2.4.47.11. Implementar mecanismo de controle de perda do pacote do tipo *Forward Error Correction (FEC)*, conforme *RFCs 5445 e 5052*;

2.4.47.12. Possibilitar que usuários remotos possam através dos aparelhos *IP* e do *softphone* se autenticar na plataforma de comunicação unificada e ter acesso a chamadas de voz e chamadas de vídeo;

2.4.47.13. Deverá disponibilizar padrão de áudio *Opus* para baixo consumo de banda, além de padrões para áudio de alta fidelidade e compatibilização com a rede pública de telefonia: *G.711 (a-law e u-law)*, *G.722*, *G.729 (A ou AB)*;

2.4.47.14. Possibilitar chamadas de vídeo com codec *H.264*;

2.4.47.15. Implementar a transcodificação de *Codecs* e *transrating*, permitindo a mudança da taxa de pacotes de um *stream* de mídia para interoperabilidade entre duas redes com taxas distintas;

2.4.47.16. Implementar média *anchoring*;

2.4.47.17. Implementar espelhamento de mídia para gravação das chamadas de voz (*SIPREC*);

2.4.47.18. Implementar manipulação de *DTMF*;

2.4.47.19. Implementar os seguintes recursos de segurança:

- a) Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security (TLS)* para sinalização e *SRTP* para voz e vídeo;
- b) Para a criptografia, deverá ser utilizado padrão *AES* com chaves de 256 *bits*;
- c) Possuir *IPS (intrusion prevention systems)*;
- d) Possuir Inspeção de pacotes;
- e) Proteção contra-ataques do tipo *dos/DDoS*, tais como *Toll Fraud* e *Call Walking*;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- f) Proteção de camada 3 e 4 tais como *ICMP Flood Prevention* e *Port Scan Blocking*;
- g) Prover facilidades de controle de acesso como lista branca e lista negra.
- h) Implementar *IPv4/IPv6 dual-stack* para usuários remotos e *SIP trunking*.

2.5. DOS REQUISITOS DA PLATAFORMA DE *CONTACT CENTER*

2.5.1. A Plataforma de Serviços deverá funcionar de maneira integrada e única com a Solução de *Contact Center*. Este recurso será utilizado para prover melhor atendimento e facilidades aos usuários dos serviços prestados pela Contratante. Tais facilidades incluem uma resposta baseada em atendimento de maneira ágil e automatizada, elevando a qualidade de serviços do Coren-SP.

2.5.2. Deverá ser disponibilizada uma Plataforma de Serviços de *Contact Center* com capacidade de utilização de canais como a voz (*inbound* e *outbound*), *e-mail*, *Chat*, *WhatsApp*, *Facebook* e *SMS*.

2.5.3. Para o serviço de *SMS*, a Plataforma deverá permitir a integração com a Solução de envio de *SMS*, mantendo o atendimento no mesmo *front-end* de *chat*.

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.

2.5.6. A Plataforma deverá implementar roteamento de chamadas baseado no nível de serviço e tempo estimado de espera.

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. *ANI (Automatic Number Identification)* provido pela rede;

2.5.7.2. Dígitos coletados na *URA*;

2.5.7.3. *DNIS (Dialed Number Identification Service)*;

2.5.7.4. Troncos de entrada (*TDM, IP/SIP*).

2.5.8. Deverá permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do *call center*, 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*, *chat*, *WhatsApp* ou *Facebook Messenger* 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, 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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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 (*outbound*).

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 *free seating*, 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 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 *IP* por meio de qualquer tipo de cliente, isto é, telefones físicos, *softphones* e ou *WebRTC*.

2.6. DOS REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

2.6.1. A Solução ofertada deverá contemplar Unidade de Resposta Audível (*URA*), integrada a Plataforma de Atendimento, permitindo a criação de fluxos (árvores) de atendimento de voz, com *prompts* de áudio, de coleta e processamento de dígitos e consulta a *webservices* e a bancos de dados externos.

2.6.2. A *URA* é responsável por todo o pré-atendimento para o canal de voz, além dos serviços automáticos.

2.6.3. Para o atendimento receptivo humano, a *URA* deverá vocalizar o número do protocolo de atendimento, o qual deverá ser criado e gerido pela Solução de *Contact Center*.

2.6.4. Ao término do atendimento humano, a Plataforma deverá redirecionar as chamadas à *URA*, 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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

qualidade do atendimento em si.

2.6.8. Todas as gravações de áudio para a *URA*, durante toda a vigência contratual, serão de responsabilidade da Contratada.

2.6.9. Deverá suportar arquivos de voz no formato .WAV com codificação linear *PCM 16-bit* e *8KHz Mono* com “*bit rate*” de *64kbts/seg* ou superior.

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 *API REST*, possibilitando a consulta de informações nos sistemas do COREN-SP;

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.

2.6.12. A árvore da *URA* inicial será definida e implementada na *fase da implantação da Solução*, devendo a Contratada incluir, no cronograma da implantação, os mapeamentos necessários para a criação da árvore da *URA*, com os prazos devidamente alinhados e aprovados pela Contratante.

2.6.12.1. Deverá ser entregue na fase da implantação a árvore da *URA* inicial com até 10 (dez) níveis e integrações com aplicações externas (*Web Services*) de acordo com as necessidades do COREN-SP;

2.6.12.2. A árvore da *URA* inicial mapeada deverá ser aprovada e estar em conformidade com as necessidades do COREN-SP para atendimento do profissional de enfermagem;

2.6.12.3. Até a entrega final da árvore da *URA* mapeada no planejamento, a CONTRATADA deverá manter em funcionamento uma árvore básica sem integração com os sistemas, devendo estar minimamente nos mesmos moldes da árvore da *URA* atualmente utilizada pela Contratante.

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 “*force play*” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o *buffer* de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.

2.6.15. Deverá possuir a facilidade conhecida por “*cut-thru*”, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (*pulse*) como por *DTMF (tone)*.

2.6.16. Deverá permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciadas.

2.6.17. Deverá permitir a configuração de *Timeout*, 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 *Timeout* 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 *voicebot* com reconhecimento natural de



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Voz¹.

2.7. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RETORNO DE CHAMADA

2.7.1. Deverá ser possível o agendamento de chamadas de retorno a clientes (*Call-back*) diretamente na interface dos agentes.

