-

ÍNDICE DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS
0	Emissão original.
A	Correções solicitadas internamente visando aderir a ET aos padrões da Transpetro.
B	Correções solicitadas internamente visando aderir a ET aos padrões da Transpetro, com correções ortográficas e de concordância.
C	Correções solicitadas internamente visando aderir a ET aos padrões da Transpetro, com correções ortográficas e de concordância.
D	Correções solicitadas pela OPSERV/SSTI visando inserir no item 5.2.2 o licenciamento CVI (com 10 licenças) e colocar as demais licenças em um grupo denominado de Licenciamento Telefônico e Registro *Endpoint*, onde o total das licenças era de 1941 por mês e com o novo ajuste passou para 1772 por mês. Também foi reduzido o Serviço de Planejamento e Operação da PPU anterior de 160 horas para 100 horas como escrito no item 5.3.1.
E	Alteração do item 5.2, resumindo por equipamento as licenças que deverão estar na proposta.
F	Alteração e adequação do cabeçalho a norma interna, alterações dos itens 3.1 e 3.2, com a exclusão de termos e siglas. Alteração e adequação do item 5.2. Além da formatação dos itens e correções em toda a ET.
G	Alteração do item 5, correções de conjugação verbal para o futuro em toda ET. Siglas ou abreviações verificadas. Retirada de visão tempo dos itens 5.1.1 e 5.2.1. . Inserção do item 6.9.2 para medições de cada licença de forma individualizada. Revisão e adequação da PPU aos itens da ET.
H	Alterações dos itens: 5.2.2, 5.4.13, 5.4.15 e 8.2.

	REV. 0	REV. A	REV. B	REV. C	REV. D	REV. E	REV. F	REV. G	REV. H
DATA	19/05/2025	13/06/2025	26/06/2025	04/07/2025	23/09/2025	31/03/2026	18/06/2026	13/07/2026	28/07/2026
EXECUÇÃO	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E	FN5E
VERIFICAÇÃO	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE
APROVAÇÃO	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE	T5RE

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO PROPRIEDADE DA TRANSPETRO, SENDO PROIBIDA A UTILIZAÇÃO FORA DA SUA FINALIDADE.

ÍNDICE

1 OBJETIVO 3

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3

3 DEFINIÇÕES DE TERMOS, SIGLAS E ABREVIATURAS (opcional) 3

4 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 4

5 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES / entregas 4

6 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO 10

7 SUBCONTRATAÇÃO 12

8 CONSIDERAÇÕES GERAIS 13

1 OBJETIVO

1.1. Esta Especificação Técnica (ET) visa estabelecer os requisitos técnicos mínimos, fornece orientações gerais, determina as premissas básicas e diretrizes necessárias para a execução do serviço de suporte da plataforma de comunicações unificadas da Transpetro.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

2.1 Deverão ser obedecidas as informações constantes nesta ET e demais documentos e anexos relacionados ao contrato, bem como a edição ou revisão atualizada das Normas, Instruções Normativas, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, Resoluções e toda a Legislação vigente e/ou que porventura vierem a surgir acerca do assunto que envolve e/ou afeta a prestação dos serviços, durante a execução do contrato.

3 DEFINIÇÕES DE TERMOS, SIGLAS E ABREVIATURAS (opcional)

3.1 TERMOS

i. **CHAMADO:** Registro do sistema de tratamento de incidentes TRANSPETRO (Sistema informatizado de gestão dos serviços de Telecomunicações da TRANSPETRO). Modo de acionamento e evidência que a TRANSPETRO utilizará para solicitar um serviço à CONTRATADA.

ii. **NEXT BUSINESS DAY:** Próximo dia útil para entrega de material.

