

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 02 DA EMPRESA ALGAR TELECOM – (PE-RP N° 012/2024) - VOIP

Questionamento 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.

RESPOSTA: O item 1.15 do Anexo IX tem por objetivo estabelecer que a Prova de Conceito (PoC) será realizada em um ambiente previamente definido pela CONTRATANTE, de forma a garantir a padronização das condições de avaliação entre as proponentes convocadas.

Ao mencionar que "a CONTRATANTE disponibilizará a aplicação", a intenção é indicar que a CONTRATANTE definirá o(s) sistema(s), cenário(s) ou fluxo(s) de atendimento que deverão ser utilizados como base para testar a plataforma da PROPONENTE. Ou seja, a aplicação a ser utilizada na simulação de atendimento será fornecida pela CONTRATANTE apenas como **contexto funcional** para execução da PoC, e **não se refere à plataforma de contact center em si**, que é, evidentemente, de responsabilidade da PROPONENTE.

Portanto, **a PROPONENTE deverá apresentar e disponibilizar sua própria solução de contact center em nuvem, conforme previsto no edital**, sendo sua responsabilidade garantir a integração, operação e demonstração dos requisitos exigidos durante a PoC, utilizando-se da aplicação ou cenário fornecido pela CONTRATANTE.

Questionamento 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.

RESPOSTA: O objeto a ser fornecido se trata de uma Plataforma de Contact Center, portanto o valor mencionado se refere ao custo mensal da disponibilização da plataforma ao CONTRATANTE, que deverá contemplar front-ends tanto de atendentes como de supervisor, conforme especificações técnicas estabelecidas no Anexo I do Termo de Referência.

Questionamento 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.

RESPOSTA: A quantidade de agentes deverá ser obtida com cada CONTRATANTE, no âmbito dos seus processos e fluxos internos de atendimento.

Questionamento 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.

RESPOSTA: As funcionalidades mínimas para a Plataforma de Contact Center são aquelas constantes no Termo de Referência e seu Anexo I de Especificações Técnicas.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Os recursos mínimos de atendimento para a Plataforma de Contact Center são aqueles constantes no Termo de Referência e seu Anexo I de Especificações Técnicas.

Questionamento 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.

RESPOSTA: O objeto prevê um máximo de 21 (vinte e uma) Plataformas de Contact Center a serem implantadas durante a vigência da Ata de Registro de Preços a mesma quantidade de entidades em uma única Plataforma, segmentados logicamente de forma independente no que tange aos requisitos técnicos estabelecidos.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Não será necessário comprovar compatibilidade da interface de acesso com Microsoft Internet Explorer 11, tendo em vista a descontinuidade do mesmo, sendo um erro material a presença deste requisito.