



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO(ETP) - TI

Processo nº 00094.001229/2019-88

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
12/11/2019	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Marcelo Abrunhosa Hipólito

INTRODUÇÃO

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

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS**Identificação das necessidades de negócio**

Estuda-se, no presente documento, a contratação de atualização e suporte do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, conforme o disposto no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) SEI nº 1439111.

A licitante deverá apresentar:

- Declaração que a licitante é fabricante do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia, ou comprovante de ser credenciada e autorizada pelo fabricante a comercializar a licença de uso/subscrição do software e prestar serviços técnicos de instalação, customização, suporte e manutenção e treinamento.
- Apresentação de declaração da empresa proprietária (desenvolvedora) do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia de que a Licitante tem e pode disponibilizar aos técnicos do CONTRATANTE acesso direto ao seu serviço de suporte em segundo nível.

Seguem abaixo os requisitos mínimos e obrigatórios para todos os itens do escopo de fornecimento:

ITEM 1 – Serviço de atualização de software das licenças existentes: Serviço de atualização na versão mais recente do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, incluindo as atividades de: instalação presencial, manutenção da integridade da atual base de dados do sistema e capacitação.

ITEM 2 - Serviço de suporte e garantia: Serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional a quantidade de ativos licenciados na Presidência.

Os requisitos a seguir são mínimos e obrigatórios. Quando da leitura de cada requisito, deve-se atentar para as definições dos termos, quando aplicados:

Suportar: Deve suportar a implantação da funcionalidade, de forma atual.

Permitir: Deve permitir e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;

Implantar: Deve implantar e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;

Possuir: Deve possuir e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;

Manter: Deve manter a funcionalidade de forma atual.

ITEM 1 – SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE DAS LICENÇAS EXISTENTES

Requisitos Gerais

Globais

Possuir nativamente as funcionalidades especificadas e as características exigidas, e estas deverão funcionar em plataforma única, exceto quando solicitado explicitamente de outra forma.

Implantar a criação de grupos de centros de custos hierarquizados.

Interface

Manter interface de acesso para o usuário final totalmente WEB em todas as suas funcionalidades com suporte mínimo aos navegadores:

Internet Explorer 10 ou superior; e

Mozilla Firefox 30.x ou superior; e

Google Chrome 50.x ou superior.

Manter todas as interfaces e relatórios no idioma Português do Brasil.

Manter tela inicial da solução com imagem disponibilizada pela CONTRATANTE.

Implantar relatórios customizados com o cabeçalho da CONTRATANTE, incluindo a logomarca.

Implantar acesso web de dispositivos móveis (*smartphones* ou *tablets*).

Acesso e Segurança

Manter o acesso ilimitado de usuários.

Manter acesso à solução protegido por senha de acordo com os privilégios atribuídos, sendo definido e configurado um perfil de acesso para cada grupo ou usuário, garantindo dessa forma a integridade dos dados e o sigilo das informações.

Manter a configuração de diferentes perfis por áreas de acesso.

Manter que o usuário seja autenticado no sistema através de integração com repositório LDAP.

Permitir que o usuário seja autenticado localmente no sistema. Neste caso o sistema deverá manter a senha criptografada com *hash* mínimo de 128 bits para efeito de segurança.

Quando o usuário for autenticado localmente pelo sistema, o mesmo deverá Permitir a solicitação de nova senha e envio por meio de mensagem eletrônica através da opção “Esqueci minha senha”.

Manter a gerar e salvar todos os registros das ações executadas na solução em forma de Log de auditoria, para todos os usuários.

O registro de Log de auditoria deve manter o resgate de quais ações foram efetuadas (inclusão, alteração ou exclusão), o usuário executor da ação, a operação executada, os dados afetados, data e hora da operação, bem como o IP da máquina de origem da requisição.

Configurações e Parametrizações

Todas as funcionalidades deverão estar aderentes à Resolução n° 632, de 07/03/2014 da ANATEL e suas alterações posteriores.

Manter a integração com servidores de hora (NTP – *Network Time Protocol*) diretamente na solução.

Manter a verificação de hora das centrais telefônicas com os servidores NTP configurados na solução afim de aferir a assíncrona dos relógios, podendo ser configurado também a tolerância de tempo entre os relógios.

Manter a configuração de relevância de tempo de duração de chamadas entre os arquivos CDR's coletados nas centrais telefônicas com as faturas eletrônicas das operadoras de telefonia.

Manter o cadastro e manutenção das operadoras de telefonia sendo possível informar os diferentes códigos de seleção de operadoras - CSP.

Manter a importação de dados diretamente na ferramenta, o cadastro e manutenção dos prefixos fixos e móveis.

Manter o cadastro e manutenção de diferentes tabelas de modulação horária.

Manter a importação e manutenção diretamente na ferramenta do cadastro da matriz de tarifação da ANATEL, registrando as áreas de origem e destino com os seus respectivos degraus.

Manter o cadastro e manutenção das regiões de outorga.

Manter o cadastro e manutenção de prefixos de longa distância internacional - LDI.

Manter o cadastro e manutenção dos grupos de países.

Manter configuração de perfil padrão para os usuários de atestes de chamadas.

Agendamentos e Alertas

Manter o agendamento de tarefas para determinados dias e horários.

Manter que, no mínimo, sejam agendadas as seguintes tarefas:

Verificação do horário das centrais telefônicas e Sincronia de relógios (PABX/NTP); e

Importação do arquivo de retorno de pagamentos das Guias de Recolhimento para União – GRU (Simples e Cobrança); e

Rotina de leitura e atualização de dados dos sistemas integrados à solução de gestão de telecomunicação; e

Rotina de coleta de arquivos CDR's com as centrais telefônicas; e

Rotina de verificação de horários das centrais telefônicas com o(s) servidor(es) NTP; e

Rotina de envio de e-mails agendados; e

Rotina de agendamento de envio de relatórios.

Manter permissão de gerar durante a execução das tarefas agendadas logs de ocorrências e alertas.

