

## **RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA SMARTSPACE SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA – (PE-RP Nº 012/2024) - VOIP**

### **Questionamento 1:**

#### 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?

**RESPOSTA:** Importante esclarecer que os endereços listados no Anexo VIII são relacionados à atual planta de ramais, e serve para subsidiar às proponentes na elaboração das melhores propostas de preços. As localidades para cada ramal serão definidas com as CONTRATANTES após cada contrato estabelecido, e não serão necessariamente as mesmas que constam do Anexo do TR.

### **Questionamento 2:**

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.

**RESPOSTA:** Não há restrição quanto ao uso ou não de qualquer licenciamento adicional de produtos do fabricante Microsoft, desde que o requisito de integração com a plataforma Microsoft Teams seja atendido. A licitante não deve se basear nas necessidades do PRODERJ, tendo em vista que o presente certame se destina a atender a diversas entidades da Administração Pública, não só o PRODERJ, entidades essas que podem já possuir o produto Microsoft Teams ou estão prestes a adquiri-lo mediante registro de preços que está para ser formado nos próximos meses.

### **Questionamento 3:**

#### 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?

**RESPOSTA:** Conforme o modelo proposto para esta licitação, toda a infraestrutura da solução VoIP será hospedada na nuvem da contratada, não havendo instalação de infraestrutura local além dos aparelhos IP nas localidades das contratantes. Portanto, **não está prevista a instalação de gateways de sobrevivência locais nas localidades**, uma vez que a continuidade do serviço em caso de falha de conectividade será gerenciada pela plataforma em nuvem, que deve possuir alta disponibilidade e mecanismos próprios de redundância e resiliência. A continuidade do serviço será garantida pela contratada, podendo incluir recursos de failover em cloud, e a manutenção da operação dos ramais dependerá da qualidade e disponibilidade dos links de dados providos pela contratante.

- 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

**RESPOSTA:** A solução deverá garantir alta disponibilidade na nuvem, para casos em que haja falhas nos sistemas centrais da solução. Desta forma, não há uma quantidade definida de ramais, por localidade, que deverão operar em modo sobrevivência.

#### **Questionamento 4:**

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.

**RESPOSTA:** O objeto a ser fornecido se trata de uma Plataforma de Contact Center, que deverá contemplar fron-ends tanto de atendentes como de supervisor, conforme especificações técnicas estabelecidas no Anexo I do Termo de Referência. A quantidade de agentes deverá ser obtida com cada CONTRATANTE, no âmbito dos seus processos e fluxos internos de atendimento.

#### **Questionamento 5:**

##### 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?

**RESPOSTA:** O item 1.9 está relacionado com autoatendimento ou atendedor automático. A solução deve contemplar a funcionalidade, que será utilizada nos órgãos que possuam tal demanda. Por se tratar de um registro de preços, não há como estimar volume previsto de utilização e as quantidades de unidades onde será necessário deverá ser verificado com cada CONTRATANTE.

**Questionamento 6:**

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?

**RESPOSTA:** Por se tratar de um registro de preços, e, portanto não há obrigatoriedade aos partícipes em realizar as contratações estimadas, não há como estimar volume previsto para serviços específicos de mesa de telefonista.

**Questionamento 7:**

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 requisitos, especificações e quantitativos constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

- 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 essas integrações serão tratados por meio de aditivo contratual?

**RESPOSTA:** A CONTRATADA se obriga a atender exclusivamente ao que está previsto em Edital.