3.2 SIGLAS OU ABREVIATURAS

i. **AS – Autorização de Serviço;**
ii. **AD - Active Directory;**
iii. **ATA - Analog Telephone Adapters*;***
iv. **BiB – Built-in-Bridge;**
v. **CCIE – Cisco Certified Internetwork Expert;**
vi. **CUCM – Cisco Unified Communications Manager;**
vii. **ET - Especificação Técnica;**
viii. **HTTPS – Hyper Text Transfer Protocol Secure;**
ix. **ICE – Instant Connect Enterprise;**

x. **IP – Internet Protocol;**

xi. **MBA – Master Business Administration;**

xii. **MPLS – Multiprotocol Label Switch;**

xiii. **NBD – Next Business Day;**

xiv. **PMP – Project Management Professional;**

xv. **PSTN – Public Switched Telephone Network;**

xvi. **PPU - Planilha de Preços Unitários;**

xvii. **SIP – Session Initiation Protocol;**

xviii. **SSH – Secure Shell;**

xix. **TLS – Transport Layer Security;**

xx. **UN - Unidade**

4 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados de forma remota para a sede da TRANSPETRO no Munícipio do Rio de Janeiro - RJ. Excepcionalmente a prestação de serviços poderá ocorrer de maneira presencial em suas instalações ou se fazer necessária o comparecimento presencial para reuniões, ocasião em que será informado à CONTRATADA, sem acréscimo de custos para a TRANSPETRO.

5 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1 SERVIÇO DE SUPORTE

5.1.1. Deverá ser incluído no suporte todos os elementos que compõem a solução de comunicações unificadas da TRANSPETRO, incluindo: *deskphones* do fabricante da solução, licenças, *softphone*, ATA, aplicações em servidores virtuais, *gateways* de voz, *analog voice gateways* e demais componentes do sistema. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e a qualidade de todo o sistema de telefonia da TRANSPETRO, monitorar, gerenciar e prestar manutenções corretivas e preventivas, assistência técnica e suporte. Os itens estão detalhados através de suas licenças no item 5.2.2. Está fora do escopo do serviço aqui descrito o suporte dos *hardwares* envolvidos.

5.1.2. E Para o suporte às aplicações que compõem todo o sistema de comunicações unificadas, o mesmo deverá ser realizado durante todo o período do contrato, sem ônus

para a TRANSPETRO, com início a partir da emissão da Autorização de Serviço (AS), devendo o atendimento ocorrer conforme Tabela 1 que apresenta os possíveis graus de severidade e os tempos para que ocorram resposta e solução dos eventos:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE
1	O serviço está fora, causando impacto crítico nas operações empresariais.	30 min	4h
2	O desempenho está severamente degradado, apresentando alto impacto nas operações empresariais com a performance do serviço inaceitável.	2h	6h
3	O desempenho da rede está degradado, apresentando médio impacto para o negócio. A funcionalidade do ambiente está evidentemente prejudicada, mas a maioria das operações empresariais continuam.	2h	8h
4	Existe baixo impacto para o negócio do cliente ou a TRANSPETRO solicita informações / assistência do produto, instalação ou configurações.	2h	NBD

Tabela 1: Tempos para cada nível de severidade

5.1.3. Nível de severidade 1 – Crítica

i. O problema acarreta total indisponibilidade da solução.

ii. Aberto o chamado, se definido como nível de severidade 1, o atendimento, quando não for imediato, deverá ter um retorno a TRANSPETRO em até 30 minutos corridos de sua abertura.

iii. O atendimento terá como objetivo eliminar a emergência, através da correção do problema, se conhecida, ou a tomada de ação que contorne a situação de exceção, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial da Solução, possibilitando a execução das funções principais para a TRANSPETRO, caso em que o problema terá sua severidade alterada.

5.1.4. Nível de severidade 2 – Alta

i. O problema está relacionado à indisponibilidade de função(ões) importante(s) do sistema, como falhas na realização de chamadas, ou ao fornecimento de informações incorretas que afetem sua utilização.

ii. Aberto o chamado, e sendo definido como nível de severidade 2, o atendimento, quando não for imediato, deverá ter um retorno a TRANSPETRO, em até duas horas corridas.

