

Zimbra

adriano.soares@tjam.jus.br

Impugnação PRE 015/2014

De : ANA KARLA VASCONCELOS DOS SANTOS
<ANAKVS@embratel.com.br>

Seg, 24 de Mar de 2014 17:24

Assunto : Impugnação PRE 015/2014

4 anexos

Para : cpl@tjam.jus.br

Ilustríssimo Pregoeiro do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas,

A Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A – EMBRATEL, CNPJ n.º 33.530.486/0001-29, vem respeitosamente, solicitar tempestivamente alteração do instrumento convocatório, com efeito de impugnação, referente ao Pregão Eletrônico nº 015/2014, conforme documento em anexo.

Sem mais para o momento.

Ana Karla Vasconcelos dos Santos

Gerência Regional de Vendas Norte
Diretoria de Vendas e Operações Centro-Norte
Tel: + 55 21 92 2121-8198
Cel: +55 21 92 8427-4143
E-mail: anakvs@embratel.com.br

PATROCINADOR OFICIAL



Acesse, do seu smartphone,
a imagem ao lado e confira!



AVISO DE CONFIDENCIALIDADE

Esta mensagem e seus anexos são de uso exclusivo de pessoas e entidades autorizadas pela Embratel e podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. É proibido revelar, alterar, copiar, divulgar ou se beneficiar, direta ou indiretamente, destas informações sem a autorização de seus autores. Se você recebeu este e-mail por engano, por favor, informe o remetente e apague a mensagem imediatamente. A Embratel se reserva o direito de pleitear ressarcimento pelos prejuízos decorrentes do uso indevido das informações e de requerer a aplicação das penalidades cabíveis.

**image001.jpg**

8 KB

**image002.jpg**

8 KB

**Impugnação Pregão 15-2014 STFC - TJAM.pdf**

722 KB

**PROCURAÇÃO EMBRATEL -18-10-2014.pdf**316 KB



ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO
AMAZONAS

Ref.: Pregão Eletrônico Nº 015/2014

A **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. – EMBRATEL**, CNPJ n.º 33.530.486/0001-29, com sede na Avenida Presidente Vargas n.º 1.012, Centro, Rio de Janeiro–RJ, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença desse I. Pregoeiro, apresentar, **PEDIDO DE ALTERAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**, com efeito de Impugnação na hipótese de seu indeferimento, pelos fatos e fundamentos que passa a expor: Ao analisar o edital em epígrafe observa-se que algumas disposições atentam contra os princípios da legalidade e da competitividade, por esta razão, poderão afastar interessados neste procedimento licitatório e consequentemente impedir que o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS – TJAM** selecione e contrate a proposta mais vantajosa.

É com o objetivo de garantir a eficácia e legalidade do certame que a licitante propõe alterações do instrumento convocatório.



I – DO OBJETO

“OBJETO: A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação , de forma contínua, dos **serviços de telefonia fixa comutada**, inclusos os serviços de LONGA DISTANCIA NACIONAL (DDD) E LONGA DISTANCIA INTERNACIONAL (DDI), incluindo os serviços de instalação, implantação, configuração e manutenção dos serviços de telefonia nas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, inclusive a portabilidade dos números existentes no atual sistema de telefonia deste Poder, conforme especificações e condições definidas no Termo de Referência (Anexo V) deste edital.”

O objeto estabelece o fornecimento de serviço de telefonia fixa comutada, inclusos os serviços de LONGA DISTANCIA NACIONAL (DDD) E LONGA DISTANCIA INTERNACIONAL (DDI), inclusive a portabilidade dos números existentes no atual sistema de telefonia deste Poder, ocorre que como é sabido, para haver a portabilidade dos atuais números do Tribunal de Justiça, é necessário que o objeto da presente licitação também contemple o serviço de TELEFONIA LOCAL e não somente LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL.

Salienta-se que o objetivo da Administração Pública é iniciar um processo licitatório de modo a obter a proposta mais vantajosa para a contratação estimulando a competitividade entre os interessados.

Com a manutenção da atual redação do Objeto do Edital, estarão sendo afastados os interessados no atendimento ao referido certame, motivo pelo qual a **Embratel** vem solicitar a alteração dos termos do Edital e seus anexos, o que faz através desta manifestação.

II – DA CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

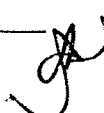
No item 3.4 do Edital, nas letras a e b, que não poderão participar da licitação empresa suspensa ou declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, entendemos que neste caso, a empresa que se encontra nesta situação, não poderá licitar ou contratar com qualquer órgão da Administração Pública, em esfera Municipal, Estadual ou Federal em qualquer Unidade Federativa. Está correto nosso entendimento?

III – DA CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

No 13.1 informa que: “O(a) Pregoeiro(a) fixará o prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos para envio da(s) proposta(s) de preço (Anexo III) readequada(s) ao(s) lance(s) ou ao(s) valor(es) negociado(s), preferencialmente por meio da opção “Enviar Anexo” dos sistema Comprasnet ou para o endereço eletrônico cpl@tjam.jus.br.” Em geral o prazo informado pelo CONTRATANTE para apresentação da proposta adequada aos valores negociados é de no máximo 60 (sessenta) minutos e não no mínimo 60 (sessenta) minutos. Desta forma, solicitamos alterar o instrumento convocatório, informando o prazo máximo para a apresentação da proposta pela CONTRATADA.

IV – DA CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA HABILITAÇÃO

O item 15.2 informa que “Os licitantes que não atenderem às exigências de habilitação parcial no SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências, no prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos, a critério do(a) pregoeiro(a). E ainda o item 15.5 – Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos eletronicamente pelo sistema Comprasnet ou para o endereço eletrônico cpl@tjam.jus.br, no prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos, contado da solicitação do(a) Pregoeiro(a). Em geral o prazo informado pelo CONTRATANTE para apresentação da proposta adequada aos valores negociados é de no máximo 60 (sessenta) minutos e não no mínimo 60 (sessenta) minutos. Desta forma, solicitamos alterar os itens acima no instrumento





convocatório, informando o prazo máximo para a apresentação da proposta pela CONTRATADA.