Manter configuração de alertas automáticos de vencimento de contrato de forma personalizada por contrato.

Manter configuração de alertas automáticos de recebimento de faturas de forma personalizada por contrato.

Manter envio de alertas automáticos através de mensagens eletrônicas para usuários com atestes atrasados das faturas telefônicas.

Importação e Exportação de dados

Manter o cadastramento dos usuários, dos ativos de telecomunicação (recursos fixos, móveis ou de dados), dos centros de custos, dos aparelhos telefônicos e SIMCards, sejam efetuados diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga.

Manter a alteração e exclusão de dados em lote, através de importação de planilha, de usuários, centro de custos, números fixos e móveis e SIMCards.

Manter que o vínculo entre usuários, números telefônicos, aparelhos telefônicos e SIMCards, sejam efetuados diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga.

A CONTRATADA deve manter a disponibilização das planilhas de carga com descritivo do conteúdo e formato das células, linhas e colunas para a CONTRATANTE.

Manter a exportação dos relatórios de forma manual ou automática com agendamento e envio por e-mail, pelo menos nos seguintes formatos PDF e XLS.

Manter a importação de todos os dados de um contrato pré-existente para um novo contrato evitando a necessidade de digitação desses dados.

Manter a leitura, importação e processamento das faturas eletrônicas das operadoras de telecomunicações no formato FEBRABAN.

Capacidade e Desempenho

A solução e sua respectiva arquitetura deverão permitir e armazenar os dados relativos a pelo menos 05 (cinco) anos, possibilitando a realização do reprocessamento, pesquisa e relatórios históricos.

Quanto a Hardware e Sistema Operacional (SO) para instalação da solução

A LICITANTE deve apresentar o ambiente de hardware e SO necessário para instalação e funcionamento da solução.

O ambiente de hardware e SO indicado deve atender a capacidade e desempenho necessários, levando em consideração o processamento, armazenamento e disponibilidade.

Todo o hardware e SO necessário ao funcionamento da solução será provido pela CONTRATANTE.

A solução deve manter a operação em ambiente virtualizado.

O ambiente operacional será fornecido pela CONTRATANTE, devendo a solução de gestão de telecomunicação suportar a operação em ambiente operacional Windows 2008 32bits ou 64bits ou superior.

O ambiente de SGBD será fornecido pela CONTRATANTE, devendo a solução de gestão de telecomunicação suportar a operação com um dos seguintes Banco de Dados:

Oracle 11g ou 12c; ou

PostgreSQL 9.3 ou superior; ou

Microsoft Sql Server 2008 ou superior.

Integrações Nativas

Manter configuração da integração com repositórios LDAP diretamente na interface da solução, possibilitando autenticação dos usuários.

Implantar a configuração da integração com servidores de e-mail utilizando protocolo SMTP diretamente na interface da solução, possibilitando o envio de e-mails, inclusive com criptografia SSL e/ou TLS.

Implantar a configuração da integração com servidores NTP diretamente na interface da solução, possibilitando a verificação de horário das centrais telefônicas (PABX).

REQUISITOS DE CADASTRO E INVENTÁRIO

Manter permissão de cadastro, manutenção e controle de todas as informações necessárias para gestão da telefonia FIXA e MÓVEL, controle dos ativos, histórico de usuários, identificação de consumos e gastos, e alocação dos recursos de telecomunicação, atendendo às especificidades de cada modalidade.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telecomunicação diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telecomunicação identificando, em campo específico, quais os recursos de telefonia fixa e móvel.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telefonia fixa e móvel, identificando, em campo específico, os diferentes tipos de recursos físicos e recursos lógicos.

Manter cadastro e manutenção das centrais telefônicas/PABX, aparelhos fixos e aparelhos móveis, mantendo o histórico (rastreadabilidade) da alocação do recurso com centro de custos e informações como patrimônio, série, marca e modelo.

Manter cadastro do ramais/DDR, ramais IP, linhas diretas, ADSL e FAX mantendo o histórico (rastreadabilidade) da alocação do recurso com centro de custos e usuário.

Manter o cadastro e manutenção das informações que se referem aos aparelhos e números de celulares e dados incluindo número de patrimônio, número de série, marca, modelo do aparelho (*smartphones, modems, tablets, etc.*), IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) e número de SIMCard (*Subscriber Identity/Identification Module*).

Manter cadastro e manutenção de link de dados.

Manter o cadastro e manutenção de situação no inventário (ex.: ativo, inativo, disponível, em viagem, etc.) de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

Manter o vínculo de localização física ao inventário, registrando no mínimo departamento, sala e o período ao qual o inventário esteve nesta localização.

Manter o cadastro e manutenção dos troncos com o registro de rota, prefixo e central telefônica.

Manter o cadastro e manutenção das centrais, bem como os troncos que estão conectados.

Manter os ativos cadastrados vinculados aos seus respectivos contratos.

Manter o cadastro de diferentes categorias de uso possibilitando identificação dos serviços permitidos por usuário e número.

Manter a associação dos ativos cadastrados por períodos de utilização, possibilitando que um número telefônico seja vinculado a diferentes aparelhos telefônicos no decorrer do tempo.

Manter a vinculação e manutenção dos ativos cadastrados aos seus respectivos centros de custos, mantendo a capacidade de visão do histórico (rastreadabilidade) da alocação por períodos de tempo.

Manter a vinculação e manutenção dos ativos cadastrados aos seus respectivos usuários, podendo um usuário ser responsável por um ou mais ativos.

Manter a geração de termos de responsabilidade para possibilitar a vinculação de ativos aos usuários, com identificação daqueles que já se encontram assinados.

Manter a funcionalidade de cancelar e devolver o termo de responsabilidade, finalizando assim a vinculação do ativo com o usuário.

Manter a funcionalidade de alteração dos textos dos termos de responsabilidade e de devolução, diretamente na interface da solução, possibilitando a personalização do documento pelo CONTRATANTE.

Manter o cadastro e manutenção dos centros de custos diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

Manter o repasse e rateio de gastos dos ativos para um ou mais centros de custos, inclusive definindo períodos de tempo.

