



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
**Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**

**1. DESCRIÇÃO DOS ITENS A SEREM ADQUIRIDOS E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**1.1. Atualização de release e ampliação tecnológica da central telefônica marca Alcatel modelo Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise;**

1.1.1. Atualização de versão, suporte técnico por 12 meses;

1.1.2. Deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE todas as atualizações de versões, releases e patches do software, durante toda a vigência do suporte;

1.1.3. O suporte deverá ser do tipo PREMIUM;

1.1.4. Atendimento 24x7x365, sem limites de chamados;

1.1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, o fornecimento de todo equipamento, placas, CPUs e racks necessários para suportar os softwares para atualização da central telefônica como também as aquisições descritas neste edital.

1.1.6. Acesso total e ilimitado à base de conhecimento e à documentação do software, direto do website do fabricante Alcatel-lucent.

O MPDFT atualmente possui uma solução de telefonia híbrida TDM/VoIP Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, que se caracteriza como elemento vital para o funcionamento dos serviços de comunicação telefônica, essa solução é composta por:

<b>MODELO</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>LICENÇAS ANALÓGICAS</b>	<b>LICENÇAS DIGITAIS</b>	<b>LICENÇAS IP</b>	<b>LOCALIDADE</b>
OXE	R10.1.1 j2603	1500	700	50	SEDE

- Central telefônica modelo e marca: Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, versão: R10.1.1 j2603;
- Tarifador para 4000 ramais;
- Ramais digitais: 3015;
- Ramais analógicos: 1542;
- Ramais IP: 50;
- Gravador digital: Marca PCS ((Professional Callcenter Solutions) versão V1.6.4.39; 30 canais de gravação.

A atualização e implementação da solução de telefonia híbrida VoIP, contemplando

licenças e aquisição de equipamentos, tem como objetivo garantir a disponibilidade de todos os softwares e aplicações necessárias para o perfeito funcionamento da solução de telefonia do MPDFT, mostrando-se primordial para a continuidade do serviço fornecido pelo órgão a Sociedade.

## **1.2 Licenças de ramal IP**

1.2.1. Deverão ser fornecidas licenças perpétuas de ramal IP compatíveis com os aparelhos fornecidos;

1.2.2 Deverão ser entregues os Part numbers referentes às licenças;

1.2.3. As licenças deverão estar vinculadas à conta do MPDFT junto ao fabricante.

## **1.3 Aparelhos IP**

**1.3.1.** Deverão ser fornecidos 150 (cento e cinquenta) novos aparelhos IP da Marca Alcatel Lucent, sendo: 50 (cinquenta) para o tipo 1 e 100 (cem) para o tipo 2 para total compatibilidade com a Central Telefônica;

1.3.1.1. Os aparelhos IPs compõem a Solução de telefonia, assim caberá a contratante a compatibilização dos aparelhos e licenças de usuários também deverão ser fornecidas placas da central telefônica, acessórios e equipamentos necessários para tal ampliação.