V – DO TERMO DE REFERÊNCIA

No 1.2 informa que: “Os Sítios do TJAM onde serão instaladas as infra-estruturas de telefonia fixa com respectivas necessidades de tronco digitais, quantidades de DDRs e configuração do PABX a ser fornecido são mostrados nos Quadros 1 e 2.” É sabido que a infraestrutura exigida é indispensável para o serviço de telefonia fixa comutada na modalidade LOCAL, serviço este que não está especificado no objeto do deste edital. Para garantir a correta formulação da proposta é imprescindível alterar o instrumento convocatório, incluindo o serviço de Telefonia Fixa Local, com fornecimento de feixes E1 e PABX em comodato.

O Quadro 2: Sítios do TJA com as respectivas necessidades de troncos digitais, quantidade de DDR's e configuração do PABX, no item 1.3, informa que serão utilizados 4 (quatro) PABX pertencentes a CONTRATANTE e 2 deverão ser fornecidos juntamente com as mesas operadoras pela CONTRATA, porém para a correta formulação da proposta de preços é necessário informar as especificações técnicas de todos os equipamentos solicitados. Por este motivo, solicitamos a alteração do edital.

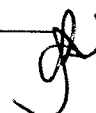
No item 1.3, o Sítio Fórum Mário Verçosa, solicita o fornecimento de 2 troncos E1, portanto 60 (sessenta) troncos digitais e não 30 (trinta), conforme exposto. Solicitamos a alteração do edital para a correção da quantidade de troncos E1 para a correta formulação da proposta.

Ainda no item 1.3, não é informado as especificações das centrais que serão fornecidas em regime de comodato, o que é uma grave omissão, que trará sérios prejuízos a formulação das propostas das licitantes. É imperativo que sejam corretamente detalhados os equipamentos demandados. Abaixo elencamos as especificações que precisam ser definidas para que a proposta seja corretamente elaborada.

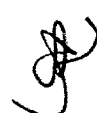
- 1- Os equipamentos deverão ser de tecnologia digital híbrida TDM com recursos de telefonia IP incorporados na própria plataforma?

Esta definição é indispensável para a correta formulação proposta, garantindo a isonomia entre os licitantes.

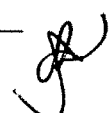
- 2- Gateways IP deverão ser módulos do próprio PABX? Gateways externos que demandem fontes de alimentação extra e externa, e ainda que demandem portas analógicas, seja de ramal ou troncos, para interfaceamento com o PABX não serão aceitos? Este dimensionamento é indispensável para a correta formulação proposta.
- 3- Os equipamentos deverão estar preparados para operar com os protocolos H.323 e SIP? Sem esta definição a Embratel está impossibilitada de formular a sua proposta de forma isonômica com as outras licitantes.
- 4- Os equipamentos deverão operar Voz sobre IP comprimida através de codecs G.711, G723.1 e G729 AB ? Esta definição é indispensável para a correta formulação proposta, garantindo a isonomia entre os licitantes.
- 5- Os equipamentos propostos devem possuir recursos de mobilidade utilizando-se da Tecnologia DECT, garantirem sigilo na comunicação de seus ramais móveis – terminais digitais DECT - através de criptografia de voz?
- 6- Os equipamentos deverão disponibilizar portas ISDN (BRI – Interface So) para uso em Video-conferência (512 Kbps)?
- 7- Os processadores das centrais deverão ser de 32 Bits ou superior?
- 8- As Centrais devem possuir troncos analógicos bidirecionais? Esta definição é indispensável para a correta formulação proposta.
- 9- As Centrais devem possuir troncos digitais através de feixes digitais E1ISDN e R2D/MFC-5S?



- 10- Os troncos digitais deverão estar em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da Anatel, permitindo compatibilidade plena entre a operadora e os sistemas ofertados? Esta definição é indispensável para a correta formulação proposta, garantindo a isonomia entre os licitantes.
- 11- As Centrais deverão possuir Tie-Line Digital tipo E1 via sinalização de linha ISDN, R2D, E + M digital e QSIG?
- 12- As Centrais deverão possuir Trunking IP – 30 canais - com protocolo SIP e H.323 (codecs G.723 e G.729)?
- 13- As Centrais deverão possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedido pela ANATEL, **Resolução 242**, no que concerne a Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT) tipo PABX, o qual deverá atender aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT e ANATEL vigentes?
- 14- O sistema DECT do fabricante deverá possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedida pela ANATEL, **Resolução 242**, no que concerne a Sistema de Ramal Sem Fio de CPCT? Esta definição é indispensável para a correta formulação proposta, garantindo a isonomia entre os licitantes.
- 15- As centrais deverão possuir uma interface padrão Ethernet de 10/100 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP?
- 16- As Centrais devem ter acessibilidade plena, e todos os Aparelhos telefônicos deverão ser alimentados pelas Centrais?
- 17- Os equipamentos devem possuir um sistema de armazenamento de dados (backup), para que em caso de falta de energia, seja possível recuperar as configurações do sistema?