2.7.2. Deverá ser possível aos Supervisores a criação de listas de *Call-back*, com a definição de agentes ou grupo de agentes para atendimento.

2.7.3. Deverá ser possível a importação de listas de chamadas de *Call-back* através de portal *Web* ou *WebService*.

2.7.4. Deverá permitir portal web para agendamento de *Call-back* por clientes.

2.8. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE DISCAGEM AUTOMÁTICA

2.8.1. A Plataforma de Atendimento deverá possuir ferramenta para criação e gerenciamento de campanhas de *outbound* de voz, permitindo:

2.8.1.1. Criação, importação e gerenciamento de listas de contatos (*mailing*) para as campanhas;

2.8.1.2. Criação de *scripts* 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 *script* com o passo a passo para o atendimento, com as informações previamente definidas pelo gestor da campanha.

2.8.1.3. Definição de *scripts* 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.

2.9. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO

2.9.1. A Solução ofertada deverá permitir atendimento de *Chat* para interações nos seguintes canais:

a) Portal Coren-SP (sítio WEB);

b) *WhatsApp* e

c) *Facebook Messenger*.

2.9.2. A CONTRATADA poderá subcontratar serviços de *broker* junto à Meta, reguladora do *WhatsApp*, para ativação dos serviços no *WhatsApp*.

2.9.3. A Contratada será responsável pela homologação da linha de telefonia junto à plataforma do *WhatsApp*. Porém, tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do Coren-SP, inclusive

¹ Note-se que o *voicebot* não compreende o objeto de contratação deste processo. Porém, tendo em vista a possibilidade de, no decorrer da vigência contratual, o Coren-SP definir pela contratação de tais serviços, deverá a Solução contratar a capacidade de integração em questão.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

após o término do Contrato.

2.9.4. Deverá estar incluso o volume de conversas enviadas e recebidas pelo *WhatsApp*, conforme estimativa de mensagens *SMS* e *Whatsapp*, de acordo com as regras de utilização especificado pela Meta, para mensagens enviadas e recebidas.

2.9.5. O faturamento sobre as conversas enviadas pelo *Whatsapp*, ocorrerá, apenas na hipótese de utilização dos serviços, pela Contratante, no mês corrente (cobrança das chamadas estimadas (1.000 (mil) chamadas ativas).

2.9.6. O serviço de cobrança para o envio ativo de mensagens através do canal do *Whatsapp* deve ser realizado por meio de uma única cobrança, que abrange tanto as mensagens de *marketing* quanto as de notificação. É possível utilizar esse serviço de forma ativa, no entanto, as mensagens devem estar em conformidade com as diretrizes da empresa *Meta*, utilizando modelos/*templates* específicos e previamente aprovados.

2.9.7. *UAM* é um usuário do *WhatsApp* (número de celular comum) que interagiu com o número da marca/empresa (*Sender* do *WhatsApp Business API*) naquele específico mês.

2.9.8. A quantidade excedente de conversas deverá ser cobrada conforme tabela de custo por conversação a ser apresentado na proposta comercial.

2.9.9. Para mensagens recebidas: abre-se uma janela de 24h que se renova a cada mensagem recebida pelo *UAM* (sem custo adicional).

2.9.10. Para disparo ativo de mensagens: quando não houve interação entre empresa/marca e *UAM* nas últimas 24h, há um valor adicional por disparo ativo (o qual chamamos de *Template*).

2.9.11. Deverá permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por agente.

2.9.12. Deverá oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o *status* do agente incluindo, no mínimo, indicações de “digitando” e “online” e permitir a definição de mensagens customizadas de *status*.

2.9.13. Deverá permitir o envio de arquivos e *URLs* ao cliente, assim como do cliente para o agente.

2.9.14. Todas as mensagens deverão ser armazenadas em base de dados própria da Solução e estar disponível para consultas durante todo o período do contrato.

2.9.15. Deverá permitir a criação de frases frequentemente utilizadas, com acesso por menu exibido durante a sessão de *chat* e através de abreviações (atalhos).

2.9.16. Deverá permitir estabelecer sessões de *chat* com clientes utilizando *smartphones*, *tablets* e *desktops*, a partir de *browsers web* (*Chrome*, *Microsoft Edge*, *Safari* etc.) e via integração com aplicativos para dispositivos móveis.

2.9.17. Deverá permitir que o agente envie e-mail ao cliente quando ele estiver em uma sessão de *chat* com o cliente.

2.9.18. Deverá ser disponibilizada *APIs* para integração com aplicações do Coren-SP.

2.9.19. Deverá permitir ao cliente visualizar o nome ou login do agente durante a sessão de *web chat*.

2.9.20. Deverá permitir acesso rápido a respostas predefinidas (*FAQ*).

2.9.21. Deverá permitir a criação e gerenciamento, pelos administradores e Supervisores de base



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

de conhecimento, de respostas pré-definidas (*FAQ*), com contexto geral acessível a todos os agentes.

2.9.22. 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.

2.9.23. Deverá permitir a transferência do atendimento para outro agente ou Supervisor, mantendo o histórico da conversa.

2.9.24. Deverá fornecer integração com recursos de *Chatbot*.

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 *SMS*, com interação na interface do agente.

2.10.2. Deverá permitir responder mensagens via *SMS*.

2.10.3. Deverá permitir rotear mensagens *SMS*, 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 *e-mail* ao cliente, de forma automática e por ação do agente.

2.10.5. Deverá permitir o envio direto de *SMS*

2.10.6. Deverá permitir integração, via *API*, para envio e recebimento de *SMS*, diretamente nas aplicações da Contratante.

2.10.7. Deverá contemplar os custos para atendimento da volumetria especificada pela Contratante.

2.10.8. O serviço de *SMS* contratado, deverá cumprir disparos massificados para campanhas de *marketing*, cobrança, venda, garantindo disparos com entrega imediata devendo ser compatível com as especificações do protocolo *SMS*, como o *SMPP* (*Short Message Peer-to-Peer*) ou *APIs* de provedores de serviços de mensagens para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho com disponibilidade de serviços 24x7.

2.11. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR E-MAIL

2.11.1. A Solução ofertada deverá suportar servidores de *e-mail POP3, IMAP e SMTP*.

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.

2.11.6. Deverá permitir que os agentes solicitem aprovação dos e-mails aos supervisores.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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.

2.11.13. Deverá permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos agentes.

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 seguintes tipos de arquivos: .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html e txt.