### **1.3.2 Especificações Mínimas dos Aparelhos IPs Tipo 01, com suas principais características:**

**1.3.2.1.** Cor Neutra;

**1.3.2.2.** Possui Display de 2.4" de 128 x 64 pixels;

**1.3.2.3.** Mãos livres Full-Duplex;

**1.3.2.4.** 6 teclas dinâmicas;

**1.3.2.5.** 4 teclas programáveis;

**1.3.2.6.** 2 teclas de função;

**1.3.2.7.** Indicador LED de chamadas;

**1.3.2.8.** Tecla de acesso direto ao correio de voz;

**1.3.2.9.** Controle de som;

**1.3.2.10.** Função mute;

**1.3.2.11.** Intercomunicador;

**1.3.2.12.** Volume;

**1.3.2.13.** Altavoz;

**1.3.2.14.** Entrada de auriculares USB;

**1.3.2.15.** Remarcação;

**1.3.2.16.** Chamada perdida;

**1.3.2.17.** Porta USB para conectar um equipamento de áudio ou carregar um smartphone;

**1.3.2.18.** Conector RJ9 para o auricular;

**1.3.2.19.** Alimentação PoE 10/100/1000 Classe 1.

### **1.3.3. Especificações Mínimas dos Aparelhos IPs Tipo 02, com suas principais características:**

**1.3.3.1.** Cor Neutra;

- 1.3.3.2. Possui Display de 2.8 polegadas e 64 x 128 pixels;
- 1.3.3.3. Possui teclas de Discagem, Mute com LED, on/off de Gancho, Mensagem com LED, Rediscagem e Viva Voz com LED;
- 1.3.3.4. Possui teclas de controle de volume (+ e -);
- 1.3.3.5. Possui 04 teclas programáveis com etiqueta de papel e LED;
- 1.3.3.6. Possui 04 teclas de navegação e tecla OK para validação;
- 1.3.3.7. Possui 06 teclas contextuais ao redor do display;
- 1.3.3.8. Possibilita a configuração de até 68 teclas;
- 1.3.3.9. Possui teclado alfabético magnético;
- 1.3.3.10. Possui Viva Voz Full-Duplex e cancelamento de Eco acústico;
- 1.3.3.11. Suporta o IEEE 802.3af (Power Over Ethernet);
- 1.3.3.12. Suporta fontes de alimentação opcionais;
- 1.3.3.13. Suporta 02 Portas Ethernet 10/100/1000 com switch, para conexão de PC e LAN;
- 1.3.3.14. Possui idioma Português.

1.3.4. Atualmente os modelos de aparelhos instalados no MPDFT são os Deskphones Alcatel-Lucent :

- modelo 4019 (digital);
- modelo 4029 (digital);
- modelo 4039 (Digital);
- modelo 4018 (IP);
- modelo 4028 (IP) e
- aparelhos analógicos de mercado.

#### **1.4 ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO, IMPLANTAÇÃO E AMPLIAÇÃO DE LICENÇAS PERPÉTUAS DE RAMAIS, DO SISTEMA DE TARIFAÇÃO MARCA SUMUS (AMPLIAÇÃO EM 4000 RAMAIS)**

Atualmente o MPDFT utiliza a plataforma de tarifação SUMUS, versão 1.0, instalada em servidor físico e possui 4000 (quatro mil) licenças SUMUS.

1.4.1. Caberá à contratada implementar:

- 1.4.1.1. Atualização de versão, com suporte técnico do fabricante por 12 meses;
- 1.4.1.2. Deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE todas as atualizações de versões, releases e patches do software, durante toda a vigência do suporte;
- 1.4.1.3. ampliação das licenças de tarifação, ampliando em 4000 (quatro mil ) licenças SUMUS, para **suportar a tarifação de 8000 (oito mil) ramais.**
- 1.4.1.4. Suporte deverá ser do tipo PREMIUM;
- 1.4.1.5. Atendimento 24x7x365, sem limites de chamados;

#### **1.5 AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS REMOTAS COM GERENCIAMENTO CENTRALIZADO E SOBREVIVÊNCIA LOCAL**

1.5.1. O MPDFT, além do Edifício Sede, possui outras 16 (dezesesseis) centrais telefônicas híbridas do fabricante ALCATEL-LUCENT que funcionam de forma independente da central telefônica instalada no Edifício Sede, conforme quadro de localidades.

1.5.2. A atual topologia deverá ser modificada, onde o sistema central de telefonia deverá receber todas as licenças de usuários provenientes dos sistemas periféricos, constituindo uma plataforma de telefonia corporativa centralizada no Edifício Sede e com serviços compartilhados com todos os usuários da rede. Os atuais sistemas periféricos deverão ser transformados em módulos remotos do sistema central com serviços de sobrevivência telefônica que deverão manter todas as funcionalidades telefônicas para os usuários de seu respectivo site no caso de falha e indisponibilidade do link entre o site principal e o site periférico. Quaisquer ajustes de Hardware e Software para a centralização de licenças devem fazer parte do escopo de fornecimento.

1.5.3. A solução de conexão deverá atender no mínimo aos seguintes requisitos:

- a) Manter compatibilidade total com a solução de telefonia híbrida do órgão.
- b) Permitir integração entre todas as localidades do MPDFT, conforme tabela:

<b>MODELO</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>LICENÇAS ANALÓGICAS</b>	<b>LICENÇAS DIGITAIS</b>	<b>LICENÇAS IP</b>	<b>LOCALIDADE</b>
OXO	BR102/040.001	48	32	0	ÁGUAS CLARAS
OXE	R9.0 h1.301	160	64	0	BRASÍLIA II
OXO	BR102/040.001	32	32	0	BRAZLÂNDIA
OXE	R8.0 g1302	240	45	0	CEILÂNDIA
OXE	R9.0 h1.301	120	32	0	GAMA
OXO	BR610/054.001	32	30	0	GARAGEM
OXO	BR910/021.001	30	30	0	NAI
OXO	BR610/054.001	100	100	0	PARANOÁ
OXO	BR102/040.001	132	56	0	PDIJ
OXO	BR102/040.001	88	44	0	PLANALTINA
OXO	BR610/054.001	32	30	0	RECANTO DAS EMAS
OXO	BR102/040.001	91	61	0	SAMAMBAIA
OXO	BR710/101.001	64	32	0	SANTA MARIA
OXO	BR102/040.001	120	64	0	SÃO SEBASTIÃO
OXE	R10.1.1 j2603	1500	700	50	SEDE
OXO	BR102/040.001	114	90	0	SOBRADINHO
OXO	BR102/040.001	112	100	0	TAGUATINGA