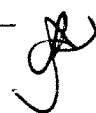


- 18- O sistema deve possuir aplicação para diagnóstico de falha e alarmes e também restrições de acesso às áreas de programação?
- 19- Os equipamentos deverão ser de tecnologia digital híbrida TDM com recursos de telefonia IP incorporados e possibilitar a interligação com a Rede Pública, por meio de enlace digital bidirecional a 2Mbits/seg?
- 20- Os equipamentos deverão possuir bilhetagem e tarifação das chamadas entrantes, saintes e internas com emissão de relatórios em vídeo e impressora? O sistema ofertado deverá possibilitar o envio dos bilhetes gerados para um servidor central de tarifação através de rede IP?
- 21- Os equipamentos deverão possuir ramais analógicos, digitais, móveis (DECT) e ramais IP? Todos devem compartilhar do mesmo pacote de facilidades das centrais, sem qualquer restrição? Os terminais IP devem disponibilizar os mesmos recursos dos terminais digitais?
- 22- As CPCTs devem ter possibilidade de formar, pelo menos, 4 (quatro) grupos de rota de saída?
- 23- Os equipamentos deverão possuir recursos de mobilidade utilizando-se da Tecnologia DECT, com criptografia de voz, garantindo sigilo na comunicação? Os equipamentos deverão disponibilizar ramais digitais sem fio com tecnologia DECT?
- 24- Os equipamentos deverão possuir a facilidade IDENTIFICADOR DE CHAMADAS para ramais DIGITAIS, ramais DECT, ramais IP e ramais ANALÓGICOS?



- 25- As centrais deverão permitir conferência (voz) com a participação de no mínimo 20 participantes, indiferentemente se usuários internos ou externos?
- 26- As centrais deverão disponibilizar no mínimo 16 interfaces So (ISDN) para Video Conferência para atender duas conexões simultâneas de 512 kbps?
- 27- Os equipamentos deverão disponibilizar Sistema de Call Center com gerenciamento no mínimo 100 agentes e 10 supervisores? O sistema deverá permitir a facilidade de roteamento baseado no "skill" (habilidade) do atendente (skill Based Routing); deverá ter Correio de Voz integrado de forma a permitir que o cliente quando na fila deixe mensagem no correio e sua mensagem seja direcionada para as atendentes quando elas se apresentarem como "livres"?
- 28- As centrais deverão disponibilizar de Sistema de Gravação Digital?
- 29- Os equipamentos deverão possibilitar a interligação com a Rede Pública Local, por meio de enlace digital bidirecional a 2 Mbits/seg com sinalização ISDN e/ou R2 Digital com sistema de sinalização Multifrequencial Compelido (MFC) entre registradores?
- 30- Capacidade Final mínima de 10.000 portas sem limitação para o número de Links Digitais? E em rede essa capacidade deve duplicar, ou seja, atingir 20.000 portas ?
- 31- Os equipamentos deverão operar ramais remotos distribuídos por todo o Brasil através do protocolo IP, podendo esses Ramais serem Ramais IP, mas também permitindo a utilização de Ramais Remotos através de gateways FXS/FXO? Em ambos os casos os Ramais devem se comportar como Ramais do Equipamento principal se beneficiando do Pacote de Facilidades?

- 32- Os ramais remotos devem se comportar como ramais da central matriz e devem possuir todas as funcionalidades disponibilizadas aos ramais da matriz?
- 33- A central deverá possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedida pela ANATEL, **Resolução 242**, no que concerne a Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT) tipo PABX, o qual, deverá atender aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT e ANATEL vigentes?
- 34- As Centrais deverão permitir, através de recursos próprios de hardware e software adequados, utilizando a rede de dados corporativa do BASA, interligação a outras Centrais do mesmo ou de outros fornecedores por meio da tecnologia de voz sobre IP (VOIP)?
- 35- As centrais devem disponibilizar Gateways IP (internos)? Os gateways IP deverão ser módulos do PABX, não serão, portanto, aceitos gateways externos com fontes de alimentação extra e externas?
- 36- As centrais deverão permitir o uso de aparelhos IP, que possibilitem a utilização de tecnologia Voz sobre IP, protocolos H.323 e SIP, com conexão a rede Ethernet 10 BASETX ou 10/100 BASE TX?
- 37- Os terminais e demais equipamentos IP devem ser compatíveis com H.323 e/ou SIP, e aceitar voz sobre IP comprimida e não comprimida pelo menos com os seguintes codecs G.711 e G729 AB?
- 38- As centrais deverão disponibilizar duplicidade de comando (CPU) e duplicidade de malha de comutação de modo a garantir a não interrupção de seu funcionamento em situação de pane de um



processador ou de falhas na malha de comutação. Cada CPU deverá ter sua própria fonte de alimentação (duplicidade de alimentação)?

39- As centrais deverão ter sua capacidade total incluindo as previsões de expansão mínimas exigidas, disponibilizadas por um único sistema, ou seja, não será admitido o fornecimento de equipamentos de menor capacidade que sejam associados entre si para fornecer a capacidade de números de ramais e troncos solicitados?

40- As Centrais deverão ser dimensionadas, quanto aos dispositivos de processamento, endereçamento e tráfego de chamadas de forma a garantir que as chamadas sejam processadas e encontrem conexão livre para as respectivas rotas ou ramais de destino?

41- As centrais devem permitir na conexão ao sistema de telefonia fixa a função DDR ou discagem direta a ramal?

42- As características construtivas das Centrais deverão ser tais que impeçam a interferência eletromagnética ou de radiofrequência nos circuitos instalados no seu interior?

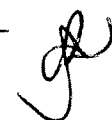
43- Os processos de retirada, de expansão ou de substituição de dispositivos não deverão provocar interrupções na operação e funcionamento das Centrais e deverão, expansão/substituição, se dar pelo simples acréscimo/retirada de módulos ou dispositivos adicionais?

44- As centrais deverão disponibilizar troncos digitais E1 (G.703) deverão suportar os protocolos ISDN, Qsig (Padrão ISSO e ETSI) e sinalização de registro Multifrequencial Compelida (MFC)? Os troncos analógicos deverão suportar a sinalização de linha LOOP, DTMF e Pulso? Os ramais/telefones IP deverão suportar e aplicar



o respectivos tag aos pacotes ip, DiffServ-L3 QoS, 802.1p Qos, 802.1Q-VLAN?