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 *Storage* 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 *on-line* e *off-line* para futura pesquisa e reprodução das gravações;

2.12.5. Deverá possuir sistema de *backup* e *restore* em mídias externas, sendo possível, por liberalidade da Contratante, a integração com a infraestrutura disponível no ambiente de *Data Center* do Coren-SP;

2.12.6. Possibilitar o agendamento automático do *backup*, independentemente da utilização do



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

espaço solicitado no Item 2.12.1.;

2.12.7. Deverá permitir, no mínimo, uma opção de *backup* externo ao gravador, tais como servidor NAS do COREN-SP, armazenamento em nuvens tais como *Google Drive*, *Google Cloud bucket storage*, *Azure Blob storage* etc.;

2.12.8. Deverá ser informado o tipo de conexão necessário para cada serviço de armazenamento suportado;

2.12.9. O agendamento do *backup* não poderá ocorrer nem ocupar a rede do COREN-SP durante o período de expediente, devendo a Contratada alinhá-lo em horário/período definido junto à equipe técnica de TI da Contratante;

2.12.10. Os arquivos disponibilizados no *backup* 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.

2.12.12. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.

2.12.13. As gravações deverão identificar o agente do *Contact Center*, número de chamador e o ramal;

2.12.14. O serviço deverá permitir que as gravações das ligações entrantes no *Contact Center* 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 *Contact Center*:

2.12.14.1. As gravações originadas pelo *Contact Center* podem ser armazenadas em arquivos separados, desde que haja a possibilidade de correlacionar os arquivos relacionados à mesma ligação desde o início do atendimento até o seu término, incluindo eventuais transferências realizadas dentro e fora do *Contact Center*.

2.12.15. A Solução ofertada deverá possuir opções de *software* para acesso remoto de usuários autorizados, permitindo a reprodução de áudio via sistema sem a necessidade de *download* (reprodução direta) e permitir, quando necessário, que as gravações sejam baixadas para as estações de trabalho por meio de *downloads* em arquivos de formato aberto, permitindo a reprodução dos áudios em ambiente *Windows 10* ou superior, devendo o formato do arquivo ser compatível com o programa reprodutor de multimídia nativo do sistema operacional;

2.12.16. O sistema de gravação possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";

2.12.17. O sistema de gravação Deverá armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo "*FIFO*" (*First In First Out*), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual;

2.12.18. 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 (PA), número do agente, número do chamador, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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;

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: .xls, .csv e .pdf;

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:

2.13.9.1. número de agentes em serviço (logado);

2.13.9.2. número de agentes aguardando chamada;

2.13.9.3. número de agentes não disponíveis para receber chamada;

2.13.9.4. número de agentes com chamadas ativas;

2.13.9.5. número de interações em espera por grupo de atendimento;

2.13.9.6. número de interações recebidas por grupo de atendimento;

2.13.9.7. número de interações atendidas por grupo de atendimento;

2.13.9.8. número de interações abandonadas por grupo de atendimento;

2.13.9.9. nível de serviço e

2.13.9.10. tempo médio de atendimento de interações por grupo.

2.13.10. O Supervisor, ou outro usuário a quem o Administrador confira acesso, deverá ser capaz de visualizar os seguintes relatórios históricos:

2.13.10.1. Estatística interação a interação na rede

2.13.10.2. Performance dos canais de acesso consolidada;

2.13.10.3. Estatísticas dos números chamadores;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.13.10.4. Relatório consolidado de interações de entrada por grupo;
- 2.13.10.5. Relatório consolidado de interações de saída por grupo;
- 2.13.10.6. Relatório consolidado de distribuição de interações por grupo de atendimento;
- 2.13.10.7. Relatório consolidado de performance por grupo de atendimento;
- 2.13.10.8. Número de agentes em serviço (logado);
- 2.13.10.9. Número de agentes aguardando interações;
- 2.13.10.10. Número de agentes não disponíveis para receber interações;
- 2.13.10.11. Número de agentes com interações ativas;
- 2.13.10.12. Número de interações em espera por grupo de atendimento;
- 2.13.10.13. Número de interações recebidas por grupo de atendimento;
- 2.13.10.14. Número de interações atendidas por grupo de atendimento;
- 2.13.10.15. Número de interações abandonadas por grupo de atendimento;
- 2.13.10.16. 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.).

2.14. DOS USUÁRIOS DE RAMAIS ADMINISTRATIVOS

2.14.1. A Solução contratada deverá possibilitar, ao usuário, o acesso ao ramal da plataforma de Comunicações Unificadas.

2.14.2. A Solução contratada deverá disponibilizar as funcionalidades de telefonia descritas neste instrumento, incluindo as características de mobilidade.

2.14.3. Não serão aceitos *softphones* com interface exclusivamente WEB, devendo incluir aplicativo para *desktop* e dispositivos móveis. 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 *Ad-hoc*;

2.14.3.2. Efetuar e receber chamadas de voz com CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (*a-law* e *u-law*), G.722, G.729 (A ou AB) e *Opus*;

2.14.3.3. Efetuar e receber chamadas de vídeo² ponto a ponto com *codec H.264*. Para as chamadas de vídeo, deverá implementar as resoluções: 480p, 720p e 1080p. A resolução *Full HD* Deverá estar disponível para *desktop*;

2.14.3.4. Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer*

² Note-se que o objeto de contratação não prevê a disponibilização de webcams ou outros recursos de captura de vídeo. Porém, deverá a Solução suportar chamadas de vídeo de acordo com os requisitos determinados neste caderno de Especificações Técnicas.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Security (TLS) v1.2 para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz e vídeo. Deverá ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;

2.14.3.5. Implementar certificado de identificação do cliente conforme padrão *Simple Client Enrollment Protocol (SCEP)*;

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 *software* para *desktop/notebook* e no aparelho *IP* simultaneamente, deverá permitir que o áudio da chamada seja enviado ao telefone enquanto o controle da chamada permanece no cliente baseado em *software*;

2.14.3.8. Permitir o usuário optar pelo áudio da chamada no *Desktop* ou no aparelho *IP*.

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 *vídeo* (recebidas, efetuadas e não atendidas);

2.14.3.11. Deverá suportar sistemas operacionais *Windows 10* ou superior, *Mac Os*, *iOS* e *Android*;

2.14.3.12. O acesso ao serviço do *softphone* deverá ser disponibilizado inicialmente apenas através da conexão pela VPN;

2.14.3.13. A definição de acesso por usuário através de VPN ou SBC será definida de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

2.15. DOS AGENTES OMNICHANNEL DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

2.15.1. O presente tópico tratará de aspectos que a Solução ofertada deverá disponibilizar em relação aos agentes *omnichannel* na Plataforma de *Contact Center*.