5.1.5. Nível de severidade 3 – Média

i. O problema está relacionado à falha em função(ões) não crítica(s) da Solução, não resultando em sua indisponibilidade, permitindo alternativas para a continuação da operação.

ii. Aberto o chamado, e sendo definido como nível de severidade 3, o atendimento, quando não for imediato, deverá ter um retorno a TRANSPETRO, em até oito horas úteis de sua abertura, tendo por objetivo, a correção do problema, se conhecida, ou a solicitação da execução de procedimentos para a obtenção de dados e da documentação necessária para tratamento do problema.

iii. Um problema, definido como nível de severidade 3 não terá este nível alterado até que seja resolvido.

5.1.6. Nível de severidade 4 – Baixa

i. O problema não afeta a operação da Solução e está relacionado a correções, dúvidas quanto ao uso, à formatação de informações em telas ou outros problemas menores.

ii. Aberto o chamado, e sendo definido como nível de severidade 4, o atendimento, quando não imediato, deverá ter um retorno em até vinte e quatro horas úteis de sua abertura, tendo por objetivo, a correção do problema, se conhecida, ou a solicitação da execução de procedimentos para a obtenção de dados e da documentação necessária para tratamento do problema.

iii. Um problema definido como nível de severidade 4 não terá este nível alterado até que seja resolvido.

5.1.7. O grau de severidade será informado por pessoa autorizada da TRANSPETRO.

5.1.8. A CONTRATADA deverá fornecer suporte especializado, conforme severidades descritas nos itens 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, e 5.1.7, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA o acionamento e coordenação das atividades de manutenção junto aos canais de suporte do fabricante do sistema. Ficará a cargo da TRANSPETRO disponibilizar um profissional para acompanhar as atividades citadas.

5.1.9. Faz parte do escopo deste serviço as manutenções corretiva e preventiva em todo o sistema de comunicações unificadas sempre que for solicitado pela TRANSPETRO. Deverá estar incluída neste serviço a disponibilização e instalação de novos *releases* minoritários de software para todos os elementos que compõem o sistema de comunicações unificadas descritos no item 5.1.1 desta especificação técnica, sempre que demandado pela TRANSPETRO, para efeito de correção de defeitos, bugs e falhas identificadas na versão atualmente em uso na TRANSPETRO.

5.1.10. A CONTRATADA deverá realizar durante todo o período do contrato a atualização dos *firmwares* dos equipamentos de usuários que compõem a solução para as versões mais recentes deles. A CONTRATADA deverá realizar estas atualizações sempre que demandado pela TRANSPETRO, para efeito de correção de defeitos, *bugs* e falhas identificadas na versão atualmente em uso na TRANSPETRO.

5.1.11. A CONTRATADA deverá realizar a gestão do sistema de comunicações unificadas da TRANSPETRO, sendo responsável pela plataforma de mensageria e *status* de presença, plataforma esta que poderá ser migrada para o ambiente em nuvem, sendo esta migração de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo sua integração com o sistema de AD da TRANSPETRO. Além disso, faz parte da atividade de gestão, a aplicação e atualização das políticas de segurança definidas pela TRANSPETRO no âmbito do sistema de comunicações unificadas. Esta migração deverá ser autorizada pela TRANSPETRO antes da execução dela.

5.1.12. Faz parte do escopo deste serviço a atualização dos *softwares* relacionados aos servidores da solução para a versão majoritária superior mais recente, durante todo o período do contrato, podendo trazer novas funcionalidades, novas facilidades, aumento de capacidade, novas integrações, suportar novos modelos de *hardware*, ou cenários que não sejam possíveis na versão majoritária atualmente utilizada na TRANSPETRO.

5.2 LICENCIAMENTO

5.2.1. No caso de licenciamento, a CONTRATADA deverá oferecer uma solução com licenciamento flexível e suporte que atenda a estrutura da TRANSPETRO, e que permita a utilização destas licenças tanto em infraestrutura de servidores própria da TRANSPETRO quanto em nuvem e que estejam na versão mais atual. O licenciamento flexível deverá permitir o consumo por demanda e a mobilidade em caso de mudança de infraestrutura ou versão de firmware.