- 45- Os PABXs deverão possibilitar que se divida os troncos em feixes, de modo a permitir a conexão da Central à rede pública de telefonia, através de canais de voz privativos, troncos de entrada analógicos, troncos de saída analógicos, troncos DDR analógicos, troncos DDR digitais e troncos bidirecionais digitais, tie-lines analógicos e/ou digitais?
- 46- A sinalização dos troncos analógicos de saída da Central, na troca de informações com as centrais da rede telefônica pública comutada deverá ser a usual, ou seja, através de abertura e fechamento de loop ou através de envio de tons multifrequenciais?
- 47- As Centrais deverão permitir, através de recursos próprios de hardware e software, entroncamento com a Rede Pública de Telefonia em enlaces de 2 Mbps, com sistema de sinalização de linha R2 Digital e com sistema de sinalização Multifrequencial Compelido (MFC) entre registradores além da sinalização ISDN ?
- 48- A interligação das Centrais com os ramais deverá ser efetivada por um único par de fios, exceto para os telefones IP que utilizarão a rede local e ramais digitais com interface ISDN?
- 49- A mesma interface de ramal analógico deverá poder aceitar a sinalização proveniente da seleção por pulsos ou da seleção multifrequencial?
- 50- As interfaces de ramais deverão prover a telealimentação dos aparelhos de ramais analógicos e digitais – inclusive ramais digitais com interface ISDN?



51- Os ramais, independente da tecnologia, analógica, digital, DECT ou IP, devem operar com no mínimo as seguintes classes de ramais abaixo descritas?

Ramal Restrito – uso exclusivo nas ligações ramal/ramal;

Ramal Autorizado

Ramal Privilegiado

Interligação com a Central Pública Local

Sinalização de Registro – MFCR2

Sinalização de linha – R2D

Sinalização ISDN

Interligação DDR

Sinalização de Registro – MFCR2

Sinalização de Linha – R2D

Sinalização ISDN

52- A interligação dos ramais IP com as Centrais deverá ser efetivado por meio da rede local? Os telefones IP deverão possuir quantas **portas** 10/100BASETX?

53- As centrais deverão permitir Trunking IP entre equipamentos através dos protocolos SIP e H.323?

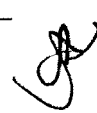
54- As centrais deverão possuir bilhetagem e tarifação com emissão de relatórios, em vídeo e impressora, das chamadas entrantes, saintes e internas? O sistema ofertado deverá possibilitar acesso aos relatórios e gráficos para seus usuários através da INTRANET/INTERNET, e deverá dispor dos parâmetros abaixo das chamadas internas, locais, interurbanas e internacionais?

Data (dia/mês/anos);

Número do ramal de origem;

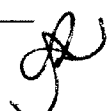
Número de destino da chamada;

Hora de início e/ou fim da chamada;



Duração da chamada e;
Custo da ligação.

- 55- O software de tarifação deverá prover a emissão de relatórios discriminados por ramal e grupo de ramais, permitindo a consolidação dos dados de tarifação por centros de custo?
- 56- Os equipamentos deverão possuir agenda de tarefas de modo a permitir que sejam programadas diversas funções do software, entre elas, relatórios, gráficos, backup, histórico, etc.? Estas tarefas devem ser agendadas para a data e hora marcada? Deve ser permitido programar se os relatórios e gráficos ficarão disponíveis em arquivo, impressora ou e-mail? Para este último poderá ser escolhido se deve enviar direto para o usuário ou para o administrador?
- 57- As atualizações de tarifas e localidades devem ser programadas com ou sem (automaticamente) a intervenção, através da modalidade "Web-update"? A contratada deverá disponibilizar a atualização de tarifas e localidades através do acesso a seu site ou de site recomendado por ela para esse fim?
- 58- O sistema de Ramal pré-pago deve permitir que seja atribuído créditos em R\$ (Reais) para cada usuário da CPCT? O sistema deverá atribuir senhas pessoais de modo a permitir que o usuário seja reconhecido pela central em qualquer ramal e seu crédito seja controlado independentemente de onde ele origine a chamada? O crédito será decrescido a medida que chamadas de saída forem sendo realizadas? Os usuários serão alertados através de avisos sonoros de que seu crédito ultrapassou um limite pré-estabelecido? O usuário deverá solicitar ao gestor do sistema recarga de seu crédito para continuar fazendo ligações?
- 59- O sistema de ramal móvel deverá atender ao padrão DECT e estar em conformidade com as seguintes normas: ETSI 300 329, EN





60950, DECT CTR6, CTR10 CTR22, ITU E.161 Resoluções ANATEL?

60- O sistema deverá assegurar o sigilo de comunicação através de técnica de criptografia de voz?

61- O sistema deverá permitir "handover" entre as estações?

62- O fornecimento inicial deverá ser de quantos aparelhos e quantas ERBS (Estação de Radio Base)?

63- As ERBS devem ser TELEALIMENTADAS?

64- Cada ERBS deve ter capacidade e estar licenciada para permitir no mínimo quantos canais de conversações simultâneas?

65- O sistema deve permitir a ativação de Ramais Gêmeos (Twinning), de forma a permitir o encaminhamento simultâneo das chamadas para o aparelho fixo e para o aparelho móvel DECT do usuário?

66- 2.66- O sistema DECT do fabricante deverá possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedida pela ANATEL, **Resolução 242**, no que concerne a **Sistema de Ramal Sem Fio de CPCT**, o qual deverá atender aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT e ANATEL vigentes?

67- O equipamento terá sistema com gerenciamento para quantos agentes e quantos supervisores?

68- O Contact Center do equipamento deverá disponibilizar uma solução para tratamento e gerenciamento dos contatos com os clientes via chamadas telefônicas e futuramente via e-mail e chat?

69- O Contact Center deverá possuir um mecanismo de roteamento inteligente baseado em habilidades, encaminhando todo o contato



de cliente ao agente melhor capacitado para atendê-lo, sendo que um mesmo agente poderá ser pontuado para diversas habilidades?