2.15.2. Para cada agente do *Contact Center*, deverá ser fornecido um ramal telefônico e um canal de gravação para os atendimentos por voz.

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 *HTTPS*, 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 (*chat*, *WhatsApp* e *Facebook Messenger*) e *e-mail*.

2.15.6. Deverá ser possível ao agente realizar a alteração do seu *status* 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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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 NR17.

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 *chat* e *WhatsApp*, além de controles para o recebimento e respostas dos *e-mails*.

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 agentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.

2.15.16. Deverá possuir recurso de *screen pop-up* de forma a possibilitar que aplicações *web* sejam abertas dentro da interface do agente com dados relacionados ao chamador.

2.15.17. A interface deverá permitir no mesmo *front-end* a exibição e integração de aplicações *WEB* tais como *CRM*, *ERPs*, etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao cliente.

2.16. DOS SUPERVISORES DO *CONTACT CENTER*

2.16.1. O presente tópico tratará de aspectos que a Solução ofertada deverá proporcionar aos supervisores habilitados na Plataforma de *Contact Center*.

2.16.2. Para cada Supervisor do *Contact Center*, deverá ser fornecido um ramal telefônico, acesso aos relatórios de atendimento e ao sistema de gravação para busca de chamadas gravadas.

2.16.3. A interface do Supervisor deverá ser gráfica com acesso via *Web* 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 *HTTPS*, 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 *status* 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.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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 atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.

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 *login* 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;

2.17.1.3. Prover acesso as facilidades de telefonia descritas neste caderno técnico;

2.17.1.4. Permitir acesso aos contatos do diretório corporativo via LDAP;

2.17.1.5. Possuir tela LCD colorida de 2,4" com resolução mínima de 320x240 pixels;

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;

2.17.1.9. Permitir a visualização do número de "A" na tela do aparelho SIP com as indicações do nome e o número do chamador (para os ramais do COREN-SP);

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, *headset*, 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 *display* para programação das funções de telefonia;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.17.1.13.** Disponibilizar recurso viva-voz que permita o áudio na forma *full-duplex*;
- 2.17.1.14.** Possuir entrada exclusiva para uso de *headset*, por usuários que necessitem passar longos períodos em ligação;
- 2.17.1.15.** Deverá disponibilizar padrão de áudio *Opus* para baixo consumo de banda, além de padrões para áudio de alta fidelidade e compatibilização com a rede pública de telefonia: *G.711 (a-law e u-law)*, *G.722*, *G.729 (A ou AB)*;
- 2.17.1.16.** Todos os dados e áudios enviados e recebidos pelo aparelho *SIP*, deverão ser criptografados utilizando chaves de 256 *bits* com os protocolos *Transport Layer Security (TLS)* v1.2 e *SRTP*;
- 2.17.1.17.** Para otimizar as portas dos *switches* disponíveis o aparelho *SIP* Deverá possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 1 *Gbps*, capaz de trabalhar com redes *IPv4* e *IPv6*;
- 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 *VLAN 802.1Q*, *802.1p* e *DSCP*, que são os mesmos implementados pelos *switches* 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 *RFC 3611*;
- 2.17.1.20.** Para segurança na conectividade com a rede de dados do COREN-SP, o aparelho deverá realizar autenticação via protocolo *802.1x* utilizando *EAP-TLS*. Deverá possibilitar o *passthrough* 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 *PoE (Power over Ethernet)* sem a necessidade do uso de fontes ou tomadas de energia, através do padrão IEEE 802.3af classe 1;
- 2.17.1.22.** O aparelho deverá permitir que a alimentação de energia possa vir do *switch* e dispor de tecnologia de economia de energia "*Green Ethernet*", definida pelo padrão *802.3az*.
- 2.17.1.23.** Deverá ser fornecido, juntamente com o telefone, um "*path cord CAT 5E*" com comprimento mínimo de 1,5 metros.
- 2.17.1.24.** Deverá permitir o uso de fonte de energia para alimentação do aparelho telefônico *SIP* utilizado pelos usuários.
- 2.17.2.** A Contratada deverá realizar a entrega e configuração dos aparelhos telefônicos em todas as unidades do Coren-SP contempladas no objeto de contratação.
- 2.17.2.1.** O quantitativo de equipamentos e a logística de distribuição entre as unidades do Coren-SP serão definidos pela Contratante durante o planejamento da fase implantação da Solução;
- 2.17.2.2.** A relação completa das unidades do Coren-SP se encontra disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/fale-conosco/enderecos/>.
- 2.17.2.3.** Na hipótese de abertura de novas unidades do Coren-SP durante a vigência contratual, poderá a Contratante solicitar a disponibilização de novos aparelhos telefônicos para atendê-las, respeitado o disposto no art. 125, *caput*, da Lei nº



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

14.133/2021, mediante prévio envio de Ordem de Serviço à Contratada.

2.18. DOS SERVIÇOS DE *CHATBOT*

2.18.1. A Solução a ser contratada deverá contemplar serviços de *Chatbot* integrados ao atendimento por texto do *Contact Center*, de forma que, minimamente, deverá haver a implementação das ferramentas de *Bot* nos canais *Webchat*, *WhatsApp* e *Facebook Messenger*.

2.18.2. O *Chatbot* deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:

2.18.2.1. Identificação do interlocutor;

2.18.2.2. Triagem por assunto para roteamento de atendimento;

2.18.2.3. 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 *webservice* para a consulta destas informações.

2.18.4. Deverá ser possível a transferência [*do bot*] para o agente.

2.18.5. Deverá possuir interface de relatórios e *dashboard* nativos na Plataforma. A interface de recuperação dos dados deverá possuir minimamente:

2.18.5.1. O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal;

2.18.5.2. Quantos destes usuários interagiram com o *chatbot*;

2.18.5.3. Quantas mensagens foram enviadas para os usuários;

2.18.5.4. Quantas mensagens foram recebidas dos usuários;

2.18.5.5. Quantas conversas foram transbordadas para o agente humano;

2.18.5.6. Quantas conversas foram transbordadas do agente humano para o *bot*;

2.18.5.7. Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos;

2.18.5.8. Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram;

2.18.5.9. Os dados recuperados deverão poder ser 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)*.

2.18.9. Deverá incluir além dos custos de *deployment* inicial, operação assistida incluindo 160 (cento e sessenta) horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de *Chatbot*.

