



**AO CENTRO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ
– RJ**

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – RJ

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2025

A empresa SMARTSPACE SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA inscrita no CNPJ 06.126.611/0001-67, vem respeitosamente, com fundamento na Lei nº 8.666/1993 e 14.133/2021 e nas orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), solicitar esclarecimentos referentes ao **PE nº 012/2025**, que visa a Registro de preços visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual (Lote I) e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing (Lote II), na forma estabelecida neste Edital e seus anexos

Referência. Assunto: Pedido de Esclarecimento – Pregão Eletrônico nº 012/2025

Prezado Sr. Pregoeiro (a),

Item do edital	Descrição do item	Pedido de Esclarecimento
2.17.2. Nível Mínimo de Serviços	Suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser prestados através de uma central de atendimento (call center) telefônico ou via sistema web, obedecendo as seguintes condições	Qual é o número total de localidades físicas contempladas no projeto, considerando os endereços listados no Anexo VIII – Planta de Ramais?
1.7	Deve permitir ligações e conferências de áudio e vídeo, com até 100 (cem) participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas Devem suportar integração, por meio de conector (app), com a plataforma Microsoft Teams. Tal conector deve ser compatível com qualquer modalidade de subscrição do Microsoft Teams e Microsoft 365 (E1, E3, E5, assim como fornecer recursos de telefonia integrados na interface do Teams)	Conforme exigência do edital: "Devem suportar integração, por meio de conector (app), com a plataforma Microsoft Teams. Tal conector deve ser compatível com qualquer modalidade de subscrição do Microsoft Teams e Microsoft 365 (E1, E3, E5), assim como fornece recursos de telefonia integrados na interface do Teams", entendemos que não será necessário o uso de licenças Microsoft Phone System, a fim de evitar custos desnecessários, uma vez que essa exigência pode ser atendida por meio de plug-in que será instalado no Microsoft Teams, com funcionalidades de chamadas PSTN (entrada e saída). Este entendimento está correto? Consideramos ainda que a PRODERJ já possui as licenças Microsoft Teams do tipo E1 ou E3.
1.4	GATEWAY IP	Com relação aos gateways e ao mecanismo de sobrevivência exigido no Termo de Referência, solicitamos os seguintes esclarecimentos essenciais para viabilizar a adequada formação da proposta técnica e comercial:



		- Qual a quantidade de localidades que receberá gateways de sobrevivência? - Qual a quantidade de ramais, por localidade, que deverão operar com licenças de sobrevivência em caso de falha de conectividade com a nuvem? - Sem essas informações, não é possível dimensionar corretamente o escopo de produtos necessários, especialmente no que se refere à aquisição de gateways com suporte adequado e licenciamento específico por ponto. - Caso não haja tempo hábil para fornecimento dessas informações de forma clara e objetiva, solicitamos a impugnação do(s) item(ns) correspondente(s) ou, alternativamente, o adiamento da sessão de abertura da licitação, a fim de garantir a competitividade e o equilíbrio técnico entre os proponentes, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
Lote 2	Lote 2: a) Por se tratar de serviços em nuvem a manutenção deverá ser inerente a solução, onde a manutenção corretiva deverá atender às seguintes especificações:	Para o Lote 2, qual será a quantidade total de agentes de atendimento e supervisores prevista para a operação? Essas informações são fundamentais para dimensionamento de licenças e estrutura da solução de contact center.
1.9	LICENÇAS DE RECEPCIONISTA DIGITAL (ATENDEDOR AUTOMÁTICO)	Em relação ao item 1.9 do TR, que trata das licenças de recepcionista digital (atendedor automático) com múltiplos menus, personalizações e gestão via portal, o requisito refere-se à funcionalidade de DAC (Distribuidor Automático de Chamadas)? Em caso afirmativo, qual o volume previsto de utilização e quantidade de unidades onde será necessário?
1.1.1	Serviços para mesa de telefonista	Há demanda por serviços específicos de mesa de telefonista? Caso afirmativo, qual a quantidade de posições previstas e em quais localidades essa funcionalidade será necessária?
Objeto	Registro de preços visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing, conforme os	Não há exigência de integração, no edital, da solução com sistemas legados, CRMs, ERPs ou outros sistemas atualmente utilizados pelo PRODERJ. Poderiam especificar se tais integrações estão previstas no escopo atual? Em caso afirmativo, os custos referentes a



	requisitos, especificações e quantitativos constantes neste Termo de Referência e seus anexos	essas integrações serão tratados por meio de aditivo contratual?
--	---	--

Aguardamos retorno e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

João Pessoa, 09 de junho de 2025.

Comercial de Licitações.