70- O Contact Center deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um "script" de eventos ? O script de eventos refere-se aos passos (música, fila, mensagem) aos quais serão submetidos cada chamada antes de ser encaminhada para um agente ? Esta definição é indispensável para a correta formulação da proposta de preços da Embratel, garantindo a isonomia entre os licitantes, e a apresentação da melhor oferta para o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

71- O Contact Center deverá transferir chamadas para as PA's segundo os seguintes critérios: agente mais qualificado e/ou maior tempo de espera do usuário na fila?

72- O Contact Center deverá garantir roteamento para último agente contatado, de forma que os clientes que já tenham entrado em contato com o centro de atendimento podem ser transferidos para o agente que os tenha atendido anteriormente? Caso este agente esteja indisponível, o roteamento baseado no conhecimento deverá ser acionado?

73- O sistema deverá disponibilizar o recurso que ativa uma mensagem específica a ser enviada ao chamador antes mesmo de proceder o atendimento por um agente (por exemplo a mensagem: "O Sistema de Ar-condicionado está em reparo, devendo ser reestabelecido em duas horas")?

74- O sistema deve produzir alarmes que permitam ao supervisor reagir rapidamente a tempos de espera fora do especificado, queda no nível de serviço ou tempos de resposta muito longos?

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. It appears to be a stylized, cursive signature.

75- O sistema deverá disponibilizar relatórios contemplando, no mínimo, os dados abaixo?

- ✓ Estatísticas e análise das ligações para um grupo de agentes;
- ✓ Análise individual detalhada dos agentes;
- ✓ Chamadas abandonadas na fila;
- ✓ Chamadas abortadas;
- ✓ Qualificações de chamadas informada por agente;
- ✓ Motivações de ausência informada pelos agentes;
- ✓ Informações estatísticas das atividades de e-mail e performance individual por agente

76- O sistema de atendimento deverá suportar o roteamento e atendimento de CHAT e E-mail integrado na mesma plataforma ofertada, sem que para isto necessite de troca da central? Estas diferentes formas de contato devem ser integradas ao atendimento de voz, recebendo o mesmo tipo de tratamento nas filas de espera, e podendo utilizar os mesmos critérios de habilidades de agente para a distribuição destes contatos? A integração dos diversos meios de contatos deverá incluir também as ferramentas e aplicativos de gerenciamento e monitoração, de forma que por meio de uma única interface gráfica, os supervisores possam visualizar informações de todos os tipos de contatos?

77- Para todos os tipos de contatos (voz, e-mail e Chat), deverá ser possível garantir o controle de ocupação dos agentes de forma a garantir que enquanto estiverem num atendimento de voz, não recebam um contato de Chat, ou e-mail? Isso também é válido para os contatos de e-mail e chat, ou seja, o sistema de roteamento deverá garantir a alocação de um agente exclusivamente para um meio de contato num dado momento? Essa característica não deve impossibilitar o atendimento de vários meios de contatos? Também deverá ser possível configurar o sistema para que determinados atendentes só recebam



chamados por e-mail e outros somente chamados de chat ou ainda um misto entre as possibilidades (Ex atendentes que possam atender chamados de voz e chat)?

78- O Contact Center deverá estar integrado a Central de forma a compartilhar o entrocamento desta com a RTPC?

79- O sistema deve permitir no mínimo quantas gravações simultâneas?

80- Os equipamentos deverão utilizar a matriz de comutação interna para conectar o ramal do gravador ao ramal a ser gravado evitando assim, alterações físicas de cabos quando alterar os ramais a serem gravados e as costumeiras ligações em paralelo?

81- O sistema deve permitir a monitoração em múltiplos "sites" de forma a permitir gravação em uma central que venha a ser conectada a central da matriz e interligada em rede? A gravação deverá ser programada a partir da estação do supervisor?

82- A monitoração de áudio dos canais deve ser realizada em tempo real?

83- Deverá ser possível programar a visualização dos canais por Supervisor?

84- Deverá permitir a monitoração por canal/agente?

85- Deverá ser permitido a utilização de diversos parâmetros de filtros para a pesquisa de registros? Os filtros devem ser validos para todos os meios de gravação (seja disco ou fita DDS)? Entendemos que no mínimo os seguintes filtros devem estar disponíveis, entendimento correto?

Número do canal





Número do ramal
Duração da chamada
Nome do registro
Registros marcados
Faixa de horário de início

86- Deverão estar disponíveis os relatórios abaixo listados?

Relatórios personalizados (mínimo canal e tempo)
Relatórios de performance com diversas estatísticas
Relatórios de desempenhos dos agentes

87- Deverão estar disponíveis as facilidades abaixo listadas nos PABX's que serão cedidos em comodato?

Formação de grupo de ramais - Grupo e Captura.
Sigilo absoluto nas ligações.
Utilização indistinta de telefones decádicos e multifrequenciais.
Desconexão forçada B Central Pública.
Deve possuir sistema de música interna e externa.
Possibilitar a chamada do usuário através do número de seu ramal ou seu nome.
A telefonista deve possuir aparelho digital com consulta de todos os ramais por categoria e nomes.
Marcação de compromisso interno e externo (com mensagem gravada pelo usuário), se tiver correio de voz (caso o Banco deseje utilizar este recurso).
Possuir interligação via TINE-LINE.
Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas.
Consulta nas chamadas de entrada, saída e internas.
Proteção contra intercalação.
Captura de chamadas.



Conferência com, no mínimo, 20 (vinte) participantes.

Rechamada automática quando o tronco e o ramal estiverem ocupados.

“Siga-me” interno e externo.

“Desksharing” - permitir o compartilhamento do mesmo aparelho por diversos usuários. Cada usuário poderá ativar, através de senha, seu próprio número (ramal) em qualquer aparelho conectado ao PABX.