2.18.10. Deverá incluir, no mínimo, 40 (quarenta) horas mensais, durante a vigência do contrato, para curadoria, iniciando logo após o término das 160 horas de operação assistida, incluindo:



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.18.10.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;

2.18.10.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do Chatbot;

2.18.10.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots.

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.

2.19. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL WHATSAPP API

2.19.1. O custo do tráfego de mensagens de texto via *WhatsApp API*, excluindo mensagens do tipo *template (HSM)*, deverá estar incluída na oferta de serviço, pelo período de vigência do contrato.

2.19.2. Será de responsabilidade da Contratada a assinatura do contrato junto ao *broker*, sendo todo o ônus do contrato de responsabilidade exclusiva da Contratada, excetuando-se o envio de notificações do tipo *HSM* ou o tráfego de anexos.

2.19.3. Em relação à quantidade mensal estimada de mensagens enviadas e recebidas via *WhatsApp API*, serão faturadas de acordo com as faixas mensais a serem estabelecidas em contrato. Caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado, a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido, de forma que o custo proporcional das mensagens excedentes poderá ser faturado à Contratante.

2.19.4. A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com *API* de *SMS* da Contratante.

2.20. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL SMS

2.20.1. Todo o custo do tráfego de mensagens de texto via *SMS* deverá estar incluso na oferta de serviço, pelo período de vigência do contrato.

2.20.2. Será de responsabilidade da Contratada a assinatura do contrato junto ao *broker*, sendo todo o ônus do contrato de responsabilidade exclusiva da Contratada.

2.20.3. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas via *SMS*, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado na estimativa mensal a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido e o custo com as mensagens excedentes poderão ser cobradas na fatura mensal.

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:

2.21.1.1. Monoauricular com tiara de metal para uso sobre a cabeça;

2.21.1.2. Possuir microfone com cancelador de ruído;

2.21.1.3. Almofadas substituíveis;

2.21.1.4. Controle de volume, mudo e atendimento/ finalização de chamada;

2.21.1.5. Plugue de conexão: *usb* para conexão com microcomputador;

2.21.1.6. Desconexão rápida no cabo;

2.21.1.7. Conexão com os computadores através de recurso *plug-and-play*.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.21.2. A Contratada deverá realizar a entrega e configuração e substituição dos *headsets*, sempre que necessário, em todas as unidades do Coren-SP contempladas no objeto de contratação:

2.21.2.1. As substituições poderão ocorrer por falhas e por desgastes naturais dos componentes dos *headsets* ao longo de todo o período de vigência contratual, sem nenhum custo adicional para o CONTRATANTE.

2.21.2.2. O quantitativo de equipamentos e a logística de distribuição entre as unidades do Coren-SP serão definidos pela Contratante durante o planejamento da fase implantação da Solução.

2.21.2.3. A relação completa das unidades do Coren-SP se encontra disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/fale-conosco/enderecos/>.

2.21.2.4. Na hipótese de abertura de novas unidades do Coren-SP durante a vigência contratual, poderá a Contratante solicitar a disponibilização de novos aparelhos telefônicos para atendê-las, respeitado o disposto no art. 125, *caput*, da Lei nº 14.133/2021, mediante prévio envio de Ordem de Serviço à Contratada.

2.22. DOS TREINAMENTOS E SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO

2.22.1. Durante a fase de implantação da Solução, a Contratada deverá ministrar 5 (cinco) treinamentos para os empregados do COREN-SP, sendo:

2.22.1.1. 1 (um) treinamento do tipo técnico, para usuários com perfis técnicos;

2.22.1.2. 2 (dois) treinamentos do tipo básico para os usuários finais com perfis administrativos, com ramais virtuais para uso dos *softphones* e aparelhos telefônicos;

2.22.1.3. 1 (um) treinamento do tipo básico para os usuários com perfis de agentes omnichannel do *Contact Center*;

2.22.1.4. 1 (um) treinamento do tipo básico para os usuários com perfis de Supervisores do *Contact Center*;

2.22.2. Os treinamentos poderão ocorrer remotamente, por meio de videoconferências, ou presencialmente, nas instalações da Sede do Coren-SP, ficando à critério da Contratante qual a melhor modalidade de treinamento para atender as necessidades do órgão;

2.22.3. Os dias e horários dos treinamentos serão definidos em comum acordo entre o Coren-SP e a Contratada, na reunião de início do projeto, após a assinatura do contrato;

2.22.4. A Contratada deverá disponibilizar os materiais dos treinamentos em mídia digital. Toda a documentação, depois de aprovada pela Contratante, passará a fazer parte do acervo documental do Coren-SP para divulgação interna, quando necessário;

2.22.5. A critério do Coren-SP, caso os treinamentos ministrados pela Contratada não sejam considerados satisfatórios, poderão ser solicitados novos treinamentos, com mesma carga horária, sem ônus à Contratante, devendo a Contratada esclarecer todas as dúvidas ou dificuldades apresentadas pelas equipes técnicas, usuários finais e usuários da Solução de *Contact Center*.

2.22.6. Dos Treinamentos Técnicos: O treinamento do tipo técnico deverá ser ministrado para os integrantes técnicos da Gerência de Tecnologia da Informação – GTI, com carga horária mínima de 2 (duas) horas. O treinamento deverá contemplar, minimamente:

I. As configurações básicas e utilizações dos sistemas e equipamentos que compõem a Solução;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- II. As configurações e parametrizações das funções e recursos que compõem a Solução;
- III. Procedimentos para gerenciamento dos usuários da Solução, contemplando configuração, criação de ramais e grupos de ramais, alteração e exclusão de usuários, liberações de licenças, ramais e terminal IP, incluindo configurações dos aparelhos IPs e *softphones*;
- IV. Procedimentos para gerenciar as licenças dos perfis dos usuários do *Contact Center*, bem como o gerenciamento e configurações dos demais recursos da Solução;
- V. Procedimentos para acesso às gravações das ligações do *Contact Center* e dos relatórios que compõem a Solução;
- VI. Gerenciamento e administração dos sistemas e equipamentos;
- VII. Listar os principais problemas que podem ocorrer nas aplicações e equipamentos e quais as formas de solucioná-los;
- VIII. Informar os principais meios de contato para suporte técnico com a CONTRATADA;
- IX. Sanar todas as dúvidas da equipe técnica do COREN-SP.

