

🔍 PERP04/24 📌 PERP09/24

➤ Requisição ➤ Aprovação de Processos ➤ Exibição de Processos

PROCESSO DE COMPRA - SEI-430002/000058/2024

DADOS GERAIS DO PROCESSO DE COMPRA

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Av. Erasmo Braga, 118
Centro - RIO DE JANEIRO - Rio de Janeiro
CEP: 20020-000
C.N.P.J: 15.829.998/0001 09

Unidade: 403200 - PRODERJ - CENTRO DE TECN DE INFORMAÇÃO E COMUN DO ERJ
Data de Criação: 03/02/2025 17:40:21
Criador: THAILANE GAMA MIRANDA
Tipo do Processo: PES SRP
Tipo: Menor Preço
Contrato por Tempo de Serviço: Sim
Status: Liberado
Valor Total do Processo: 79.658.379,00
Pesquisa de Preços: 00750/2025
Anexos da Pesquisa de Preços: [Q](#)
Termo de Justificativa: [Q](#)
Justificativa da Aprovação: Para Ata de RP

Objeto do Processo: 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. Lote I - Contratação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual em Nuvem, incluindo a operação do serviço telefônico fixo comutado - STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e de Longa Distância Nacional (LDN), LDI (Longa Distância Internacional) e de Linhas Diretas Não Residenciais, Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800 , baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), justifica-se pelo fato de ser uma grande ferramenta administrativa, agilizando sobremaneira a tomada de decisão, por disponibilizar uma comunicação ágil, rápida e eficiente entre as unidades do PRODERJ, a Administração Pública, o Escritório de Representação Estadual em Brasília/DF, fornecedores e a população em geral. Lote II - Contratação de serviços de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing, outro importante recurso voltado para a gestão da comunicação dos órgãos e secretarias que realizam atendimento ao público. Na plataforma em nuvem espera-se grande redução nos custos e complexidade do projeto, devido a não necessidade de provisionamento físico de plataforma de hardware, que é fornecido como uma licença de software e demanda apenas a existência de link de dados no lado do CONTRATANTE.

Enquadramento Legal: Inciso XXI do art. 37 da CF/ Art. 2º da Lei 14.133/21.

Razão do Pedido: Como afirmado anteriormente no Estudo Técnico Preliminar, é missão do PRODERJ atuar na inovação, na garantia da regulação e provimento de soluções tecnológicas que garantam segurança, autenticidade, integridade, padronização e validade jurídica de documentos e transações eletrônicas, respeitando o cidadão, a sociedade e o meio ambiente. Atualmente, tanto o PRODERJ quanto os demais órgãos e entidades da administração pública dispõem em suas sedes de instalação de infraestruturas de telefonia com PABX (Private Automatic Brach Exchange) analógica. Esse centro de distribuição telefônica foi projetado para receber linhas convencionais por meio das operadoras de telefonia. Entretanto, trata-se de um sistema mais complexo, que exige suporte técnico especializado e manutenção constante. Os recursos desse tipo de serviço são os mais básicos, como a realização de chamadas e transferência entre ramais. O PABX analógico não possui funcionalidades avançadas, por não comportar o uso de ferramentas tecnológicas e depender do funcionamento físico dos equipamentos, cabos e fibras. Ademais, precisa ser monitorado continuamente, o que significa que é necessário concentrar uma maior quantidade de profissionais para garantir a disponibilidade e a eficiência do serviço. Além de todo o processo anterior, é necessária a contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços na área de operação dos processos de atendimento ao cidadão (contact center) para desenvolver todo o processo de atendimento, incluindo profissionais e técnicos especializados, registro, tratamento e encaminhamento das manifestações endereçadas à Administração Pública. Desta forma, pensando numa estratégia de modernização e eficiência, o PRODERJ busca a implantação de uma Plataforma de Contact Center com uma solução de VoIP integrada e PABX virtual, um critério multicanal de experiência do usuário que conecta perfeitamente todos os pontos de contato e está disponível através de um servidor na Internet. O aprimoramento da experiência do usuário passa necessariamente pela busca de soluções de contact center na nuvem, utilizando a melhor tecnologia para conectar as interações dos usuários, como: voz, texto, mídias sociais e etc. Tal tática vem de encontro à necessidade da Administração Pública em se conectar com o cidadão através dos canais preferidos por eles, integrando todos os pontos de contato em uma única plataforma. Uma Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual, bem como uma Plataforma de Contact Center, são ferramentas administrativas que poderiam agilizar sobremaneira a tomada de decisão, tendo em vista que são capazes de fornecer uma comunicação ágil, rápida e eficiente entre as unidades do PRODERJ e toda a Administração Pública, além do cidadão em geral, ou seja, trata-se de uma demanda estritamente essencial ao atendimento do interesse público. Em termos técnicos, objetiva garantir a comunicação de voz pelos servidores, de forma que possibilite a comunicação externa ao ambiente de trabalho, para estações fixas ou móveis, em um ambiente de alta disponibilidade, integridade e confiabilidade. A utilização de uma Plataforma de Contact Center, assim como a atualização tecnológica do sistema de PABX existente, visam garantir modernização, integração, otimização da gestão, aumento da segurança, disponibilidade de acesso e desempenho das soluções tecnológicas contratadas.