5.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma de gerenciamento simplificado onde todas as licenças, aplicações e serviços estarão sob um único portal de administração, independente do que for adquirido, fornecendo mais simplicidade à gestão da solução.

5.2.3. O portal de administração da solução deverá ter seu acesso predominantemente via interface gráfica (*web*) por meio de navegador (*web browser*), podendo outras tarefas administrativas ser realizadas via linha de comando e, deverá oferecer visibilidade de todas as licenças implantadas e adquiridas, além de suas respectivas datas de vencimento para renovação.

5.2.4. Deverá ser permitida a implantação sob demanda na plataforma contratada, sendo possível adicionar aplicações e licenças, a qualquer tempo durante toda a validade do contrato.

5.2.5. A solução deverá permitir a portabilidade de licenças, podendo elas ser transferidas de um *hardware* para outro sem ônus para a TRANSPETRO durante toda a validade do contrato.

5.3 SERVIÇO DE PLANEJAMENTO E OPERAÇÃO

5.3.1. A CONTRATADA deverá realizar atendimento às demandas operacionais da TRANSPETRO. Estas demandas incluem atividades de planejamento e operação do sistema de comunicações unificadas da TRANSPETRO com quantidade estimada em torno de 100 horas.

5.3.2. Compõe o escopo das atividades relacionadas no item 5.3.1, apoio à equipe da TRANSPETRO nas definições de novos projetos, incluindo novos cenários, estudo de viabilidade técnica e laboratórios para avaliação destes cenários.

5.3.3. A TRANSPETRO solicitará o serviço com antecedência de 5 dias úteis para a execução das atividades, preferencialmente, no formato remoto.

5.4 DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

5.4.1. A CONTRATADA deverá realizar upgrade, conforme disponibilidade de versão estável mais recente do fabricante, para o sistema de comunicações unificadas da TRANSPETRO, que é único para todas as localidades e, deverá ser composto de uma quantidade de servidores suficientes para acomodar o registro em média de 10.000 (dez mil) usuários com todos os serviços previstos nesta especificação técnica habilitados. É requisito que os servidores sejam de propriedade da TRANSPETRO ou em ambiente em nuvem ou um híbrido destes dois ambientes. Para o caso de se utilizar servidores de propriedade da TRANSPETRO, os mesmos deverão ser virtualizados e, caso qualquer um deles venha a se tornar indisponível, os demais servidores deverão atender a todos os usuários do sistema, com todos os serviços previstos habilitados, sem degradação do desempenho, funcionalidades e qualidade do serviço. No caso de ambiente em nuvem, a migração deverá ser autorizada previamente pela TRANSPETRO.

5.4.2. A solução oferecida pela CONTRATADA deverá ser capaz de se integrar à solução de saída para a Rede Pública da TRANSPETRO, que atualmente é realizada através de *gateways* de voz conectados via SIP *Trunk* com a operadora.

5.4.3. Os ramais a serem utilizados serão definidos de acordo com o plano de numeração da TRANSPETRO.

5.4.4. O número de ramal será associado aos dispositivos, físicos e/ou virtuais, que o usuário utiliza além de aparelhos IP sem um usuário específico que também terão um número de ramal associado a ele, definidos pela TRANSPETRO.

5.4.5. Os aparelhos analógicos, da telefonia convencional, em cada localidade indicada pela TRANSPETRO, serão integrados através do adaptador-conversores analógicos para IP.