2.22.7. Dos Treinamentos Básicos para os usuários finais com perfis administrativos, com ramais virtuais para uso dos softphones e aparelhos telefônicos:

O treinamento do tipo básico, destinados aos usuários finais, deverá ser ministrado a todos os usuários do Coren-SP, com carga horária mínima de 1 (uma) hora. O treinamento deverá contemplar, minimamente:

- I. Procedimentos para o primeiro uso, instruções e utilizações básicas dos dispositivos, equipamentos, *softwares*, sistemas e recursos presentes na Solução contratada;
- II. Instruções básicas de operação e uso do *softphone* e aparelhos telefônicos, contemplando: realizar e atender chamadas, conferência de áudio, identificação do chamador, transferência e encaminhamento de chamadas, chamadas em espera, rediscagem de número, acesso ao histórico de chamadas e correio de voz;
- I. Orientar o uso correto dos equipamentos e dispositivos que compõem a Solução;
- II. Interpretações das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos e dispositivos presentes na Solução, bem como informar os procedimentos necessários para as principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos e *softphone*;
- III. Sanar todas as dúvidas dos usuários presentes no treinamento.

2.22.8. Dos Treinamentos Básicos para os usuários para os usuários com perfis de agentes omnichannel do Contact Center:

O conteúdo programático mínimo do treinamento deverá prever todas as funções e recursos necessários para a correta utilização e operação da Solução de *Contact Center*, com carga horária mínima de 1 (uma) hora. O treinamento deverá contemplar, minimamente:

- I. Procedimentos e instruções para autenticação, uso da Solução, utilizações básicas dos recursos disponíveis na Solução de *Contact Center*;
- II. Procedimentos para atendimento dos canais por voz, *e-mail*, *chat*, *Whatsapp*, *Facebook* e *SMS*;
- III. Procedimentos para transferência de chamadas para outro agente ou ramais administrativos;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- IV. Procedimentos para atendimento simultâneo com múltiplas interações;
- V. Procedimentos para utilização de pausas no sistema.
- VI. Sanar todas as dúvidas dos usuários presentes no treinamento.

2.22.9. Dos Treinamentos Básicos para os usuários para os usuários com perfis de Supervisores do Contact Center:

O conteúdo programático mínimo do treinamento deverá prever todas as funções e recursos necessários para a correta utilização e operação da Solução de *Contact Center*, com carga horária mínima de 1 (uma) hora. Os treinamentos deverão contemplar minimamente:

- I. Procedimentos e instruções para autenticação, uso da Solução, utilizações básicas dos recursos disponíveis na Solução de *Contact Center*;
- II. Procedimentos acompanhamento dos atendimentos realizados pelos agentes através dos canais por voz, *e-mail*, *chat*, *Whatsapp*, *Facebook* e SMS;
- III. Procedimentos para monitoria das ligações, acesso às gravações e controle das pausas dos agentes;
- IV. Procedimentos para acesso aos sistemas de relatórios e acompanhamento das filas de atendimento dos canais por voz, *e-mail*, *chat*, *Whatsapp*, *Facebook* e SMS;
- V. Sanar todas as dúvidas dos usuários presentes no treinamento.

2.23. CATÁLOGO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS

2.23.1. Compreende os serviços de alterações, mudanças e implementação **de novas funcionalidades**, não motivadas por um mau funcionamento da plataforma e, portanto, **não contempladas nos serviços de suporte e manutenção**.

2.23.2. Este item é composto por um catálogo de serviços que compreende um conjunto de atividades predefinidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade será a *UST* (unidade de serviço técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.

2.23.3. *UST* é a unidade de métrica adotada neste item, que consiste na metodologia usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pela Contratante, no escopo de cada Ordem de Fornecimento. A contratação será em volume de *UST* estimada anual e a licitação resultará na oferta do valor de uma *UST*. Não há obrigatoriedade da emissão de Ordens de Fornecimento por parte da CONTRATANTE, inclusive para o total de *UST* contratadas anualmente. As Ordens de Fornecimento serão emitidas conforme necessidade da CONTRATANTE.

2.23.4. O Catálogo de Serviços não poderá:

- 2.23.4.1.** Sofrer inclusão de novos itens;
- 2.23.4.2.** Alterar o esforço em *UST* de cada item;
- 2.23.4.3.** Alterar a complexidade de cada item;
- 2.23.4.4.** Alterar o valor contratado para cada *UST*, exceto em condições previstas no capítulo que trata de reajustamento no Contrato.

2.23.5. O Catálogo de Serviços Profissionais define uma quantidade estimada total de *USTs* para



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas e para Serviços de *Contact Center*, que poderá ser livremente utilizada por cada item do catálogo, desde que o somatório de *USTs* utilizadas por todos os itens no decorrer da execução do Contrato não ultrapasse a quantidade total de *USTs* prevista para a vigência total do Contrato.

2.23.6. A quantidade estimada de ocorrências de eventos por ano (coluna H), poderá ser incrementado individualmente para cada item, desde que o somatório total do uso de *USTs* não infrinja a condição anterior.