Requisição - PES SRP 0001/2025				Anexos: Q
Item	Vi. Previsto	Vi.Ref.	Metodologia de Cálculo	Quantidade
1 - SERVICOS DE TELEFONIA E TRANSMISSAO DE DADOS,DESCRICAO: SERVICIO DE TELEFONIA FIXA COMUTADO - STFC - LDI - LIGACOES A DISTANCIA INTERNACIONAL - FIXO - FIXO Código do Item: 0419.002.0037 (ID - 147508)	R\$ 9,0000	Pesquisa de Preços	-----	12660 MIN Unid. Temp. 1 Meses
2 - SERVICOS DE TELEFONIA E TRANSMISSAO DE DADOS,DESCRICAO: TELEFONIA IP E NUVEM CONTEMPLANDO LICENCA/ASSINATURA POR USUARIO OU RAMAL, LICENCA DE SOFTPHONE, APARELHO IP POE E HEADSET (LIGACOES LOCAL E LDN ILIMITADAS FIXO - FIXO E FIXO-MOVEL), FORMA FORNECIMENTO: ASSINATURA MENSAL Código do Item: 0419.002.0066 (ID - 184818)	R\$ 198,0000	Pesquisa de Preços	-----	15994 ASS MEN Unid. Temp. 24 Meses
3 - SERVICOS DE TELEFONIA E TRANSMISSAO DE DADOS,DESCRICAO: DISCAGEM DIRETA GRATUITA (DDG) TRIDIGITO E 0800 CONTEMPLANDO LICENCA/ASSINATURA POR USUARIO OU RAMAL, LICENCA DE SOFTPHONE, APARELHO IP POE E HEADSET (LIGACOES LOCAL E LDN ILIMITADAS FIXO - FIXO E MOVEL-FIXO), FORMA FORNECIMENTO: ASSINATURA MENSAL Código do Item: 0419.002.0067 (ID - 184819)	R\$ 239,0000	Pesquisa de Preços	-----	303 ASS MEN Unid. Temp. 24 Meses
4 - SERVICOS DE TELEFONIA,DESCRICÃO: CONTACT CENTER EM NUVEM Código do Item: 0419.001.0027 (ID - 184820)	R\$ 2393,0850	Pesquisa de Preços	-----	21 MENSAL Unid. Temp. 24 Meses
5 - SERVICOS DE TELEFONIA E TRANSMISSAO DE DADOS,DESCRICAO: SERVICIO DE GRAVACAO DE CHAMADAS MOVEL/FIXO, FORMA FORNECIMENTO: MENSAL Código do Item: 0419.002.0068 (ID - 189612)	R\$ 48,5700	Pesquisa de Preços	-----	512 MENSAL Unid. Temp. 24 Meses
Local de Entrega:				
1 - Av. Pres. Vargas, 817 - 24º e 25º andares - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20071-004				
2 - Av. Pres. Vargas, 817 - 24º e 25º andares - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20071-004				
3 - Av. Pres. Vargas, 817 - 24º e 25º andares - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20071-004				
4 - Av. Pres. Vargas, 817 - 24º e 25º andares - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20071-004				

ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO					
Planos de Suprimento ↴					
Requisições ↴					
Pesquisa de Preços ↴					
WORKFLOW DE APROVAÇÃO					
Aprovador	Pendente	Aprovado	Rejeitado	P/Aprovação	Data/Hora
(0) MARCO ANTÔNIO DE ANDRADE					27/05/2025 16:28

↑

← Retornar

🖨 Imprimir

⌂ Cancelar

📝 Reabrir

📖 Mapa de Preço