Manter cadastro e manutenção de centro de custos associados a centrais telefônicas e ativos.

Manter o vínculo e manutenção dos gestores e gestores substitutos aos seus respectivos centros de custos.

Manter o rateio dos gastos por centros de custos através da informação dos números por centro de custos.

Manter o rateio dos gastos por centros de custos estabelecendo manualmente o percentual por centro de custos.

Manter a geração e manutenção de documento de termo de responsabilidade para manutenção do vínculo de responsabilidade do usuário, em formato .DOC e .PDF, com controle de numeração, quando da habilitação de um ativo fixo, móvel ou de dados.

Manter o cadastro dos termos diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

Manter o cadastro e manutenção de diferentes perfis de acesso dos usuários para parametrização de permissões às áreas de acesso e visualizações das informações.

Manter o cadastro e manutenção de usuários diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

Manter o registro de informações do usuário (matrícula, CPF, cargo, função, lotação de trabalho, endereço, e-mail, etc).

Manter o cadastro de limites/cotas de utilização por usuário, considerando o seu respectivo cargo.

Manter que usuários com o mesmo cargo e funções diferentes sejam isentos de limites/cotas de utilização.

REQUISITOS DE COLETA, IMPORTAÇÃO E TARIFAÇÃO DE ARQUIVOS CDR

Manter a coleta, importação e tarifação dos bilhetes da telefonia fixa através de integração com PABXs.

Manter a coleta através da utilização dos protocolos FTP ou SSH, ou pela utilização de acesso aos servidores de arquivo em rede local.

Os bilhetes devem ser coletados em tempo hábil previamente programado de modo a permitir a correta operação da solução proposta, bem como evitar a perda de registros armazenados devido à falta de capacidade ou sobrescrita.

Manter a importação, consultas dos arquivos CDRs (*Call Detail Record/Registro Detalhado de Chamada*) na própria interface da ferramenta.

Manter a pesquisa dos bilhetes coletados por central telefônica e por data.

Manter a pesquisa de chamadas por central telefônica por período de realização, direção da chamada, número de origem e destino.

Manter a tarifação conforme regras da ANATEL e os valores definidos nos contratos junto às operadoras, devendo permitir atribuir tarifas específicas por unidade integrante, modulação horária, ou por empresa de telefonia CONTRATADA.

Manter a configuração de tarifas considerando, no mínimo, a caracterização de tarifas: Locais, LDN, LDI para telefonia fixa e móvel.

Manter a alteração de tarifas e a retarificação dos arquivos CDRs.

A execução de retarificação não deve comprometer a disponibilidade das demais funções.

Manter a coleta e armazenamento diário dos bilhetes gerados, realizando a leitura e o processamento dos registros das ligações.

REQUISITOS DE GESTÃO DE CONTRATOS E FATURAS

Manter o cadastro e manutenção dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações, seus aditivos e suas respectivas tarifas para cada tipo de serviço prestado pelas operadoras de telefonia fixa e móvel.

Manter o registro, no mínimo, do número do contrato, vigência (data início e data finalização) operadora, serviços contratados, tarifas contratadas por horário tarifário e por tipo de serviço, quantidades contratadas e cadência.

Manter a visualização dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações vigentes e prescritos, seus aditivos e respectivas datas de vigências.

Manter o cadastro e manutenção do valor anual e mensal estimado, com a possibilidade de definição de metas mensais e anuais de redução de gastos.

Manter o registro de informação sobre o processo de compras referente ao contrato junto a operadora de telecomunicação, inclusive com inclusão das notas de empenho para pagamentos das faturas.

Manter a visão anual do valor provisionado, dispêndio realizado e saldo anual do contrato junto às operadoras de telecomunicações.

Manter cadastro de tarifas diferentes para números do mesmo contrato.

Manter a aplicação de tarifa intra-grupo em números não cobertos pelo contrato.

Manter o cadastro de tarifas com valores diferenciados para chamadas intra-grupo.

Manter a cobrança de tarifas de primeira fração de tempo com valores diferenciados.

Manter o cadastro de franquia de serviços por número ou grupo de números.

O cadastro da franquia pode ser em minutos, unidade ou moeda

Manter a importação de todos os dados de um contrato pré-existente para um novo contrato criado, evitando dessa forma a necessidade de digitação desses dados.

Manter a vinculação dos ativos aos seus respectivos contratos, possibilitando a identificação automática dos recursos que não estão cobertos por algum contrato, bem como identificar os recursos que serão afetados quando um contrato for finalizado ou renovado.

Manter o cadastro e manutenção dos serviços contratados por ativo, de forma a reconhecer a cobrança indevida de serviços, pacotes de dados ou assinatura básica atribuída a cada recurso.

Manter nos contratos onde a operadora de telecomunicação forneça a fatura eletrônica com os valores dos serviços sem imposto, a solução calcule os valores utilizando o índice previamente cadastrado.

Manter a leitura, importação e processamento dos arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN.

Manter a customização da solução para leitura, importação e processamento de faturas eletrônicas disponibilizadas em formatos eletrônicos diferentes de FEBRABAN: MDB, TXT ou XLS.

Manter a verificação de conformidade das faturas com o contrato e a consolidação das contestações.

Manter o registro da data de vencimento da fatura, período de apuração e outras informações necessárias para acompanhamento do recebimento e processamento das faturas.

Manter, para cada contrato, que seja definida a regra para definição do valor devido durante o processo de auditoria das faturas (valor da fatura, valor da conformidade ou o menor valor entre elas).

Manter, para cada fatura importada, que sejam totalizados e visualizados os gastos por centro de custos.

Verificação de Conformidade

A verificação da conformidade deve manter a automatização do processo de auditoria das faturas telefônicas, realçando as discrepâncias encontradas entre as faturas telefônicas e as condições contratuais firmadas junto às operadoras de telecomunicações e cadastradas na solução.