88- As centrais a serem fornecidas precisam ser corretamente dimensionadas. É necessário que sejam dimensionados a configuração conforme abaixo. Sem esta configuração a Embratel está totalmente impedida de participar do certame.

CONFIGURAÇÃO DE RAMAIS E TERMINAIS

Descrição	Quantidade
Ramais analógicos	xxx
Ramais digitais	xxx
Ramais digitais Interface ISDN 2B+D	xxx
Ramais IP	xxx
Ramais Móveis DECT	xxx
Aparelhos Digitais	xxx
Aparelhos IP	xxx
Aparelhos DECT	xxx
Softphones	
Mesa Operadora para Telefonista (Software)	xxx

CONFIGURAÇÃO DE TRONCOS

Descrição	Quantidade
Links Digitais E1 de 2 Mbits/seg (R2 Digital)	xxx
Links Digitais E1 de 2 Mbits/seg (ISDN)	xxx
Trunking IP	xxx
Troncos Analógicos	xxx

CONFIGURAÇÃO DE CONFERÊNCIA DE VOZ

Descrição	Quantidade
Hardware e Software para conferência	xxx

CONFIGURAÇÃO DE GATEWAYS

Descrição	Quantidade
Gateway Interno com 30 canais para aplicação VoIP	xxx

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA PARA RAMAIS MÓVEIS DECT

Descrição	Quantidade
Estação de Radio Base	xxx

CONFIGURAÇÃO DO CONTACT CENTER

Descrição	Quantidade
Plataforma para xx Agentes e xx Supervisores	01

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE TARIFICAÇÃO

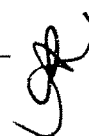
Descrição	Quantidade
Sistema de Tarificação incluindo Software e Hardware (PC Servidor)	01
Sistema de Ramal Pré-pago cobrindo todos os ramais/usuários do Banco	01

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO

Descrição	Quantidade
Gravador Digital para xx gravações simultâneas	01

89- As mesas operadoras tipo Terminal a serem fornecidas, precisam ser corretamente dimensionadas. Deverão possuir no mínimo as seguintes características e facilidades listadas abaixo:

- Consulta
- Consulta pendular
- Transferência de chamadas para os ramais com ou sem anúncio
- Discagem abreviada
- Utilização com fone de cabeça
- Repetição de chamada para o último número discado
- Intercalação em ramais ocupados

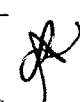


- Rechamada automática
- Display alfanumérico de cristal líquido
- Mínimo de 24 teclas com LED para monitoração e discagem
- Viva-voz e discagem com o monofone no gancho
- Permitir a programação do sistema

O item 1.4.1 cita que “A CONTRATADA deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, operar, e manter os equipamentos/recursos que forem necessários para o provimento dos serviços conforme solicitados neste Projeto Básico. Considerando que climatização, rede lógica e aterramento elétrico, compõem a infraestrutura predial, é imperativo que fique claramente definido que a CONTRATANTE irá fornecer o sistema de aterramento elétrico em todos os pontos da rede. Sem esta confirmação não será possível elaborar o projeto de telecomunicações e correta elaboração das propostas pelas licitantes.

No item 1.13 cita: “Para os serviços previstos neste Termo de Referência, deverão ser mantidos os números telefônicos atualmente em uso nesta Corte de Justiça, independente da empresa prestadora dos serviços.” Solicitamos a inclusão dos números telefônicos de todos os sítios do TJA que serão portados, no instrumento convocatório.

O item 3, informa que o TJA busca atualização tecnológica compatível que permita a comunicação num ambiente de voz sobre IP, ou seja, com tecnologia VOIP entre todas as unidades através dos equipamentos da CONTRATANTE e os que serão fornecidos pela CONTRATADA, porém, para o correto entendimento para o provisionamento dos recursos, é necessário que seja informado no edital, as especificações de todos os equipamentos que serão utilizados para a utilização do serviço. Sem esta alteração as licitantes estarão impedidas de formularem as suas propostas.



III – DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO

Como resta demonstrado, a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS - TJAM** selecionar a proposta mais vantajosa para cada um dos serviços contratados, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo, através da correção das incoerências aqui apontadas. Ante o exposto, a fim de garantir o caráter equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios da legalidade e da justa competição, requer a alteração do edital nos termos propostos acima. Ainda, na hipótese do I. Pregoeiro não acolher as presentes razões, digno-se a recebê-las como impugnação aos termos do edital, com efeito suspensivo, de acordo com o disposto na legislação vigente.

Manaus – AM, 24 de março de 2014.


ANA KARLA VASCONCELOS DOS SANTOS
PROCURADORA EMBRATEL
RG: 12641065 SSP/AM – CPF: 174695278-42
GERENTE DE CONTAS



SERVIÇO NOTARIAL

12º OFÍCIO DE NOTAS DO RIO DE JANEIRO - RJ

Tabelião: Pedro Castilho

Substituta: Idalina Maria da Silva Francisco Castilho

Livro P-918
Fls.094/095
Ato 078

PROCURAÇÃO bastante que faz: **EMPRESA
BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A -
EMBRATEL**, na forma abaixo:-----