5.4.6. A plataforma de comunicações unificadas atualmente em funcionamento na TRANSPETRO está representada pela Figura 1 a seguir:

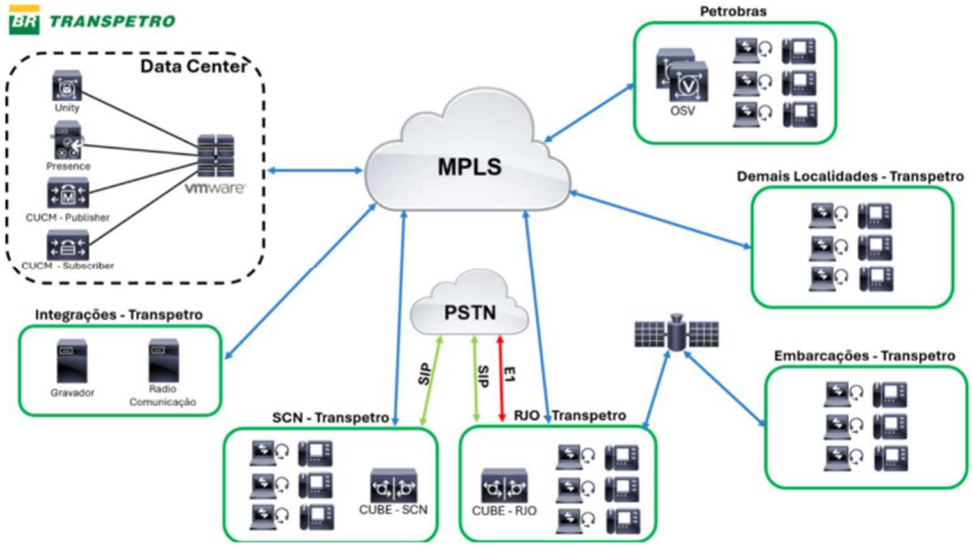

Figura 1: Plataforma de Comunicações Unificadas da Transpetro.

5.4.7. A TRANSPETRO utiliza o sistema de comunicações unificadas Cisco *Unified Communications Manager* (CUCM), versão 12.5.

5.4.8. A solução deverá permitir o sincronismo com o *Microsoft Active Directory* (AD) da TRANSPETRO.

5.4.9. A solução deverá permitir o registro de aparelhos *deskphones*, *softphones* para microcomputadores, aparelhos ATA e *voice gateways* no ambiente da rede corporativa da TRANSPETRO.

5.4.10. Em caso de atualização da plataforma, todas as funcionalidades atualmente disponíveis deverão ser mantidas, tais como mensagens instantâneas, visibilidade de presença, transferência de ligações, audioconferências, entre outras. Será de inteira responsabilidade de a CONTRATADA verificar toda a plataforma atual da TRANSPETRO antes da atualização para que as funcionalidades atualmente disponíveis sejam mantidas, exceto aquelas descontinuadas pelo fabricante da solução na nova versão, **sendo que possíveis descontinuidades deverão ser comprovadas por carta do fabricante.**

5.4.11. Todo tráfego das interfaces de administração do sistema de Comunicações Unificadas deverá ser criptografado, sendo o tráfego da interface gráfica criptografada por meio do protocolo HTTPS e o tráfego da interface de linha de comando criptografado por meio do protocolo SSH. **Não será aceito o protocolo *Telnet* para administração por linha de comando.**

5.4.12. Deverá ser permitida a execução do serviço em nuvem, sendo a mesma da TRANSPETRO ou do próprio fabricante. Esta funcionalidade só será habilitada caso haja expressa autorização da TRANSPETRO.

5.4.13. Toda comunicação e dados deverão ser criptografados da origem até o destino (fim a fim), incluindo seu armazenamento, sendo que nenhuma informação deverá ser armazenada sem criptografia.

5.4.14. Deve-se utilizar protocolos seguros, como HTTPS e TLS.

5.4.15. Historicamente o sistema de comunicações unificadas da TRANSPETRO possui integração com o Sistema de Gravação de Voz Corporativo em que ramais fazem uso da funcionalidade *Built-in-Bridge* (BiB), presente na plataforma *Cisco Unified Communications Manager*. É mandatório que a solução mantenha serviços de Gravação de Voz garantindo a manutenção de todas as funcionalidades que permitem a gravação dos ramais.