A verificação da conformidade deve manter o realce das discrepâncias encontradas entre os valores cobrados pela operadora e os valores contratados, informando as divergências de valores totalizadas por serviços, por chamadas e seu respectivo detalhamentos.

A verificação de conformidade deve manter a comparação do valor da tarifa, cadência, modulação horária, modulação de distância, tipo de chamada, tipo de serviço, vigência do contrato, descontos, cobrança de números não contratados, chamadas cobradas em duplicidade e demais condições contratuais e regras da ANATEL.

A verificação das tarifas e serviços cobrados pelas operadoras nas faturas deve ser realizada de forma a consolidar os valores de glosa referentes aos valores diferentes às tarifas contratadas, aos valores referentes a serviços e tarifas não previstos e também a outros valores não previstos nos contratos junto às operadoras.

Caso exista na fatura telefônica algum ativo não cadastrado, a solução deve apontar separadamente, para cada fatura importada, todos esses números indevidos e valores cobrados.

Caso exista na fatura telefônica algum serviço não contratado, a solução deve apontar separadamente, para cada fatura importada, todos esses serviços indevidos e valores cobrados.

Caso um serviço seja contratado e não tenha sido previamente cadastrado, e conseqüentemente após a importação da fatura esteja apontado como serviço não contratado, a solução deve permitir que o serviço e sua respectiva tarifa seja posteriormente cadastrada e a verificação de conformidade da fatura telefônica seja realizada corretamente.

A solução deve consultar arquivo específico com informações nacionais de portabilidade numérica para identificação correta da operadora do número de destino e aplicação correta das tarifas das ligações.

Permitir a identificação de chamadas a cobrar.

Conciliação com arquivos CDR

Manter a funcionalidade de conciliação opcional, possibilitando a auditoria somente através da verificação da conformidade.

Manter a funcionalidade de conciliação disponível para a telefonia fixa através da leitura dos arquivos CDR ou com a integração com o tarifador de outro fabricante.

Manter a conciliação da fatura com os arquivos CDR comparando automaticamente as chamadas detalhadas das faturas importadas com os registros dos arquivos CDR coletados.

Manter a identificação dos itens de chamadas cobradas nas faturas telefônicas e que não possuem arquivos CDR.

Manter, na conciliação, a comparação das chamadas das faturas eletrônicas com os registros de chamadas dos arquivos CDR no mínimo pelas seguintes informações: número de origem (quando não utilizado número chave), número de destino, data e hora da chamada juntamente com sua duração.

Manter a consolidação das chamadas não identificadas ou com duração diversa daquela registrada nos arquivos CDR, apontando a quantidade de chamadas, total de minutos e valores não conciliados.

Manter a identificação das situações de assíncrona de relógios e pequenas variações de duração das chamadas de maneira a garantir pelo menos 98% de assertividade no processo de conciliação.

Independente da forma de faturamento realizado pelas operadoras, ou seja, mesmo se o faturamento for baseado no número chave da CONTRATANTE e não em seus números de ramais, a solução deve ser capaz de realizar o processo de conciliação.

Consolidação das Auditorias

Manter a consolidação, e apontamento em uma única consulta, para cada fatura importada:

Valores cobrados pelas operadoras;

Valores calculados considerando as informações contratuais;

Valores das glosas;

Valores devidos e que efetivamente deverão ser pagos.

Manter a verificação da existência de chamadas que estão sendo cobradas em atraso ou em duplicidade, independente dos fechamentos mensais.

Manter a consolidação, e apontamento para cada fatura importada todos os serviços não contratados ou números não cadastrados no contrato.

Manter a consolidação, e apontamento para cada fatura importada todos os números não contratados ou não associados ao contrato.

Manter, quando integrada, a consolidação, e apontamento para cada fatura importada as chamadas não conciliadas por ausência dos arquivos CDR ou divergência de horário ou duração.

Manter o ajuste dos valores cobrados nas faturas após a negociação junto às operadoras.

Manter a inserção manual dos dados do boleto de pagamento com valores reajustados.

Manter o registro do valor e data do pagamento vinculando a respectiva nota de empenho utilizada.

Gestão e Contestações das Faturas

Manter efetuar a gestão e contestações por fatura e contrato.

Manter a consulta de todas as faturas relativas a um determinado contrato e manter o histórico da auditoria.

Manter o controle do recebimento das faturas.

Manter a configuração da solução para que os números de destinos sejam visualizados somente por usuários autorizados.

Manter a distribuição de gastos por diferentes centros de custos podendo atribuir percentuais de participação para cada um deles.

As contestações devem ser identificadas por numeração, motivação e status.

Permitir o controle dos itens a contestar junto às operadoras ou junto a ANATEL.

Manter que os prazos regulamentados para atendimento pelas operadoras e ANATEL sejam configurados diretamente na ferramenta e calculados automaticamente quando da abertura de uma contestação.

Quando o item a contestar for referente a cobranças ou descontos nas faturas, a solução deve abrir a respectiva fatura importada e Permitir a seleção dos itens que devem ser contestados diretamente na fatura auditada.

Manter o histórico da contestação incluindo o cadastro de protocolos, data, horário, atendente e diferentes status.

Manter a gestão das contestações e consulta aos seus históricos.

REQUISITOS DE ATESTE DE FATURAS TELEFÔNICAS

Manter a identificação, distribuição e encaminhamento, através do e-mail corporativo, para cada usuário responsável por terminal fixo ou móvel, link de acesso à solução contendo o respectivo detalhamento de suas faturas telefônicas, com a finalidade de automatizar o ateste das chamadas telefônicas profissionais e particulares realizadas.

Manter nativamente integração com servidor de correio eletrônico utilizando o protocolo SMTP para envio das mensagens de alerta aos usuários para ateste das faturas telefônicas.

Manter a gestão dos atestes por centro de custos, situação e usuário, possibilitando a identificação de atestes pendentes e realizados.

Manter a importação, leitura e processamento dos arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN.

Independente da forma de faturamento realizado pelas operadoras, ou seja, mesmo se o faturamento for baseado no número chave da CONTRATANTE e não em seus números de ramais, a solução deve ser capaz de realizar o ateste das chamadas telefônicas por usuário.

