

Questionamentos 2 - PRODERJ - Pregão eletrônico 012 2024**De :** Luisa De Gois Aquino <luisaga@algartelecom.com.br>

sex., 06 de jun. de 2025 15:52

Assunto : Questionamentos 2 - PRODERJ - Pregão eletrônico 012 2024**Para :** cdl@proderj.rj.gov.br, HUGO FAGUNDES RODRIGUES <hugo.rodrigues@algartelecom.com.br>

Prezada (o) Pregoeiro (o)

A empresa Algar Telecom S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede em Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua José Alves Garcia, nº 415, inscrita no CNPJ/MF sob o número 71.208.516/0001-74, vem mui respeitosamente, conforme previsto no instrumento convocatório, apresentar seus QUESTIONAMENTOS em face do pregão eletrônico 012 2024 pelos fundamentos que passa a expor:

1. Favor esclarecer o item 1.15 do Anexo IX (Prova de Conceito), visto que as aplicações que serão disponibilizadas para a realização da Prova de Conceito são próprias da solução da proponente convocada para esta etapa, e não da solução de terceiros.
2. Entendemos que o valor de R\$ 2.393 mencionado no Lote II é por cada licença de Agente de "Contact Center em Nuvem", seja este um Atendente Comum ou Supervisor. Favor confirmar nosso entendimento.
3. Caso nosso entendimento sobre o questionamento anterior esteja equivocado, e o quantitativo de "21" existente no item único do Lote 2 refere-se à quantidade de instâncias (órgãos aderentes) de Contact Center, entendemos que deverá ser esclarecida a quantidade de agentes e supervisores a serem implantadas. Favor informar a quantidade total de agentes em cada uma das instâncias.
4. Para evitar que sejam ofertados recursos que não venham a ser implementados, onerando os valores para a PRODERJ, e considerando que todas as soluções de mercado usam modularização de recursos de acordo com as demandas e necessidades específicas de cada órgão aderente, questionamos em relação aos Contact Center do Lote II, quais funcionalidades mínimas deverão estar inclusas nos preços apresentados considerando as necessidades de cada órgão.
5. Entendemos que cada um dos 21 (vinte e um) 'contact centers em nuvem' deverão ser implantados com recursos mínimos de atendimento, como chamadas de voz, com gravação das ligações, URA multinível, acompanhado da gestão básica dos Atendentes e Supervisores. Favor confirmar nosso entendimento. Caso não seja este o entendimento, favor discriminar as funcionalidades mínimas para atendimento.
6. Para assegurar a ampla competitividade e isonomia, e baseado em elevados padrões do mercado, pedimos que seja esclarecido como serão distribuídos os valores de implantação dos Contact Center do Lote 2.
7. Ainda referente ao Lote II, entendemos que não será possível entregar solução de Contact Center baseada em software livre, conforme 2º bullet do item "2. LOTE 02 - CONTACT CENTER" do Anexo I que exige: "O Sistema de Contact Center não deve utilizar software de controle SIP baseado em software livre, como soluções baseadas em Asterisk, Freeswitch e derivados." Favor confirmar nosso entendimento.
8. Entendemos que para o item "2.18. Requisitos de Instalação", subitem "O código-fonte e a documentação das customizações realizadas para os aplicativos e softwares utilizados no desenvolvimento dos serviços;" o que está se exigindo é a documentação aberta das APIs do sistema, para os casos em que for necessária a integração com sistemas/módulos externos ao contact center, por exemplo. Favor confirmar nosso entendimento.
9. Estamos entendendo que websites, manuais, folders, datasheets e páginas oficiais dos fabricantes que compõe as soluções utilizadas nos itens dos Lotes 1 e 2 também serão considerados como "documentos originais do fabricante", conforme preconizado no item 1.11 do Anexo IX, Prova de Conceito, na geração da planilha de ponto-a-ponto baseada nas tabelas de Roteiros da POC dos Lotes 1 e 2, do mesmo Anexo. Favor confirmar nosso entendimento.
10. É solicitado no Roteiro da Prova de Conceito do Lote II, item ""CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS DA INTERFACE (FRONT-END) DO AGENTE DE ATENDIMENTO"" o seguinte teste: "A interface de acesso deve ser compatível com padrão web, operando no mínimo nos navegadores Google Chrome, Internet Explorer 11, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e o Safari." Estamos entendendo que a solução deverá comprovar atendimento ao WebRTC, o que exclui a comprovação do uso do IE 11, descontinuado em junho de 2022. Favor confirmar nosso entendimento.

Luísa de Gois Aquino
Analista de licitação
Gerência Nacional Governo
012 34 999713333
luisaga@algartelecom.com.br