2.23.7. A tabela abaixo detalha a composição das *USTs* por item da tabela do catálogo de serviços:

Tabela 3 – Composição do Catálogo de Serviços

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Item	Descrição do Serviço	Evento	Quantidade de esforço em UST	Complexidade	Multiplicador da complexidade	Esforço p/ evento de serviço D X F	Quantidade estimada de ocorrências em 54 meses*	Esforço total estimado em UST G x H	Prazo de início de execução em dias úteis	Prazo de execução após início em dias úteis
1	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center	Configuração/ Reconfiguração	8	Baixa	1	8	6	48	2	1
2	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Supervisor de Contact Center	Configuração/ Reconfiguração	8	Baixa	1	8	4	32	2	1
3	Serviços de configuração remota de Gravação de Voz	Configuração/ Reconfiguração	8	Baixa	1	8	6	48	2	1
4	Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento	Configuração/ Reconfiguração	32	Média	2	64	5	320	2	2
5	Serviços de Customização de relatórios	Configuração/ Reconfiguração	32	Média	2	64	5	320	5	5
6	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 (dez) níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;	Configuração/ Reconfiguração	32	Média	2	64	5	320	5	7
7	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 (dez) ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)	Configuração/ Reconfiguração	120	Alta	3	360	3	1080	5	15
8	Serviços de desenvolvimento e integração.	Configuração/ Reconfiguração	120	Alta	3	360	6	2160	15	15
9	Serviço de capacitação técnica até 10 (dez) pessoas	Capacitação	8	Média	2	16	4	64	15	15
10	Configuração de novos serviços de comunicação	Configuração	120	Média	2	240	4	960	5	7
11	Configuração remota de Usuário e Terminal IP até 20 (vinte) usuários	Configuração/ Reconfiguração	8	Baixa	1	8	6	48	5	7
12	Serviço de apoio operacional	Apoio	6	Baixa	1	6	9	54	2	2
TOTAL MENSAL DE USTs (54 MESES)*								101		
TOTAL ESTIMADO DE USTs (54 MESES)*								5454		

*Para o cálculo do quantitativo total estimado de USTs, não foi considerado o período de implantação da



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) meses do contrato, conforme detalhamento na tabela de implantação no item 3.8.

2.23.8. Das descrições das colunas da composição do catálogo de serviços:

2.23.8.1. Item: número sequencial dos itens de serviço do catálogo;

2.23.8.2. Descrição do Serviço: descrição sucinta dos serviços do catálogo;

2.23.8.3. Evento: descreve o evento de serviço aplicada a cada item, para a qual será definida uma quantidade de esforço em UST por evento e um valor unitário de UST. Vide detalhamento:

a) Configuração: define o tipo do serviço para configuração. Cada necessidade de configuração gera um evento de serviço;

b) Configuração/Reconfiguração: define o tipo do serviço, podendo ser reinstalação ou reconfiguração. Cada necessidade de reconfiguração gera um evento de serviço;

c) Capacitação: define a capacitação para os empregados da Contratante. Para cada capacitação de até 10 (dez) pessoas gerar-se-á um evento do respectivo serviço;

d) Apoio: define que o apoio operacional poderá ser solicitado por apoio. Para cada apoio operacional solicitado gerar-se-á um evento do respectivo serviço.

2.23.8.4. Quantidade de Esforço em UST: define o esforço básico necessário a execução de um evento do serviço.

2.23.8.5. Complexidade: define a complexidade de execução da tarefa e consequentemente define um multiplicador sobre o esforço, sendo:

a) Baixa: Envolve atividades de baixa complexidade de execução, de rotinas já definidas ou desenvolvidas ou padronizadas;

b) Média: Envolve atividades de média complexidade de customização de rotinas existentes e serviços de capacitação de administração e operação da Solução e apoio operacional;

c) Alta: Envolve atividades de alta complexidade, de avaliação, análise e preparação de relatórios de mudanças de implementação, topologia, bem como definição de melhores práticas.

2.23.8.6. Multiplicador da Complexidade: é um fator, ≥ 1 (um), aplicado sobre a "Quantidade de Esforço em UST". Isto permite aplicar o mesmo Valor em R\$ de 1 (uma) UST a serviços de complexidade diferenciada, que pode envolver profissionais de qualificação diferente, sem alterar o valor unitário em R\$ da UST ofertada pela licitante vencedora.

2.23.8.7. Esforço para Evento de Serviço: define o esforço total necessário para a execução de 1 (um) e evento do serviço, já aplicado o multiplicador de complexidade;

2.23.8.8. Quantidade estimada de ocorrências do evento por ano: define a quantidade estimada de ocorrências do respectivo serviço por ano;

2.23.8.9. Esforço total estimado por ano em UST: define a quantidade total estimada de USTs por ano a serem contratadas para possível execução conforme demanda da



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

CONTRATANTE. A quantidade total é resultado da multiplicação das colunas G x H, respectivamente, “Esforço por Evento de Serviço” x “Quantidade estimada de ocorrências do evento por ano”;

2.23.8.10. Prazo de início de execução em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para preparar o início da execução do respectivo item do catálogo de serviços.

2.23.8.11. Prazo de execução após início em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para concluir a execução dos serviços após ter iniciado.

2.23.9. Descrição do catálogo de serviços:

2.23.9.1. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de *Contact Center*:

- a) Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Agentes de *Contact Center*;
- b) Envolve configuração ou reconfiguração para as definições de pausas dos Agentes de *Contact Center*;
- c) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

2.23.9.2. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Supervisor de *Contact Center*:

- a) Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Supervisores de *Contact Center*;
- b) Envolve configuração ou reconfiguração para as definições de monitoramento dos Supervisores de *Contact Center*;
- c) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

2.23.9.3. Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Gravação de Voz:

- a) Envolve atividades configuração ou reconfiguração de gravação de ramais ou agentes de *Contact Center*;
- b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

2.23.9.4. Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento:

- a) Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de grupos de atendimento de *Contact Center*, incluindo roteamento básico e avançado;
- b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

2.23.9.5. Serviços de Customização de relatórios:

- a) Envolve atividades de criação de relatórios personalizados dentro dos recursos disponíveis na plataforma;
- b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.23.9.6.** Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de *URA* até 10 (dez) níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;
- a) Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de *URA*, incluindo menus com *prompts* de atendimento e coleta de dígitos, anúncios e recursos de roteamento disponíveis na plataforma;
 - b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 2.23.9.7.** Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de *URA* com 10 (dez) ou mais níveis e integração com aplicações externas (*WebServices*)
- a) Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de *URA*, incluindo menus com *prompts* de atendimento e coleta de dígitos, anúncios e recursos de roteamento disponíveis na plataforma;
 - b) Inclui serviços profissionais de integração com *WebServices* disponibilizado pela CONTRATANTE;
 - c) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 2.23.9.8.** Serviços de desenvolvimento e integração:
- a) Serviços profissionais de desenvolvimento e integração de *URA*, *Contact Center* e Plataforma de Comunicação Unificada, incluindo desenvolvimento de *webservices* de integração, integração com *APIs* disponibilizadas pela plataforma;
 - b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 2.23.9.9.** Serviço de capacitação técnica até 10 (dez) pessoas:
- a) Serviços de capacitação para os empregados do COREN-SP, podendo ser do tipo técnico ou básico de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, envolvendo recursos e utilizações dos sistemas entregues, dentre eles a *URA*, *Contact Center*, Plataforma de Comunicação Unificada, aparelhos SIP, *softphone*, sistema de *dashboard*, entre outros recursos da Solução;
 - b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 2.23.9.10.** Configuração de novos serviços de comunicação:
- a) Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de serviços de comunicação, incluindo o desenvolvimento novos recursos para integração com a plataforma de comunicação do *Contact Center*;
 - b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- 2.23.9.11.** Configuração remota de Usuário e Terminal IP até 20 (vinte) usuários:
- a) Envolve atividades de configuração, criação, alteração e exclusão remota de usuários, ramais e terminal *IP*, incluindo configurações de aparelhos *IPs* e *softphones*;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