Manter a administração do ateste através de uma prévia preparação de pacotes, configuração das regras de liberação e eventuais manutenções.

Manter a preparação do ateste por um conjunto de faturas de contratos diferentes.

Manter a liberação dos atestes por usuário, número, centro de custos, fatura ou data.

Manter a manutenção dos atestes através da visualização dos status, do cancelamento, da reabertura ou da reatribuição do ateste para outro usuário.

A reatribuição deve manter a indicação de um novo usuário para ateste do número selecionado.

Manter que os gestores dos centros de custos e os administradores da solução, identifiquem os usuários que não atestaram as faturas dos terminais sob sua respectiva responsabilidade.

Manter o envio automático de mensagens para usuários que não atestarem suas faturas nos prazos determinados.

O prazo para realização dos testes deve ser configurado diretamente na solução.

Manter a cobrança da extrapolação dos limites/cotas de utilização por usuário.

O usuário deve visualizar na tela de ateste os serviços e chamadas originadas, os valores devidos e campo específico para atestar a chamada como profissional ou particular.

Manter que o usuário ateste as chamadas de uso particular, podendo alterar uma ligação de profissional para particular, e vice-versa.

A tela de ateste da fatura do usuário deve ter opção de confirmação do ateste mensal da relação de chamadas e serviços originados no(s) ativo(s) sob sua responsabilidade.

Manter, quando integrada, o envio somente de chamadas que foram conciliadas com os arquivos CDR ou tarifador durante o processo de auditoria da fatura.

Manter envio para o usuário das faturas com os valores recebidos da operadora, ou com os valores das faturas já auditados, ou com os valores devidos ou com os valores sem franquia.

Quando a fatura telefônica for baseada no número chave da CONTRATANTE e não em seus números de ramais a solução deve manter a identificação do terminal de origem da ligação no processo de conciliação de chamadas através da senha de telefonia utilizada pela central telefônica ou pelo número do ramal, para identificar quem é o usuário responsável por cada ligação, realizar o agrupamento e enviar para ateste.

Para identificação do terminal de origem responsável pela ligação a solução deve Permitir a leitura dos arquivos CDR ou integração com tarifador.

Agenda de Telefones

Manter agenda de telefones particulares para cada um dos usuários permitindo que esses cadastrem os números de interesse particular.

Quando o usuário classificar uma ligação como particular, a solução deve cadastrar o número automaticamente na agenda telefônica, permitindo a descrição do número do contato.

Após a inserção do contato particular na agenda telefônica, a solução deve identificar automaticamente a ligação como particular para os números cadastrados como tal e consolidar automaticamente os valores a serem ressarcidos para administração pública.

Abono de Extrapolação de Limites/Cotas

Manter habilitação de abono por extrapolação de limite/cota.

Manter que o abono seja deferido por no mínimo dois gestores indicados.

Manter que sejam emitidas notificações automáticas, via e-mail, quando um abono for solicitado ou deferido.

Manter que os gestores consultem os abonos solicitados e identifiquem os pendentes.

Manter a gestão dos abonos e consulta por situação, período e usuário.

Geração Automática do Documento de Cobrança

Manter geração automática de Guia de Recolhimento da União – GRU, de forma a possibilitar o ressarcimento dos valores ao erário público.

Manter a geração automática da GRU para chamadas particulares independentemente de haver a extrapolação de limites/cotas.

Manter a configuração de um valor mínimo para geração de GRU e acumular os débitos quando inferiores ao valor configurado.

Manter a gestão das GRUs através da baixa manual dos pagamentos ou da baixa automática por meio da importação do arquivo retorno do banco conveniado e conciliação automática dos recebimentos.

Manter a consulta das GRUs no mínimo por usuário, período situação e número.

Manter a gestão das GRUs e o controle de crédito, débito e movimentações referentes aos atestes e ressarcimentos pagos ou pendentes de cada usuário.

Suportar que, através da customização, o modelo do documento de cobrança seja alterado de acordo com a legislação e normas vigentes.

RELATÓRIOS E CONSULTAS DA SOLUÇÃO

Manter a emissão de relatórios com a visualização das informações para tomada de decisões administrativas e gerenciais, incluindo relatórios por resultados, valores, comparativos, tendências e históricos.

Os relatórios devem ser gerados por centro de custos, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, de forma analítica, sintética, e gráfica para a correta avaliação dos custos e consumo.

Os relatórios devem ser visualizados através de telas de publicação Web, exportados para formatos eletrônicos, e impressos em papel.

REQUISITOS GERAIS

Manter a visualização de consultas e relatórios em tela, bem como a impressão, gravação e exportação para os formatos XLS e PDF.

Permitir que as consultas sejam filtradas e classificadas por campos.

Permitir, através do serviço de customização, a criação e disponibilização de novos relatórios na ferramenta, atendendo demandas específicas da CONTRATANTE.

RELATÓRIOS NATIVOS DA SOLUÇÃO

Inventário

Permitir relacionar recursos de acordo com agrupamentos e filtros.

Permitir filtrar por tipo de recurso.

Permitir informar, no mínimo, o usuário e termo de responsabilidade.

Permitir agrupar por centro de custos.

Permitir que o gestor agrupe por centro de custos, informando o inventário sob responsabilidade de seus subordinados diretos.

Alocação dos Recursos

Permitir relacionar os recursos de telecom.

Permitir a consulta da alocação dos recursos de Telecom, relacionando no mínimo o usuário responsável, número do recurso, equipamento e informando o termo, data de vigência e situação.

Permitir agrupar por períodos de disponibilização, devolução e cancelamento.

Permitir agrupar por situação.

Permitir filtrar por número.

Permitir filtrar por usuário.

Permitir filtrar por tipo de recurso.

Termos de Responsabilidade (Entrega, Devolução e Cancelamento)

Permitir ser emitido por tipo.

Permitir ser emitido por períodos informados.

