

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA CLARO 04 – (PE- RP N° 012/2024) - VOIP

Questionamento 1:

Considerando os documentos integrantes do edital abaixo:

- **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I – Especificações Técnicas**
 - *pag.1 – 1.3.3 – Indicação dos Órgãos ou entidades participantes*
- **EDITAL – ANEXO III - Modelo de Apresentação da Proposta_Anexo III_Lote I**
- **EDITAL – ANEXO V – Lote I – Orçamento Estimado**

- **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I – Especificações Técnicas**
 - *pag.1 – 1.3.3 – Indicação dos Órgãos ou entidades participantes*

1:08

SE/ERJ - 101020561 - Termo de Referência de Material/Serviço

ÓRGÃOS PARTICIPANTES DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – VOIP - IRP N° 1431/2024					
ID SIGA	LOTE I				LOTE II
	1	2	3	4	5
	184818	147508	184819	189612	184820
ÓRGÃOS	Serviço Telefonia IP e Nuvem contemplando licença/assinatura por usuário ou ramal, licença de softphone, aparelho IP PoE e headset (Ligações LOCAL e LDN Ilimitadas FIXO - FIXO e FIXO - MÓVEL).	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região	Discagem Direta Gratuita (DDG) Trunking e 0800 contemplando licença/assinatura por usuário ou ramal, licença de softphone, aparelho IP PoE e headset (Ligações LOCAL e LDN Ilimitadas FIXO - FIXO e MÓVEL - FIXO)	Serviço de Gravação de Chamadas	Contact Center em Nuvem
PRODUR	256	60	2	2	1
MEC	36	60	2	2	2
HS	190	70	2	2	1

Com base na tabela acima, solicitamos que seja esclarecido algumas dúvidas, conforme descrito abaixo:

a. **LOTE I – 1 – 184818 – Título da coluna diz:**

“Serviço Telefonia IP e Nuvem contemplando Licença/Assinatura por Usuário ou Ramal, Licença de softphone, aparelho IP PoE e headset (Ligações LOCAL e LDN Ilimitadas FIXO – FIXO e FIXO – MÓVEL)”

Entendemos que o quantitativo, por exemplo, 256 do órgão PRODURJ, refere-se a quantidade de Ramais, Licenças de Softphone, Aparelhos IP PoE e Headset previsto para cada órgão. Nosso entendimento está correto? Caso contrário, favor esclarecer.

RESPOSTA: O item em questão implica a quantidade ramais, licenças de softphone, aparelhos IP PoE e Headset, bem como todo o necessário para execução do objeto conforme estabelecido no Termo de Referência e seus Anexos.

b. **LOTE I – 2 – 147508 – Título da coluna diz:**

“Ligações LDI (LDI – STFC – F/FM) Origem Fixo – Qualquer País/Região”

Com base no título da coluna, que diz se tratar de **“Ligações”**, está em desacordo com **“Modelo de Apresentação da Proposta_Anexo III_Lote I”** na coluna G – **“U.F.”**, que informa se tratar de **“Minutos”**. Pergunto, a quantidade, por exemplo, de 60, refere-se a ligações ou minutos? Caso seja Minutos, qual seria a unidade de tempo que devemos considerar, Minutos/Dia, Minutos/Mês ou Minutos/Ano?

RESPOSTA: O item em questão referente a minutos e não está atrelado a unidade de tempo, pois é um item a ser contratado sob demanda com pagamento à vista, executado a cada Ordem de Serviço aberta para o mesmo.

c. **LOTE I – 3 – 184819 – Título da coluna diz:**

“Discagem Direta Gratuita(DDG), Tri-Digito e 0800, contemplando Licença/Assinatura por Usuário ou Ramal, Licença de softphone, aparelho IP PoE e headset (Ligações LOCAL e LDN Ilimitadas FIXO – FIXO e FIXO – MÓVEL)”

Entendemos que o quantitativo, por exemplo, de 2 do órgão PRODERJ, refere-se a quantidade de Ramais, Licenças de Softphone, Aparelhos IP PoE e Headset previsto para cada órgão, por analogia com a coluna 1.

Porém ficamos com dúvida se não seria a quantidade de números 0800 que poderá ser solicitado por cada órgão. Poderiam confirmar qual a interpretação correta, ou seja, Ramais para as posições de Atendimento ou quantidade de Números 0800?

Em se tratando de Ramais, entendemos que além da quantidade de Ramais solicitado para os sites na coluna 1, deveremos considerar um adicional de Ramais conforme esta coluna somente para atendimento ao 0800. Neste caso, qual seria então, a estimativa de números 0800 que serão solicitados por órgão?

Nosso entendimento está correto? Caso contrário, favor esclarecer.

RESPOSTA: O item em questão indica a quantidade máxima de números 0800 a serem solicitados pelo órgão.

d. **LOTE I – 4 – 189612 – Título da coluna diz:**

“Serviço de Gravação de Chamadas”

Neste caso, não há unidade declarada, porém, com base no **“Modelo de Apresentação da Proposta Anexo III_Lote I”**, entendemos que o quantitativo, por exemplo, de 2, do órgão PRODERJ, refere-se a quantidade de Ramais simultâneos que poderão solicitar gravação, para determinado órgão. Nosso entendimento está correto? Caso contrário, favor esclarecer.

RESPOSTA: Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 2:

ITEM 1.1 - SISTEMA DE TELEFONIA – VoIP (ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS pag: 23)

O hardware a ser fornecido deve se limitar aos terminais de usuários para fins de ligações telefônicas, não sendo admitido a instalação de qualquer tipo de infraestrutura de TIC adicional em ambiente de rede interna ou de Datacenter da CONTRATANTE;

Observando o item 1.1 onde não será admitido qualquer tipo de TIC no ambiente da CONTRATANTE, excetuando os aparelhos telefônicos IP, temos um questionamento. A solução de sobrevivência mencionada no item 1.4 GATEWAY IP poderá ser feita através de redundância na solução de SIP Centralizado? Ou seja, para caso de falha que impacte a conectividade SIP centralizado principal do órgão contratante deve haver uma opção centralizada reserva para manter a comunicação ativa com o PABX em Nuvem HA. Podemos seguir com esta topologia?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. A solução deverá garantir alta disponibilidade na nuvem, para casos em que haja falhas nos sistemas centrais da solução.

Questionamento 3:

Tabela "ÓRGÃOS PARTICIPANTES DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - VOIP IRP Nº 143/2024" (Lote 1 / Item: 3 pag: 2)

Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800 contemplando licença/assinatura por usuário ou ramal, licença de softphone, aparelho IP PoE e headset (Ligação LOCAL e LDN ilimitadas FIXO-FIXO e MÓVEL FIXO).

Analisando a tabela "ÓRGÃOS PARTICIPANTES DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - VOIP IRP Nº 143/2024" do Termo de Referência gostaríamos de esclarecer a quantidade de 0800 e de tridígitos para cada órgão da CONTRATANTE. Esta abertura é importante, sobretudo para dimensionamento de licenças e precificação das exigências dos itens 1.1.4 e 1.1.5.

RESPOSTA: Para o item em questão ficará a critério do CONTRATANTE definir dentro das suas quantidades, quais se destinarão a 0800 e quais serão tridígitos. Não há como aferir as quantidades exatas antes dos contratos serem estabelecidos.