5.4.16. Atualmente o sistema de comunicações unificadas da TRANSPETRO possui integração com o sistema *Instant Connect Enterprise* (ICE) do fabricante *Instant Connect*, responsável pela integração do sistema de radiocomunicação da TRANSPETRO com o sistema de telefonia IP. É mandatório que a solução mantenha a integração com este sistema, garantindo a manutenção de todas as funcionalidades de integração.

6 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

6.1. Os indicadores de desempenho, no total de quatro, serão verificados conforme descritos na Tabela2 abaixo:

Indicador de Desempenho	Meta
Percentual de chamados SEVERIDADE 1 resolvidos em até 4 horas	90%
Percentual de chamados SEVERIDADE 1 resolvidos em até 6 horas	97%
Percentual de chamados SEVERIDADE 2 resolvidos em até 6 horas	90%
Percentual de chamados SEVERIDADE 2 resolvidos em até 8 horas	97%

Tabela 2: Indicadores de desempenho por severidade

6.2. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar no primeiro dia do período de medição relatório com os dados das solicitações e indicadores. A TRANSPETRO terá dois

dias para cálculo dos indicadores e apresentar resultados. A CONTRATADA terá um dia para apresentar sua justificativa, caso discorde do resultado apresentado. A TRANSPETRO analisará as justificativas e efetuará a finalização da medição.

6.3. A Tabela 3 apresenta o fator de redução para medição mensal dos serviços.

Quantidade de indicadores de desempenho apurados com valor inferior à meta estabelecida	Fator de Redução (FR)
1 indicador	10%
2 indicadores	Adicional de 5% em relação ao indicador anterior. Total de 15%.
3 ou mais indicadores	Adicional de 5% em relação ao indicador anterior. Total de 20%.

Tabela 3: Fator de Redução (FR)

6.4. A CONTRATADA deverá atender aos níveis de severidade e os prazos de execução dos serviços objeto desta especificação técnica.

6.5. O Tempo de Resposta é o tempo de prontidão máximo para que o chamado receba o primeiro tratamento por parte da equipe da CONTRATADA. A prontidão não representa a solução do registro e sim a iniciativa em recebê-lo e começar as atividades para o tratamento adequado, como designar um responsável técnico pelo atendimento e iniciar os testes junto com a equipe da TRANSPETRO.

6.6. O Tempo para solução refere-se ao prazo máximo para solução do incidente com relação à severidade informada.

6.7. As severidades serão informadas pelo representante da TRANSPETRO no momento da abertura do chamado.

6.8. A medição dos serviços se dará pela multiplicação das unidades de serviços prestadas pelos valores unitários constantes da Planilha de Preços Unitários (PPU), anexo ao contrato. No que se refere aos serviços de suporte, planejamento e visita técnica, segue detalhamento conforme as linhas de serviço da Tabela 4 abaixo:

Item	Serviço	Unidade	Descrição da Unidade
1	Suporte	Mensal	O suporte será medido mensalmente referenciado ao número de usuários ativos, conforme item 5.1 desta ET. Deverá ser apresentado pela CONTRATADA um relatório mensal com as atividades desempenhadas no período.
2	Licenciamento	Qtd. Licenças Mensal	O licenciamento será medido mensalmente referenciado ao número de licenças ativas, conforme item 5.2 desta ET. Deverá ser apresentado pela CONTRATADA um relatório mensal com as atividades desempenhadas no período.
3	Serviço de Planejamento e Operação	Horas de Serviço (HS)	O serviço será medido mensalmente e referenciado a quantidades de horas solicitadas para atividades conforme item 5.3 desta ET. Deverá ser apresentado pela CONTRATADA um relatório mensal com as atividades desempenhadas no período.

Tabela 4 - Medições, unidades e descrição.

