

**RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO SEI - SAP.GAB/SAP.DCO/SAP.LCT**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 264/2024**

**EDITAL SEI Nº 0021192978/2024 - SAP.LCT**

**ERRATA SEI Nº 0021418368/2024 - SAP.LCT**

**Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de gestão de infraestrutura de telefonia digital IP com fornecimento de central telefônica (PABX) IP, software de gerenciamento da plataforma unificada de comunicação, fornecimento de aparelhos/equipamentos em regime de comodato, manutenção preventiva e corretiva (suporte técnico) destinado à Prefeitura Municipal de Joinville/SC pelo período de 60 (sessenta) meses.**

**Pedido de Esclarecimento 12 - Recebido em 24 de maio de 2024, às 13h45min.**

**Questionamento 13:** *"Questionamento 5 Referência: 2.8.8 Os números especiais de atendimento para o cidadão 151 (Procon), 153 (Guarda Municipal), 192 (SAMU), 199 (Defesa Civil) e 156 (Ouvidoria) deverão ser atribuídos a números telefônicos que constam na lista das 1.171 linhas portadas Descrição: conforme o termo de referência, o objeto trata-se da contratação de solução de Pabx em Nuvem, ligações locais e nacionais ilimitadas e ligações internacionais. Nesta contratação não está inclusa os serviços tridigitos. Sendo assim, o item 2.8.8 gera dúvidas sobre a atribuição destas mascaras às linhas/ramais existentes. Está correto nosso entendimento? Importante considerar, que quando falamos de serviços tridigitos citados n item 2.8.8, eles possuem natureza jurídicas distintas, por exemplo o 156 em relação ao 192, logo entendemos que estes serviços devem ser previstos numa contratação de call center, com ressalvas para serviços críticos, como o 192. Sugerimos que seja melhor esclarecido e/ou excluído/alterado este item 2.8.8. Referência: 1.11.8 Os números especiais de atendimento para o cidadão 151 (Procon), 153 (Guarda Municipal), 192 (SAMU), 199 (Defesa Civil) e 156 (Ouvidoria) deverão ser atribuídos a números telefônicos que constam na lista das 1.171 linhas portadas. Resposta da Prefeitura de Joinville ao Questionamento 5 da Claro: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021333953/2024 - SAP.UNG: "O entendimento está incorreto, os serviços tridigitos também estão contemplados na contratação." Descrição: conforme item 1.11.8 (antigo 2.8.8) e a resposta do questionamento da Prefeitura de Joinville ao Questionamento 5 da Claro, acima transcrito, temos as seguintes questões: a) Neste contrato serão contratados PAs para os tridigitos? b) Se sim, Quantas PAs (Posições de Atendimento) serão necessárias para cada um deles? c) Se sim, favor inserir a Qtd. na Planilha de preços. d) Se os tridigitos estão considerados, qual o trafego estimado em minutos/mês de cada serviço? Esta informação é essencial para dimensionar os sistemas de telefonia."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que o Município oferece uma grande diversidade de serviços ao*

*cidadão. Tendo em vista que o esclarecimento trata da contratação de PAs para tridígitos e a quantidade total de posições de agentes (PAs) que deverão ser considerados para este processo, esclarecemos que este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão. Temos a esclarecer ainda, que inicialmente deverá ser realizada a portabilidade de 1.171 (um mil cento e setenta e um) números telefônicos pertencentes à Administração Pública Direta e Indireta de Joinville, sendo que os mesmos possuem consumos variados."*

**Questionamento 14:** *"Referência: 1.6.24.13. Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa, em atendimento etc. Descrição: Entende-se que o item mencionado representa a gestão de um sistema de ContactCenter, necessitando para o dimensionamento do sistema, portanto, da QTDE de Agentes (PAs) e Supervisores. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: "Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que o Município oferece uma grande diversidade de serviços ao cidadão. Tendo em vista que o esclarecimento trata da quantidade total de posições de agentes (PAs) e de Supervisores que deverão ser considerados para este processo, esclarecemos que este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão."*