Utilização dos serviços e chamadas

Permitir ser totalizado por períodos informados ou por faturas. Os totais devem ser informados por número/terminal.

A utilização deve ser ordenada pelo valor ou duração/quantidade utilizada.

Permitir agrupar por Tarifa, Centro de Custos ou Central Telefônica.

Permitir ordenar os resultados considerando as maiores ou menores utilização, possibilitando a geração de relatórios com as maiores e menores utilizações.

Permitir informar direto na ferramenta a quantidade de registros que devem ser informados nos relatórios. Ex.: 10 chamadas de maior duração.

Permitir emissão de relatórios por gastos com chamadas não conciliadas.

Permitir emissão de relatórios por gastos com terminais cobrados e não contratados.

Permitir emissão de relatórios por serviços e tarifas não contratadas.

Permitir emissão de relatórios por telefonia fixa e móvel separadamente.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Chamadas Originadas:

Permitir ser emitido por períodos informados ou por faturas.

Permitir o filtro por cliente e contrato.

Permitir o agrupamento das ligações por DDD de destino da ligação, localidade internacional de destino da ligação, tipo de serviço contratado, UF de destino da ligação, cidade de destino da ligação, terminal de origem da ligação, número de destino da ligação, do número de destino da ligação, terminais móveis de origem da ligação, terminais fixos de origem da ligação, centro de custos do número de origem, data da ligação, horário tarifário em que a ligação foi realizada e tipo de terminal de origem da ligação.

Análise do Uso das Centrais

Suportar ser relacionado por períodos informados.

Suportar filtrar por centrais telefônicas.

Suportar informar períodos de picos de utilização.

Suportar a geração de relatório de rotas não utilizadas por período informado.

Análise por fatura

Permitir ser emitido por mês de referência.

Permitir filtrar por contrato.

Permitir relacionar as faturas recebidas e processadas.

Gastos por contrato ou grupo de contratos

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir ser agrupado por serviço contratado, número destino, DDD de origem/destino, centro de custos e outros.

Permitir a exclusão de chamadas com recursos não contratados, de chamadas não conciliadas, de chamadas duplicadas, de chamadas com serviços não contratados.

Gastos por fatura ou grupo de faturas

Permitir ser totalizado por tipo de tarifa (serviço/chamada).

Permitir o agrupamento por número de origem (ativo).

Permitir a exclusão dos gastos referentes a chamadas não conciliadas.

Gasto por usuário ou grupo de usuários

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir ser totalizado pelos serviços e chamadas utilizadas por usuário ou grupo de usuários.

Permitir agrupar por cargos e função.

Permitir agrupar pelos usuários que excederam os limites/cotas de uso.

Permitir filtro por usuários que estão com atestes pendentes.

Permitir filtro por usuários que já atestaram suas faturas.

Gastos por terminal

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir agrupar por tipo de tarifa ou centro de custos.

Permitir inclusão dos gastos com chamadas não conciliadas.

Permitir inclusão dos gastos com terminais cobrados e não contratados.

Permitir inclusão das tarifas não contratadas.

Permitir totalizar os gastos por tipo, quantidade, duração e valor.

Permitir totalizar os gastos informando os valores cobrados, os glosados e os devidos.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Todos os relatórios de gastos por centros de custos disponíveis devem ser emitidos também considerando um ou mais Centro de Custos.

Evolução dos gastos

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir calcular, mês a mês, dentro do período informado, os valores de todas as faturas dos contratos.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Dispêndio anual

Permitir ser gerado por contrato.

Permitir ser totalizado mês a mês.

Permitir apresentar os valores gastos e valores estimados como meta.

Permitir apresentar um gráfico comparativo entre os valores gastos e os valores estimados.

Outros relatórios

Números por Central Telefônica.

Números por tipo de recurso (fixo, móvel e dados).

Números por Contrato.

Números com Aparelhos vinculados.

Histórico de acesso ao sistema, informando o log completo de acessos.

RELATÓRIOS CUSTOMIZÁVEIS

A solução deve manter mecanismo para criação de relatório pelos usuários, o qual poderá selecionar quaisquer campos disponíveis e emitir o relatório na forma de listagem (analítico) ou com valores agrupados (sintéticos). Deve prover, no mínimo, as seguintes informações:

Faturas: Dados das chamadas (data da chamada, telefone de origem, funcionário responsável, centro de custos vinculado, valor na fatura, valores da conformidade, glosa e devido, duração da chamada, tipo de tarifa), Dados das Faturas (data da fatura, número, contrato a qual pertence, operadora).

Atestes: Dados dos atestes (usuário responsável, termo de responsabilidade vinculado a cada chamado, centro de custos, data, valor e duração da chamada, números origem e destino).

Inventário dos aparelhos: Marca, modelo, nº de série, nº de patrimônio, linha vinculada, fixo/móvel, IMEI, categoria, situação, localização, centro de custos vinculado, usuário detentor, termo de responsabilidade.

Inventário das linhas: Número, tipo, fixo/móvel, aparelho vinculado (marca, modelo, número de patrimônio, número de série, IMEI, etc), SIMCard utilizado, funcionário detentor, termo de responsabilidade, centro de custos, operadora e contrato vinculados.

Chamadas: agrupadas ou separadas por Ramais e Celulares para usuários que tenham mais de um ramal, ou mais de um celular, ou um ramal e um celular.

Relatórios diversos que possibilitem identificar distorções ou grandes variações nos valores de chamada, nos valores de glosas, na duração de chamadas.

A solução deve disponibilizar um *dashboard*, painel contendo gráficos pré-definidos e dados na forma de *pivot*, que permitam ao usuário selecionar o conjunto de dados a ser exibido filtrando por (um ou mais) Contrato, Fatura e Meses de referência.

Os gráficos devem exibir o percentual de custos por contrato, a evolução dos custos (valor de fatura e de conformidade) nos últimos doze meses, os dez usuários com maior utilização (valor devido) e no mínimo os 10 centros de custo com maior utilização (valor devido).

Após a recuperação dos dados, deve ainda permitir, ao clicar-se em um elemento gráfico, refinar o filtro com base no elemento clicado.