T_R_A_S_L_A_D_O

SAIBAM quantos esta virem que no dia dezoito (18) de outubro (10) do ano de dois mil e treze (2013), nesta cidade do Rio de Janeiro, Capital do Estado do Rio de Janeiro, no endereço da OUTORGANTE, onde vim a chamado, perante mim, Edna Maria Pereira Brasil, Escrevente, do 12º Serviço Notarial, situado na Rua do Rosário nº 134, Tabelião PEDRO CASTILHO, compareceu, como OUTORGANTE, **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A - EMBRATEL**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 33.530.486/0001-29, com sede na Avenida Presidente Vargas nº 1012, nesta cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, e filiais em todos os Estados brasileiros, neste ato representada por seu Diretor Presidente: **JOSÉ FORMOSO MARTÍNEZ**, brasileiro naturalizado, casado, engenheiro, portador da carteira de identidade nº 30.159.273-9, expedida pelo Detran/RJ, em 14/05/2013, C.P.F. nº 059.557.727-07, residente e domiciliado nesta cidade do Rio de Janeiro/RJ, conforme os documentos mencionados, do que dou fé, *o qual declara estar na plena posse e exercício de seus cargos, para o qual foi eleito pelo Conselho de Administração na reunião realizada em 24 de abril de 2012, cuja Ata fora devidamente registrada na Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (JUCERJA) sob nº 00002321059, cuja cópia autenticada encontra-se arquivada neste tabelionato.* Então, pela OUTORGANTE, através de seu representante legal, me foi dito, que por este público instrumento de procuração, nomeia e constitui seus bastantes procuradores, os Srs.: **ADRIANA VIRGÍNIA PINTO SOARES**, brasileira, solteira, maior, portadora da carteira de identidade nº 108.383-68 - SESEG/AM, C.P.F. nº 560.780.642-15, matrícula nº 37.732-8, residente e domiciliada em Belém/PA; **ANA KARLA VASCONCELOS DOS SANTOS**, brasileira, solteira, maior, portadora da carteira de identidade nº 1264106-5 - SSP/AM, C.P.F. nº 174.695.278-42, matrícula Embratel nº 41.082-6, residente e domiciliado em Boa Vista/RR; **EDILSON RAMOS PEREIRA FILHO**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 9.371 - CREA/PA, C.P.F. nº 391.821.182-72, matrícula Embratel nº 36.937-3, residente e domiciliado em Belém/PA; **ELLEN ROSE RODRIGUES DA SILVA**, brasileira, divorciada, portadora da carteira de identidade nº

3236964-PC/PA, C.P.F. nº 696.123.902-15, matrícula nº 49697-7, residente e domiciliada em Belém/PA; **ERIKA MENDES PADILHA**, brasileira, solteira, portadora da carteira de identidade nº 197.412 - SSP/RR, CPF nº 299.269.898-96, matrícula nº 492131, residente e domiciliado em Boa Vista/ RR; **ESTELITA DE ARAUJO BRITO**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 0944037-2 - SSP/AM, C.P.F. nº 436.245.372-53, matrícula Embratel nº 40461-9, residente e domiciliada em Manaus/AM; **FABIANO PINTO DE CARVALHO**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1.074.110 - SSP/DF, C.P.F. nº 739.561.411-34, matrícula Embratel nº 46619-7, residente e domiciliado em Brasília/DF; **FÁBIO LIMA MONTEIRO**, brasileiro, casado, portadora da carteira de identidade nº 248.688-7 - SEGUP/PA, C.P.F. nº 597.324.312-53, matrícula Embratel nº 37.120-8, residente e domiciliado em Macapá/AP; **FABRICIO PICAÑO BUENO**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 4761784 - SEGUP/PA, C.P.F. nº 877.252.902-49, matrícula Embratel nº 466302, residente e domiciliado em Belém/PA; **FLAVIO LENINE GONÇALVES DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1.656.194-SSP/DF, C.P.F. nº 827.010.671-20, matrícula Embratel nº 38078-9, residente e domiciliado em Brasília/DF; **GLEDSON GIRON PORTO**, brasileiro, solteiro, maior, portador da carteira de identidade nº 323.794-4 - SSP-GO, C.P.F. nº 789.322.621-87, matrícula Embratel nº 36335-1, residente e domiciliado em GOIÂNIA-GO; **GLEIMA TANIA RODRIGUES CABARAL**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 4030296-DGPC/GO, C.P.F. nº 927.330.691-87, matrícula Embratel nº 36867-8, residente e domiciliada em Goiânia/GO; **GUILHERME DA PENHA MACEDO JÚNIOR**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1.434.720-SSP-GO, C.P.F. nº 360.469.651-87, matrícula Embratel nº 23431-1, residente e domiciliado em GOLÂNIA-GO; **JOÃO EUZÉBIO BEZERRA NETO**, brasileiro, separado judicialmente, portador da carteira de identidade nº 136.037-SSP/AC, C.P.F. nº 181.566.812-15, matrícula Embratel nº 19776-4, residente e domiciliada em Porto Velho/RO; **JOSÉ ROBERTO ABRAHAO JUNIOR**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 08330148-1 - IFP/RJ, CPF nº 006.136.477.00, matrícula nº 49225-7, residente e domiciliado em Manaus/AM; **JULIANA FRANCO JIBRAN HSIEH**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 1.434.652 - SSP/DF, C.P.F. nº 0780.528.581-00, matrícula Embratel nº 357519, residente e domiciliada em Brasília/DF; **MARCIO ALEXEI BRASIL**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 7203872 - SSP/PA, C.P.F. nº 149.181.292-34, matrícula Embratel nº 22595-6, residente e domiciliado em Belém/PA; **MARCOS WELLINGTON**