## 1.6 LICENÇA PERMANENTE DE IP DESKTOP SOFTPHONE:

1.6.1. Deverão ser fornecidas licenças perpétuas de ramal IP e compatíveis com os aparelhos

fornecidos;

1.6.2. Deverão ser entregues os Part numbers referentes às licenças;

1.6.3. As licenças deverão estar vinculadas à conta do MPDFT junto ao fabricante.

1.6.3. Devem ser fornecidas licenças perpétuas e suporte técnico do fabricante por 12 meses, no mínimo, com as seguintes características:

1.6.3.1. Interface de usuário personalizável;

1.6.3.2. Emular o layout da interface gráfica de um aparelho IP de mesa do mesmo fabricante da solução com as mesmas facilidades corporativas;

1.6.3.3. Deve ser adequado para ambientes comerciais e de contact center;

1.6.3.4. Deve emular um aparelho IP de mesa do mesmo fabricante, com recursos básicos para os ambientes comerciais e recursos avançados para o agente do contact center;

1.6.3.5. Permitir toques diferentes;

1.6.3.6. Permitir busca por nomes de ramais cadastros no sistema ou PABX;

1.6.3.7. Multi – língua (no mínimo português e Inglês);

1.6.3.8. Suportar no mínimo os codecs G.711, G.729;

1.6.3.9. Suportar ToS (type of service);

1.6.3.10. Permitir uma conexão Ethernet ou WiFi, em qualquer lugar em que o usuário possa se conectar via IP, com uma VPN corporativa, Internet, Wi-Fi ou 3G/4G/5G.

1.6.3.11. Deve possuir compatibilidade com dispositivos móveis com sistemas operacionais Android e IOS.

1.6.3.12. Para computadores, deve possuir compatibilidade com Windows e MAC.

1.6.3.13. Para computadores, deve possuir Pop-up para chamadas recebidas.

1.6.3.14. O SoftPhone deverá ser do mesmo fabricante da central (Alcatel-Lucent) ou homologado por ela.

## **1.7 AQUISIÇÃO DE HEADSET**

1.7.1. Deverão ser fornecidos 350 (trezentos e cinquenta) Headsets monoauriculares, conforme descrito, para uso com softphone e videoconferência, no mínimo, com as seguintes características:

1.7.1.1. Controle integrado simplificado que permita ligar/desligar, controlar o volume das ligações e mute com facilidade;

1.7.1.2. Tecnologia USB Plug & Play (dispensa drivers de instalação);

1.7.1.3. Alça de cabeça leve e ajustável;

1.7.1.4. Monoauricular;

1.7.1.5. Equalizador dinâmico com controle de volume;

1.7.1.6. Excelente qualidade do som;

1.7.1.7. Microfone com redução de ruído para som ambiente;

1.7.1.8. Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural;

1.7.1.9. Alimentação via USB;

1.7.1.10. Resposta de frequência mínima de 20 hz;

1.7.1.11. Sensibilidade mínima de 118 db;

1.7.1.12. Deverão ser fornecidos com predominância na cor preta.

## **1.8 AQUISIÇÃO, IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE SOLUÇÃO DE UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL- (URA) PARA 10 (DEZ) CANAIS DE AUTOATENDIMENTO**

A Unidade de Resposta Audível-URA é um sistema que permite uma série de automações no atendimento por telefone.

A URA deverá possuir, dentre outros, os seguintes recursos: atender, transferir e desligar uma ligação, reconhecer os dígitos pressionados pelo usuário do outro lado da linha e poder responder com áudio pré-gravado ou dinamicamente gerado que orientará usuários diretos sobre como proceder.

Além disso, se necessário, permite a integração com outros sistemas ou base de dados, buscando informações específicas que possam ser dadas sem necessidade de atendimento humano, tais como consultas de situação de processos através de um número de protocolo.