6.9. Fórmula de Medição

6.9.1. Para o serviço de suporte: VM = UN x (1 - FR)
Onde:
VM - Valor medido no mês;
UN – Valor de pagamento mensal;
FR - Fator de redução a ser aplicado (conforme Indicadores de Desempenho da Tabela 2 e a quantidades deles abaixo da meta).

Por exemplo: Em um determinado mês o relatório apresentado pela Contrata possui as informações que o indicador 1 (Severidade_1 resolvidos em até 4 horas) e o indicador 4 (Severidade_2 resolvidos em até 8 horas) ficaram abaixo da meta, ou seja, o indicador 1 ficou abaixo de 90% e o indicador 2 ficou abaixo de 97%. Portanto, tivemos 2 indicares abaixo das metas e verificando a Tabela 3, assim aplicamos um FR= 15%.

6.9.2. Para cada licença do item 5.2: VM = UN
Onde:
VM - Valor medido no mês;
UN – Quantidade de licenças usadas no mês (conforme item 2 da Tabela 4 ou apurações internas da Transpetro).

7 SUBCONTRATAÇÃO

7.1. Nenhuma das atividades que compõem a execução dos serviços poderão ser subcontratadas.

8 CONSIDERAÇÕES GERAIS

8.1. Para a execução do serviço relacionado no item 5.3, a CONTRATADA deverá dispor de equipe de profissionais com as certificações abaixo ou mais de 05 anos de experiência com a solução, sendo necessária a apresentação de documentação comprobatória:

• MBA em Gestão de Projetos ou *Project Management Professional* (PMP);
• CCIE *Collaboration;*

8.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda documentação técnica de interligação dos elementos da solução. Além dos diagramas lógicos, a documentação deverá conter informações relativas à identificação dos elementos (como endereçamento, *hostnames*, VLANs, entre outros), scripts de configuração, indicar a localização física dos elementos nos sites da TRANSPETRO, além de outras informações que a Fiscalização da TRANSPETRO julgue importantes para facilitar a operação e manutenção da solução.

8.3. O suporte ao sistema de comunicações unificadas deverá ser realizado durante todo o período do contrato, sem ônus para a TRANSPETRO, com início a partir da emissão da Autorização de Serviço (AS).

8.4. A CONTRATADA deverá designar um profissional para atuar como preposto, para que possa ser tratado assuntos relacionados à prestação dos serviços. Sua disponibilidade deverá ser no horário de 09:00 às 18:00.

8.5. A CONTRATADA deverá prover atendimento em regime 24x7, em português, disponibilizando canais via atendimento remoto, mensagens instantâneas e número de telefone 0800. Além destes, a CONTRATADA também deverá disponibilizar um portal web para abertura de incidentes a fim de que os usuários da TRANSPETRO, mediante autenticação, possam realizar requisições e abrir incidentes de forma independente do contato telefônico. Estes canais deverão ser informados para a TRANSPETRO após a emissão da AS.

8.6. As quantidades previstas na PPU são estimativas e podem variar, não obrigando a TRANSPETRO a solicitar à CONTRATADA a totalidade das atividades até o seus limites.

8.7. O licenciamento citado no item 5.2 deverá ser ofertado pela CONTRATADA na modalidade de serviço. Segue abaixo os elementos para estimativa:

i. Cisco 4431 Integrated Services Router = 4
ii. Cisco 2900 Series Integrated Services Routers = 50
iii. Cisco IP Phone 7800 Series = 1200
iv. Cisco IP Phone 8800 Series = 120

v. Cisco Unified SIP Phone 3900 Series = 80
vi. Cisco Jabber for Windows = 2700
vii. Siemens IP Phone Openstage 15 SIP = 160
viii. Cisco ATA 187, 190 e 191 (Analog Telephone Adapters) = 160
ix. Cisco VG310 and Cisco VG320 Voice Gateways = 10
x. Cisco Unified Communications Manager = 2
xi. Cisco Unified Communications Manager IM & Presence = 1
xii. Cisco Unity Connection = 1