CAPACITAÇÃO

Prestar capacitação individual para administradores, associada às atualizações realizadas no sistema informatizado.

A capacitação técnica deverá contemplar a explanação teórica e prática para administradores da solução adquirida.

A CONTRATADA deve apresentar cronograma da capacitação técnica e caso a CONTRATANTE não concorde as datas e horários propostos pela CONTRATADA, o cronograma deverá ser planejado em comum acordo entre as partes.

A capacitação técnica deve ser realizada nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária de 40 (quarenta) horas distribuídas em aulas de 4 (quatro) horas diárias, em data e horário a ser definido entre as partes.

A CONTRATANTE disponibilizará sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básicos (sala com energia elétrica, ar-condicionado, cadeiras, projetor, tela de projeção, computadores).

A instalação e preparação do ambiente para realização da capacitação técnica é de responsabilidade da CONTRATANTE, e será disponibilizado pela CONTRATANTE até 72 (setenta e duas) horas antes da realização da capacitação técnica.

A CONTRATADA deverá fornecer manual da solução em mídia eletrônica.

Após o término dos serviços a CONTRATADA deverá fornecer certificados da capacitação técnica realizada.

Conteúdo programático:

Introdução do conceito de *Telecom Expense Management*;

Login no sistema e personalização;

Perfil de usuários, importação de usuários (LDAP), associação de perfil, centro de custos, limites;

Contratos, tarifas e serviços, vigência, valor anual estimado, observações, manutenção, associação de números telefônicos ao contrato;

Inventário (central telefônica, tronco, número fixo, número móvel, aparelho fixo, aparelho móvel, sim card), cadastro, localização e categoria;

Tarifador, bilhete CDR, registro de chamadas, *ticket*, importação de bilhetes e registro de coletas;

Termos de responsabilidade para telefonia fixa, móvel personalizado, móvel temporário, banda larga personalizado, banda larga temporário;

Configurações de agendador de tarefas, central de alertas, calendário de feriados, modulação horária, geral, regiões de outorga, importação de arquivos;

Manutenção da agenda telefônica e dados pessoais;

Carga de faturas e gerenciamento;

Atestes de Faturas Telefônicas, pendentes e realizados;

Gestão de Atestes e visualização por centro de custos;

Gestão de abonos e Saldos;

Emissão de Guias de Recolhimento (GRUs), quando houver;

Emissão de relatórios para análise de custos, análise operacional, análise por centro de custos, contrato, inventário, tarifação de chamadas e auditorias.

ENTREGÁVEL: A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

Nome do participante;

Conteúdo da capacitação;

Data e Hora;

Carga horária;

Frequência.

Prestar capacitação individual para Gestão de Contratos

A CONTRATADA oferecerá capacitação técnica para Gestores de Contatos de Telecomunicações, transferindo conhecimentos de regras, processos e boas práticas para a elaboração de contestações de cobranças indevidas perante as operadoras de telecomunicações e outras atividades de registro de pagamentos e administração dos contratos.

A capacitação técnica deve ser realizada nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária de 20 (vinte) horas distribuídas em aulas de 4 (quatro) horas diárias, em data e horário a ser definido entre as partes.

A capacitação será prestada nas instalações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar certificados de capacitação técnica para cada participante ao final do curso.

ENTREGÁVEL: A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

Nome do participante;

Conteúdo da capacitação;

Data e Hora;

Carga horária;

Frequência.

ITEM 2 - SERVIÇO DE SUPORTE E GARANTIA DA LICENÇA DE USO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução;

A CONTRATADA deverá garantir a atualização das versões da solução por 12 (doze) meses;

A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para prestação dos serviços de suporte técnico por 12 (doze) meses;

Entende-se por “suporte” toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia contratual. A mesma possui suas causas em falhas e erros no software e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes. Este “suporte” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:

Do software: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

Quanto às atualizações pertinentes aos softwares: Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (*bugs*) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.

É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “suporte” do tipo “preventivo” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “suporte” do tipo “corretivo”. Os suportes do tipo “preventivo” não podem gerar custos a CONTRATANTE.

O suporte técnico do tipo “corretivo” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

Os serviços de suporte técnico incluem:

Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução;

Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;

Instalação de novas versões ou atualizações e *patches*;

Customização e atualização da solução quando do advento de uma atualização do formato FEBRABAN.

A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.

O serviço de suporte técnico deve disponibilizar os seguintes tipos de atendimento:

Nível I - Suporte Telefônico (*Help Desk*): chamados abertos através de ligação gratuita ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 8x5: 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes à instalação e reinstalação, configuração, e funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento da solução.

Nível II - Suporte Remoto: atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

Nível III - Suporte Presencial (*On-Site*): atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Suporte Telefônico e/ou Remoto.

Todo suporte técnico deve ser solicitado inicialmente via *Help Desk* (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o suporte remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.

Todo suporte técnico solicitado inicialmente via *Help Desk* (Nível I), deve ser transferido para o suporte presencial (Nível III) quando o atendimento do *Help Desk* não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte Nível de Serviço Mínimo - NSM e sua SEVERIDADE:

URGENTE – Solução totalmente inoperante.

Prazo máximo de início de atendimento de até 24 (vinte e quatro) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

IMPORTANTE – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

Prazo máximo de início de atendimento de até 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 96 (noventa e seis) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

NORMAL – Solução não inoperante, mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a de interrupção de funcionamento da solução.

Prazo máximo de início de atendimento de até 72 (setenta e duas) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 120 (cento e vinte) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

EXTERNO – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução.

INFORMAÇÃO – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

Prazo máximo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e severidade do chamado.

A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

A demanda foi motivada mediante oficialização contida no documento SEI nº 1439111.

A presente solução possui como potenciais gestores integrantes da Coordenação de Redes de Longa Distância e Telecomunicações (CORET).