**Questionamento 15:** *"Referência: 1.6.24.13 Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa, em atendimento etc. Descrição: Entende-se que o item mencionado representa a gestão de um sistema de ContactCenter, necessitando para o dimensionamento do sistema, portanto, da QTDE de Agentes (PAs) e Supervisores, além de DAC e fila de espera. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: "O entendimento está incorreto. Tendo em vista que o esclarecimento trata da gestão de um sistema de ContactCenter, necessitando quantidade total de Agentes (PAs) e Supervisores, além de DAC e fila de espera que deverão ser considerados para este processo, esclarecemos que este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão. Esclarecemos ainda, que dentre os Requisitos da Solução PABX Virtual em Nuvem, elencados no item 1.6 e seus subitens, deverá possuir de forma nativa a facilidade de Call Center, com demais recursos."*

**Questionamento 16:** *"Referência: 1.8 Licenças de gravação 1.8.1 Deverá permitir a gravação full-duplex de ligações para até 500 (quinhentos) ramais. 1.8.2 Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado. Descrição: Entende-se que é necessário a gravação de 500 ramais de forma simultânea. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar?"*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: "Esclarecemos que o quantitativo de ramais com gravação será de **até 500 (quinhentos)** ramais de forma simultânea, conforme previsto no item 1.8.8 do edital, e considerando que a CONTRATANTE pagará somente pelas licenças ativadas, conforme 1.8.2.1."*

**Questionamento 17:** *"Referência: 1.5.6 Deverá prover também que cada uma das unidades da Prefeitura do Município de Joinville possua números de telefones locais e portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, desde que atendidos os requisitos de sobrevivência local. Descrição: Entende-se que a sobrevivência já está sendo executada através da redundância via internet entre os circuitos da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço*

*explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Esclarecemos que a sobrevivência local deve permitir que as unidades continuem recebendo e realizando ligações externas e entre ramais, em caso de indisponibilidade da solução de PABX Virtual."*

**Questionamento 18:** *"Referência: 1.6.22.1 Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador da Empresa e nível Ramal. 1.5.9 Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 05 (cinco), definindo níveis de acesso a cada perfil. Descrição: Entende-se que a QTDE mínima correta de perfis é 2 conforme item 1.6.22.1 e não 5 conforme item 1.5.9. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. O item 1.6.22.1 trata de perfis de administração de serviços no portal web, enquanto que o item 1.5.9 trata dos perfis de usuários da solução, com definição de diferentes níveis de acesso para cada perfil."*

**Questionamento 19:** *"Referência: 1.12.1.17 Protocolos/padrões: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, STUN, SIMPLE, LLDP, TR069, 802.1x, TLS, SRTP, VLAN, PoE. Descrição: Entende-se que o item mencionado inclui PoE como protocolo suportado, mas não explícito ao exigir interface PoE de alimentação, eximindo a CONTRATADA de a fornecer. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Conforme o item 1.12.1.15, o aparelho telefônico IP padrão com fio, deverá ter "Possibilidade de alimentação direta pelo cabeamento de rede conforme padrão IEEE 802.3 af (PoE) Classe1. A alimentação via PoE poderá ser utilizada quando houver dispositivo de alimentação compatível( switch) e portas disponíveis para uso."*

**Questionamento 20:** *"Referência: 1.6.24.4. Permitir acesso a base de dados da solução PABX IP, para uso em sistemas de BI (Business Intelligence), através de conectores homologados (sistema BI busca a informação diretamente no banco de dados) ou APIs (desenvolvida pela CONTRATADA), contendo os dados solicitados pelo MUNICÍPIO. Descrição: Entende-se que o item mencionado cita desenvolvimento de API, mas a CONTRATADA não será responsável pelo sistema de BI da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021473438/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto. A contratada deverá permitir o acesso a base de dados da solução PABX IP, através de conectores homologados (sistema BI busca a informação diretamente no banco de dados) ou APIs (desenvolvida pela CONTRATADA)."*

**Vitor Machado de Araujo**

**Pregoeiro**

**Portaria 159/2023**



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Machado de Araujo, Servidor(a)**



**Público(a)**, em 28/05/2024, às 09:30, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0021493912** e o código CRC **7601C451**.

---

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC -  
[www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)

---

24.0.095238-2

0021493912v4