SERVIÇO NOTARIAL

12º OFÍCIO DE NOTAS DO RIO DE JANEIRO - RJ

Tabelião: Pedro Castilho

Substituta: Idalina Maria da Silva Francisco Castilho

MARIANO ROCHA, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1.478.196 – SSP/DF, C.P.F. nº 610.078.621-49, matrícula Embratel nº 32054-9, residente e domiciliado em Brasília/DF; **MARIA TERESA OUTEIRO DE AZEVEDO LIMA**, brasileira, separada judicialmente, portadora da carteira de identidade nº 001.819, - SSP/DF, C.P.F. nº 184.173.611-20, matrícula Embratel nº 31.483-2, residente e domiciliada em Brasília/DF; **MARISE ARAÚJO DE SOUZA**, brasileira, divorciada, portadora da carteira de identidade nº 2.778.715 - SEGUP-PA, C.P.F. nº 171.481.382-72, matrícula Embratel nº 21796-5, residente e domiciliada em Belém/PA; **MURILO SIQUEIRA RODRIGUES**, brasileiro, solteiro, maior, portador da carteira de identidade nº 3.790.554 – SSP/GO, C.P.F. nº 904.285.361-15, residente e domiciliado em Palmas/TO; **NEWTON CUNHA DA COSTA**, brasileiro, casado, portadora da carteira de identidade nº 1.336.117 - SEGUP/PA, C.P.F. nº 319.257.742-87, matrícula Embratel nº 32.847-0, residente e domiciliado em Belém/PA; **OSMEIRI RODRIGUES**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 606.961 – SSP/MT, C.P.F. nº 395.852.391-91, matrícula Embratel nº 35766-2, residente e domiciliado em Cuiabá/MT; **REGINALDO MARQUES DE SOUZA**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 029.199-SSP/MT, C.P.F. nº 141.006.571-53, matrícula Embratel nº 16596-8, residente e domiciliado em GOIÂNIA-GO; **REJANY FERNANDA MARQUES**, brasileira, separada judicialmente, portadora da carteira de identidade nº 1256036900 - SSP/BA, CPF nº 830.361.131-34, matrícula nº 49065-1, residente e domiciliado em Cuiabá/MT; **SANDRA BOMFIM ROCHA ALVES**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 320.921-9 – SSP/GO, C.P.F. nº 799.880.911-68, matrícula nº 32580-2, residente e domiciliada em Goiânia/GO; **SELENA ARÊDE DE LIMA BASTOS**, brasileira, casada, portadora da carteira de identidade nº 1.541.294-SEGUP/PA, C.P.F. nº 121.937.552-72, matrícula Embratel nº 22.344-9, residente e domiciliado em Belém/PA; **WAGNER JOSÉ DE SANTANA**, brasileiro, solteiro, maior, portador da carteira de identidade nº 2.253.600-SSP-GO, C.P.F. nº 617.370.461-72, matrícula Embratel nº 32828-3, residente e domiciliado em GOIÂNIA-GO; **WELLINGTON FERREIRA DE ARAUJO**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1.786.676-SSP/DF, C.P.F. nº 854.802.661-87, matrícula Embratel nº 32141-3, residente e domiciliado em Brasília DF; **WENDEL BARROS MARINO**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 21.785.997-5-SSP/SP, C.P.F. nº 144.720.268-64, matrícula Embratel nº 19776-4, 40468-2, residente e domiciliada em Rio Branco/AC, e **WILLIAN CARVALHO CUNHA**, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade nº 1515098-4 – SSP/AM, C.P.F. nº 720.668.142-53, matrícula Embratel nº

Custas - Lei Estadual nº 3.217

LANÇADO

Controle n.º/13

Em: 12/10/2013

451836, residente e domiciliado em Manaus/AM, com poderes especiais para isoladamente, e em seu nome, representar a OUTORGANTE em todos os atos licitatórios, sejam eles nas modalidades de concorrência, tomada de preços, convite, pregão eletrônico e pregão presencial, sejam públicos ou privados, podendo apresentar impugnações a editais, formular ofertas, apresentar lances de preços verbais ou por escrito, assinar e/ou rubricar propostas, listas de presença, declarações, atas, atas de registros de preços, relatórios, exercer renúncia ao direito de interpor recurso, interpor recursos, apresentar contra-razões a recursos, passar e assinar recibos, podendo, ainda, ter vistas aos autos de processos licitatórios ou não, exercendo todos os atos necessários ao acompanhamento dos mesmos, e somente em conjunto, dois a dois, assinar instrumento de compromisso público ou particular de constituição de consórcio e contratos, podendo estabelecer, discutir e firmar cláusulas contratuais, concordar e discordar, receber e dar quitação e em seu nome praticar todos os demais atos que se façam necessários ao fiel cumprimento deste mandato, em nome da matriz ou de qualquer de uma de suas filiais. O presente instrumento é **válido por 01 (um) ano** a contar desta data. - Assim o disse, do que dou fé. O presente ato foi por mim lido, em voz alta, para o representante da OUTORGANTE, que o aceita como está redigido, dispensando as testemunhas instrumentárias. Certifico que as custas devidas pelo presente ato foram recolhidas ao Cartório, de acordo com a Portaria nº 017/2013 - CGJERJ - Incorporando as tabelas da Lei Estadual nº 3.350, de 29/12/1999, com redação modificada pela Lei Estadual nº 6.370/2012 de 20/12/2012, da seguinte forma: (R\$305,97 - Port. 17/2013, tab. 2,b + R\$7,58 - Port. 17/2013, tab.1,4 + R\$17,56 - Port. 17/2013, Tab.1,5) + (R\$61,19 - FETJ - Lei n.º 3.217/99) + (R\$15,29 - FUNDPERJ - Lei nº 4.664/05) + (R\$15,29 - FUNPERJ - Lei Complementar Estadual nº 111/06) + (R\$12,23 - FUNARPEN - Lei Estadual 6281/12) + (R\$10,86 - Lei n.º 489/81 e nº 590/82- Mútua/ACOTERJ/ANOREG) + (R\$19,72 + R\$21,60 referente 30 nomes excedentes na Distribuição) + (R\$5,35- Lei Est. Nº 6370/12 art. 2º) Totalizando: R\$467,50. - (Eu, Edna Maria Pereira Brasil, Escrevente, cadastro n.º 94-9747, lavrei, li em voz alta, colhendo a assinatura e, logo adiante, o seu nome por extenso e de forma legível. - (a.a.) JOSÉ FORMOSO MARTÍNEZ. - Eu, Pedro Castilho, Tabelião, a subscrevo e assino. - Extraído por traslado na mesma data. - Eu, Edna Maria Pereira Brasil, Escrevente, digitei e conferi, e Eu, _____, Substituto, subscrevo e assino, em publico e raso.

EM TESTEMUNHO DA VERDADE