Identificação das necessidades tecnológicas

A presente versão do sistema TEM, em produção na Presidência da República, encontra-se defasada frente à evolução nos processos de gestão, controle, redução de custos e modernização dos sistemas das operadoras, tal fato decorre do advento de novos requisitos funcionais a serem atendidos pela contratação pretendida, nos termos deste DOD, os quais compreendem a contratação da atualização e suporte do citado sistema, destacando-se a:

- Integração da solução TEM com outros sistemas corporativos, tal qual o Sistema Eletrônico da Informação (SEI) da Presidência da República.
- Tarifação da telefonia móvel em tempo real.
- Maior e melhor usabilidade.
- Possibilitar ao usuário operar diretamente no aplicativo para *smartphones* diversas funcionalidades novas, tal qual atesto remoto de chamada via aplicativo.
- Desenvolver um respectivo *dashboard* de métricas e indicadores estratégicos e de gestão.
- Desenvolver pronta resposta na obtenção de novos relatórios customizados - Incremento de Tecnologias *Business Intelligence* – BI.
- Facilitar a fiscalização/gestão de contratos de link de telecomunicações (IMR).
- Trabalhar com outros formatos de arquivos de faturas, não se limitando mais ao formato do tipo Febraban.
- Desenvolver resposta sistêmica rápida às demandas de auditoria e aos pedidos emanados de usuários da Lei de Acesso à Informação.
- Relatórios dinâmicos que possibilitam fazer a análise de tarifação.
- Trabalhar com outros formatos de arquivos de faturas, não se limitando mais ao formato do tipo Febraban.
- Rateio dos Descontos e Ajustes de fatura, rateio dos pacotes compartilhados de franquia e distribuição por centro de custos.

Está prevista, no Plano de Anual de Contratação - PAC-2019, a contratação de atualização e suporte do Software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6000 (seis mil) ativos.

2 – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

A quantidade de 6.000 (seis) ativos a serem controlados de forma moderna e eficiente pelo sistema TEMControle/Gestão de Telefonia, atualizado e suportado pela nova contratação, encontra-se estimada com base no relatório de Business Intelligence SEI nº 1552306.

3 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES

Não se localizaram opções viáveis no site do Painel de Preços, do Ministério da Economia.

Contudo, obtiveram-se no mercado 3 (três) opções tecnicamente viáveis para a contratação pretendida pela Presidência da República, conforme identificadas no Mapa Comparativo de Pesquisa de Preço SEI nº 1552041.

As políticas, os modelos e os padrões de governo - relacionados ao ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e e-ARQ Brasil - não são aplicáveis as soluções técnicas identificadas no subitem 3.1 deste ETP e sua respectiva análise comparativa, conforme subitem 3.2 deste citado documento.

Não se verificam necessidades de adequação do ambiente da Presidência da República para se viabilizar a execução contratual, incluindo adequações de mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, etc.

Por fim, cabe ressaltar que a Presidência da República já dispõe da licença de uso perpétuo do software para o qual se pretende a contratação dos serviços de atualização e suporte previstos neste ETP.

Uma nova contratação da licença perpétua do software em comento (TEMControle), incluindo ainda sua atualização e suporte, custaria R\$ 1.750.000, 00 (um milhão e setecentos e cinquenta mil reais), conforme disposto no documento SEI nº 1559209, remetido pelo fornecedor da licença completa do software, considerando o controle de 6.000 (seis mil) dispositivos.

Esse preço é, portanto, muito mais caro do que o valor estimado para a contratação somente dos serviços de atualização e suporte para o software proprietário supracitado: de R\$ 260.537,00 (duzentos e sessenta mil e quinhentos e trinta e sete reais) concernente a 6.000 (seis mil) ativos, conforme consta no Mapa Comparativo de Pesquisa de Preço SEI nº 1552041.

3.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução
1	Anima Corp (SEI nº 1551989)
2	Layer Technology (SEI nº 1551999)
3	Telemikro (SEI nº 1552018)

3.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

As soluções citadas no subitem 3.1 deste Estudo Técnico Preliminar atendem tecnicamente a demanda da Presidência da República, nos termos deste Estudo Técnico Preliminar.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X

	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

4 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Não se aplica.

5 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

A solução nº 3 foi adotada pelo critério de menor preço, constante do documento SEI nº 1552018, o qual apresenta o menor custo para a Administração Pública, conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Pesquisa de Preço SEI nº 1552041.

6 – DESCRIÇÃO DE SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

A solução escolhida é a licitação na modalidade pregão, em conformidade com o disposto na Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Governo Federal pelos decretos nº 3.555/2000 e 10.024/2019.

7 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Conforme demonstrado pelo Mapa Comparativo de Pesquisa de Preço SEI nº 1552041, o custo estimado total da contratação é de R\$ 260.537,00 (duzentos e sessenta mil e quinhentos e trinta e sete reais) para a contratação de atualização e suporte do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos.

8 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo técnico preliminar evidenciou que a contratação garantirá o atendimento às necessidades, sendo viável do ponto de vista técnico e de negócio, e economicamente vantajoso, desde que sejam adotadas as premissas e conclusões descritas neste documento.

9 – APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 294, de 8 de outubro de 2019, SEI nº 1492379. Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante e pela autoridade máxima da área de TIC:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
<p style="text-align: center;">_____ Marcelo Abrunhosa Hipólito Matrícula/SIAPE: 1488703 Brasília, 12 de novembro de 2019</p>	<p style="text-align: center;">_____ Laena Cristina Botaro Freneda Matrícula/SIAPE: 1498699 Brasília, 12 de novembro de 2019</p>

**AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
(OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º do art. 11)**

Edvaldo Noletto Perna Filho
Matrícula/SIAPE: 0765231
Brasília, 12 de novembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Abrunhosa Hipolito, Assistente (GR IV)**, em 12/11/2019, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laena Cristina Botaro Freneda, Chefe de Serviço**, em 12/11/2019, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edvaldo Noieto Perna Filho, Diretor(a)**, em 12/11/2019, às 17:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **1559219** e o código CRC **7C66A6B4** no site: https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00094.001229/2019-88

SEI nº 1559219