CIRCULAR
Nº 22/2016 – PREGÃO

Brasília, 19 de maio de 2016.

Prezados Senhores,

Em atenção ao pedido de esclarecimento formulado por licitante referente ao Pregão 13/2016, seguem as seguintes considerações de acordo com a área técnica:

2.2.1 Central Telefônica IP

Licença de Ramal

Questionamento 1 - *No processo em questão foi Identificado que a tabela de quantitativos do MEMORIAL DE CÁLCULO DO QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS, solicita 572 licenças de ramais. Para cada unidade do gateway tipo 1 são solicitadas 24 portas de ramais analógicos, totalizando (2x24) 48 portas. Para cada unidade do gateway tipo 2 são solicitadas 8 portas de ramais analógicos, totalizando (8x43) 344 portas. Também é solicitado gateway FXS com 250 portas de ramais analógicos. Somando as quantidades listadas acima, chegamos a conclusão de que são necessárias (48 + 344 + 250) 642 portas de ramais analógicos. Quando somada a quantidade de ramais IP, 139 unidades, chegamos a um total de (139 + 642) 781 licenças de ramais. Mediante o exposto, entendemos que devem ser fornecidas* ***781 licenças de ramais*** *e não somente 572 licenças conforme quantitativo do memorial de cálculos. Nosso entendimento está correto?*

Resposta : Não, pois nem todas as portas das unidades Gateway serão utilizadas no momento.

Questionamento 2 - *Ainda com relação ao licenciamento, entendemos que devem ser fornecidas facilidades de comunicação unificada, como softphone para desktop e smartphones, para os ramais IP somente. Nosso entendimento está correto?*

Resposta : Sim, o entendimento está correto.

Questionamento 3 – *É solicitado aplicação de comunicações unificadas para PC e smartphones. Entendemos que a aplicação quando instalada em smartphones, deve permitir realizar chamadas de voz e vídeo, presença e mensagem instantânea sobre redes de dados 3G, 4G e Wi-Fi. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Sim, o entendimento está correto

2.2.3 Gateway Tipo 1, 2.2.4 Gateway Tipo 2 e 2.2.5 Gateway FXS

Questionamento 4 - *Para os gateways, é solicitada fonte de alimentação do tipo Hot Swappable, de forma a garantir a alta disponibilidade da solução. Entendemos que todos os módulos de media dos gateways também devem ser do tipo Hot Swappable. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

3.1.3 Fonte para Terminal IP

Questionamento 5 - *No processo em questão foi Identificada solicitação para fornecimento de injetores POE como fonte de alimentação para os telefones IP. No orçamento referencial, é possível constatar que cada injetor possui estimativa de R$ 139,00. No PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2016, estão sendo solicitados switches com facilidade de alimentação das portas por tecnologia POE. No processo supracitado, os switches de acesso com 48 portas POE, possuem previsão orçamentária de R$ 9.027,04. Se multiplicarmos o custo de 48 fontes POE por R$ 139,00, chegamos a um resultado de R$6.672,00, cerca de 2/3 do custo do switch. Mediante o exposto, entendemos que pelo fato de estarem sendo adquiridos switches POE no PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2016, não se faz necessário o fornecimento de injetores POE no PREGÃO ELETRÔNICO Nº 13/2016. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Não, são fornecimentos independentes

3.2 Sistema de Call Center – Especificação técnica da rede de atendimento ao usuário (0800)

Questionamento 6 - *No que tange as especificações do sistema de Call Center do item 3.2, não foi identificada quantidade de agentes e supervisores que devem ser considerados no dimensionamento do mesmo. A única menção no texto deste item faz referência a "quantidade a definir de licenças". Mediante o exposto, solicitamos a definição da quantidade de supervisores e agentes, e para o caso de agentes, quantos devem realizar atendimento por canal de voz, e-mail e chat?*

Resposta: Na atual conjuntura temos 1 Supervisor e 5 Agentes, sendo todos os postos com possibilidade de atendimento por todos os modais disponíveis.

3.3 Sistema de Gravação

Questionamento 7 – *Para o sistema de gravação, descrito no item 3.3, é solicitado espaço de armazenamento das chamadas por até 6 meses. Para dimensionamento de espaço em disco necessário ao atendimento de tal condição, é preciso detalhar a quantidade média de chamadas recebidas por dia, bem como o tempo médio de duração das chamadas. Salientamos que sem tais informações, não há possibilidade de garantia de armazenamento por 6 meses.*

Resposta: Deverá estar dimensionado para Gravação "diária" de no mínimo: 24 Ramais IP que efetuam em média 150 minutos de conversação, 24 Ramais que efetuam em média 90 minutos de conversação mais 5 Ramais que efetuam em média 240 minutos de conversação, além das conversações efetivadas pelo Call Center que deverá ser dimensionado para 5 posições com tempo médio de conversação de 90 minutos/posição de atendimento.

3.6 Unidade de Controle Multiponto

Questionamento 8 *– No que tange a especificação da Unidade de Controle Multiponto do item 3.6, é solicitada que seja entregue MCU redundante. Entendemos que cada unidade de controle multiponto deve suportar a capacidade de conexões especificadas neste item. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: O Entendimento é de que a MCU deve permitir a redundância de todas as conexões previstas, porém salientamos que a implantação da redundância não esta prevista neste fornecimento, conforme consta na tabela 1 do Item 4 do Documento MC.3/TA.99/00.803.

3.2 Sistema de Call Center – Especificação técnica da rede de atendimento ao usuário (0800)

Questionamento 9 - *Na especificação da solução de call center é solicitado atendimento via Whats App. Salientamos que atualmente a API do whats app, não é aberta pelo detentor da aplicação, Facebook, o que impede a integração desta aplicação com outros sistemas. Salientamos ainda que a política de uso de tal aplicação (https://www.whatsapp.com/legal/) é clara quanto a exclusividade do serviço para uso pessoal. A utilização deste serviço dentro da central de atendimento viola as regras de uso da aplicação. Mediante o exposto, entendemos que será excluída a exigência de atendimento por whats app uma vez que a própria política da aplicação veda o uso para finalidade que não seja pessoal. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Sim, estará sendo excluída tal solicitação.

Questionamento 10 – *No que tange a solução de call center, entendemos que os ramais IPs a serem utilizados pelos atendentes e supervisores devem ser licenciados de forma complementar ao quantitativo de licenças de ramais para o uso administrativo. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Sim, todas as licenças relativas a funcionalidade Call Center deverão ser consideradas no item especifico 2.11 da tabela 1 do Item 4 do Documento

MC.3/TA.99/00.803, incluindo ai todos os equipamentos e licenças necessários à esta funcionalidade.

3.3 Sistema de Gravação

Questionamento 11 – *Para o sistema de gravação, descrito no item 3.3, é solicitada capacidade de gravação de até 100 ramais IP. Entendemos que o sistema deva suportar esta capacidade, sem necessidade de troca do mesmo, porém o sistema deve estar licenciado para gravar ramais IPs na mesma quantidade de agentes do sistema de call center. Nosso entendimento está correto?*

Resposta: Não, o sistema deverá estar licenciado para gravar pelo menos 53 Ramais IP mais os Ramais de Call Center.

Atenciosamente,

Poliana da Silva Rocha
Pregoeira