2.23.9.12. Serviço de apoio operacional:

- a) Envolve atividades para apoio operacional para a equipe da CONTRATANTE para configurações, ajustes e alterações nos sistemas da Solução;
- b) ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

3. DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (GRUPOS 1 E 2)

3.1. Durante a fase da implantação as Contratadas deverão entregar toda a Solução contratada, em perfeito estado de funcionamento e em conformidade com as necessidades do Coren-SP, que deverão ser mapeadas nas Reuniões de Planejamento de início do projeto após a assinatura dos respectivos contratos.

3.2. As Contratadas deverão confeccionar respectivos planos de implantação, incluindo cronogramas que definam, precisamente, atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações, bem como plano para migração dos recursos atuais (do ambiente do Coren-SP) para os recém contratados.

3.3. Os Planos de Instalação deverão ser entregues pelas Contratadas no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do início das respectivas vigências contratuais.

3.4. Nos cronogramas deverão constar, minimamente, os seguintes itens: detalhamento dos prazos estimados para entrega dos itens e para realização de cada etapa, informações detalhadas sobre cada etapa de instalação e configuração.

3.5. Os Planos de Instalação deverão ser avaliados e aprovados pela Contratante.

3.6. Os Serviços de implantação que precisem ser realizados de forma presencial deverão respeitar os horários de expediente das respectivas unidades de realização de serviços, de forma que deverão ser agendados previamente com a fiscalização contratual.

3.7. As entregas e configurações definidas nas reuniões de planejamento para a implantação do Grupo 2 – Solução de Comunicação Unificada e *Contact Center* não serão consumidas das USTs previstas na seção de serviços de “Consultoria Especializada Sob Demanda”;

3.8. Espera-se que a Solução como um todo, entendida como a conjugação dos serviços fornecidos pelas Contratadas dos Grupos 1 e 2, seja completamente entregue em até 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação dos Planos de Implantação, devendo, todas as partes, respeitar as entregas definidas por prazos e etapas conforme tabela abaixo:

Tabela 4 – Etapas do Plano de Implantação da Solução Como um Todo

ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO	ENTREGAS POR ETAPA	PRAZO MÁXIMO (contados em dias corridos, a partir das respectivas vigências contratuais)
ETAPA 1 (90 DIAS CORRIDOS)	GRUPO 1 - TELEFONIA IP: Disponibilizar 01 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs e 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos;	Implantação: 60 (sessenta) dias corridos.
	GRUPO 2 - SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA E CONTACT CENTER: Implantação da telefonia administrativa e contact center, testes e validações, incluindo:	Implantação: 60 (sessenta) dias corridos; Operação assistida: 30 (trinta) dias



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	<ul style="list-style-type: none">• Serviço de URA com autoatendimento;• PABX;• Softphones e headsets;• Aparelhos telefônicos;• Webchat;• Licenças dos ramais administrativos, agentes e Supervisores do <i>contact center</i>.• Operação assistida;	corridos, após a conclusão da Implantação.
ETAPA 2 (80 DIAS CORRIDOS)	GRUPO 2 - SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA E CONTACT CENTER: <ul style="list-style-type: none">• Serviço de <i>chatbot</i> com integração de sistemas;• Serviço de URA com integração de sistemas;• Implantação, testes e validações;• Operação assistida;	Implantação: 50 (cinquenta) dias corridos; Operação assistida: 30 (trinta) dias corridos, após a conclusão da Implantação.
ETAPA 3 (10 DIAS CORRIDOS)	GRUPO 2 - SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA E CONTACT CENTER: Serviço de conectividade mensal <ul style="list-style-type: none">• Whatsapp API (RECEPTIVO e ATIVO);• SMS API.	Implantação: 10 (dez) dias corridos.
PRAZO TOTAL ESTIMADO DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (GRUPOS 1 E 2)		180 (cento e oitenta) dias corridos.

3.9. As operações assistidas previstas nas etapas 1 e 2 da implantação não impedem o início da etapa subsequente.

3.10. A Implantação da Solução contemplará:

3.10.1. Entrega de 01 (um) TRONCO SIP com 90 (noventa) canais e portabilidade de 100 (cem) DDRs e 01 (uma) linha 0800, com 60 (sessenta) canais simultâneos;

3.10.2. Entrega do serviço de comunicações unificadas e *Contact Center*, configurado e em funcionamento;

3.10.3. Ativação e configuração de todos os ramais administrativos;

3.10.4. Ativação e configuração de todos os ramais dos agentes e Supervisores do *Contact Center*;

3.10.5. Instalação e configuração dos *softphones* nos equipamentos do COREN-SP;

3.10.6. Entrega e configuração dos *headsets* e telefones *IPs* em todas as unidades do Coren-SP;

3.10.7. Entrega da unidade de resposta audível – URA, configurada e em funcionamento;

3.10.8. Entrega da árvore da URA inicial com até 10 (dez) níveis e integrações com aplicações externas (*WebServices*) de acordo com a necessidade do COREN-SP;

3.10.9. Treinamentos para a equipe técnica e usuários da Solução contratada;

3.10.10. Serviço de Solução de retorno de chamadas (*call back*), configurado e em funcionamento;

3.10.11. Serviço de discagem automática, configurado e em funcionamento;

3.10.12. Serviço de atendimento e mensageria via *chat*, *Whatsapp*, *Facebook*, e-mail e *SMS*, configurado e em funcionamento;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 3.10.13.** Sistema de relatórios e gravações do *Contact Center*, configurado e em funcionamento;
- 3.10.14.** Serviço de conectividade com *Whatsapp* e *SMS* em funcionamento;
- 3.10.15.** Serviço de *chatbot* configurado e em funcionamento.