1.8.1. Deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE Software de Unidade de resposta audível, suporte técnico do fabricante;

1.8.2. Todas as atualizações de versões, releases e patches do software, durante todo a vigência do suporte;

1.8.3. Suporte deverá ser do tipo PREMIUM, e deve contemplar:

1.8.3.1. Atendimento 24x7x365, sem limites de chamados;

1.8.3.2. Atendimento direto pela Contratada;

1.8.3.3. Acesso total e ilimitado à base de conhecimento e à documentação do software, direto do website do fabricante Alcatel-Lucente;

1.8.4. A URA deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

1.8.4.1. Manter compatibilidade total com a solução de telefonia híbrida já existente no órgão, central telefônica OmniPCX Enterprise;

1.8.4.2. A solução de URA deve possibilitar o atendimento de várias chamadas simultâneas;

1.8.4.3. Fazer a distribuição automática de chamadas;

1.8.4.4. Manter integração com diversas plataformas de voz do mercado;

1.8.4.5. Possuir integração CTI com o PABX através de protocolo SIP;

1.8.4.6. Possuir Banco de Dados com as informações coletadas, tais como: Data, Hora, Canal, Número Chamador, Opções digitadas, etc;

1.8.4.7. Possibilitar a criação de relatórios estatísticos consolidados e detalhados diversos, exportáveis, com no mínimo:

- Quantidade de ligações recebidas;
- Quantidade de ligações por opção de menu (assunto) e total;
- Quantidade de ligações abandonadas na URA por opção de menu (assunto) e total;
- Tempo médio de navegação;

1.8.4.8. Opção de avaliação de atendimento ao final da ligação;

1.8.4.9. Permitir a criação de várias árvores de atendimento;

1.8.4.10. Possibilitar a programação de horários, dias da semana e feriados para funções ou fluxos específicos;

- 1.8.4.11. Possuir recurso cut-thru configurável (escolha de opção sem o término da reprodução do áudio das opções) para os menus interativos;
- 1.8.4.12. Digitação de opções configuradas para emissão de beep, modo senha ou vocalização do número da opção digitada;
- 1.8.4.13. Permitir alteração de scripts/fluxo de atendimento sem necessidade de indisponibilizar o sistema;
- 1.8.4.14. Possibilitar integração com Banco de dados diversos tais como Microsoft SQL Server, Postgree, MySQL, dentre outros;
- 1.8.4.15. Permitir integração com outras aplicações tais como CRM, ERP, WFM, etc;
- 1.8.4.16. Possibilitar que usuário do serviço disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros), podendo a URA ser utilizada em ações como reprodução de novas frases e tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL e/ou consultas mainframe **via APIs de integração**;
- 1.8.4.17. O MPDFT fornecerá o ambiente virtual com Sistema Operacional Windows Server, 8GB RAM e 500GB de espaço em disco para instalação da URA.
- 1.8.4.18. Em caso de mau funcionamento do sistema, não serão aceitas justificativas voltadas à configuração do ambiente virtual fornecido pelo MPDFT, sendo assim, se a contratada julgar tal configuração insuficiente para o pleno funcionamento do sistema, será responsável pelo fornecimento sem custos, de um servidor de rack que se adeque aos requisitos, incluindo hardware e sistema operacional.

## **1.9. AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE CRIPTOGRAFIA DE VOZ SOBRE IP**

- 1.9.1. Deverá ser disponibilizada para a CONTRATANTE Software de criptografia de voz sobre IP para conversação na rede interna VoIP com suporte técnico;
- 1.9.2. Todas as atualizações de versões, releases e patches do software, durante toda a vigência do suporte;
- 1.9.3. A solução de criptografia deverá ser compatível e integrada com a central telefônica PABX Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise e com a solução de telefonia implementada, incluindo as ligações efetuadas fora das dependências do MPDFT;
- 1.9.4. O sistema deve suportar SSHv2 para sessões seguras tais como Telnet e FTP;
- 1.9.5. O sistema deverá possuir criptografia de mídia e sinalização utilizando chaves no padrão AES, com pelo menos 128 bits. Outro tipo de criptografia poderá ser usado, desde que as chaves contenham pelo menos 128 bits;
- 1.9.6. A criptografia, quando ativada, deverá ser possível nos seguintes casos:
  - 1.9.6.1. Entre unidade central e bastidores remotos;
  - 1.9.6.2. Entre os bastidores remotos;
  - 1.9.6.3. Entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento;
  - 1.9.6.4. Entre bastidores remotos e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento;
  - 1.9.6.5. Entre aparelhos IP;
  - 1.9.6.6. O sistema deverá suportar o protocolo Secure Real Time Transport Protocol (SRTP).
- 1.9.7. Suporte deverá ser do tipo PREMIUM, e deve contemplar:
  - 1.9.7.1. Atendimento 24x7x365, sem limites de chamados;

1.9.7.2. Atendimento direto pela Contratada;

1.9.7.3. Acesso total e ilimitado à base de conhecimento e à documentação do software, direto do website do fabricante Alcatel-Lucent.