

ERRATA - Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 002/2023, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente Nº 001/2019- ETICE

1. OBJETO

Chamada de oportunidade de serviços de comunicação usando nuvem incluindo voz, teleconferência e centrais de interação com o cidadão.

Segue alterações realizadas no Edital:

ANEXO B

1. Item 1.6.2.12

Onde se lê:

O sistema deve atender as exigências das regulamentações de proteção a dados pessoais LGPD legislações internacionais de proteções de dados pessoais.

Leia-se:

O sistema deve atender as exigências das regulamentações de proteção a dados pessoais LGPD e/ou legislações internacionais de proteções de dados pessoais.

2. Item 1.6.2.14 - REVOGADO;

3. Item 1.6.3.5

Onde se lê:

O sistema deve possibilitar a configuração de múltiplos PABX virtuais no mesmo PABX físico (Multitenant), de forma que vários departamentos possam ~~compartilhar a mesma infraestrutura de HW e SW do sistema~~ e manter completa independência administrativa e gerencial dos demais PABX virtuais.

Leia-se:

O sistema deve possibilitar a configuração de múltiplos PABX virtuais no mesmo PABX físico (Multitenant), de forma que vários departamentos possam manter completa independência administrativa e gerencial dos demais PABX virtuais.

4. Item 1.6.5.1.7

Onde se lê:

Suportar o trabalho de agentes remotos plenamente integrados ao ambiente do Contact Center nas seguintes situações:

Leia-se:

Suportar o trabalho de agentes remotos plenamente integrados ao ambiente do Contact Center nas seguintes situações (o serviço de conexão não faz parte do escopo desta chamada):

5. Item 1.6.5.2.11

Onde se lê:

Cada pesquisa de sessão está contida em um único fluxo de visualização do áudio e vídeo se for o caso; as sessões onde o Tele-atendente faz consulta ao Monitor/ Supervisor através de grupo de serviço, com o cliente na linha, contém apenas um fluxo de voz e tela.

Leia-se:

Cada pesquisa de sessão deverá estar contida em uma única visualização do atendimento (incluindo áudio e vídeo se for o caso) durante as sessões onde o Teleatendente faz consulta ao Monitor/Supervisor através de grupo de serviço, com o cliente na linha.

6. Item 1.6.6.25.5

Onde se lê:

Gravação de tela do PC do agente associada à gravação da voz (facilidade opcional), que permite gravar toda atividade da tela do agente durante o atendimento.

Leia-se:

Gravação de tela do PC do agente associada à gravação da voz (facilidade opcional), que permite gravar toda atividade da tela do agente durante o atendimento, sobrescrevendo a partir dos 3 meses.

7. Item 1.6.7.9.16 – REVOGADO

8. Item 1.6.7.9.19

Onde se lê:

É possível ao usuário do smartphone alterar seu estado de presença automaticamente em função de sua localização geográfica determinada pelo GPS do telefone celular.

Leia-se:

É possível ao usuário do smartphone alterar seu estado de presença.

9. Item 2.2.2.6

Onde se lê:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 500 registros.

Leia-se:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 400 registros.

10. Item 2.2.2.12

Onde se lê:

Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, ~~POP~~, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x.

Leia-se:

Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x.

11. Item 2.2.2.18

Onde se lê:

A instalação do dispositivo deve ser possível tanto em mesa quanto em parede e, para a 2ª opção, já deve acompanhar os parafusos para fixação.

Leia-se:

A instalação do dispositivo deve ser possível tanto em mesa quanto em parede. Os parafusos e bases para fixação em parede serão fornecidos apenas se o usuário solicitar.

12. Item 2.3.2.6

Onde se lê:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 500 registros.

Leia-se:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 400 registros.

13. Item 2.4.2.3

Onde se lê:

Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: Phonebook (agenda), Headset (fones), Mute (mudo), Hold (espera), Message (mensagem), Transfer (transferência), Conference (conferência), Speakerphone (viva-voz), Send/redial (envio/rediscagem).

Leia-se:

Possuir no mínimo teclas de funções fixas ou tecla softkey/contexto para: Phonebook (agenda), Headset (fones), Mute (mudo), Hold (espera), Message (mensagem), Transfer (transferência), Conference (conferência), Speakerphone (viva-voz), Send/redial (envio/rediscagem).

14. Item 2.4.2.10

Onde se lê:

Suportar histórico de chamadas para pelo menos 500 registros.

Leia-se:

Suportar histórico de chamadas para pelo menos 400 registros.

15. Item 2.4.2.12

Onde se lê:

Suportar os seguintes protocolos e padrões: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.

Leia-se:

Suportar os seguintes protocolos e padrões: SIP RFC3261, TCP/UDP, RTP/ /RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS, DHCP, TFTP, NTP, SRTP, STUN, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, IPv4 e IPv6;

16. Item 2.5.2.3

Onde se lê:

Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: Phonebook (agenda), Headset (fones), Mute (mudo), Hold (espera), Message (mensagem), Transfer (transferência), Conference (conferência), Speakerphone (viva-voz), Send/redial (envio/rediscagem).

Leia-se:

Possuir no mínimo teclas de funções fixas ou tecla softkey/contexto para: Phonebook (agenda), Headset (fones), Mute (mudo), Hold (espera), Message (mensagem), Transfer (transferência), Conference (conferência), Speakerphone (viva-voz), Send/redial (envio/rediscagem).

17. Item 2.5.2.10

Onde se lê:

Suportar histórico de chamadas para pelo menos 500 registros.

Leia-se:

Suportar histórico de chamadas para pelo menos 400 registros.

18. Item 2.5.2.12

Onde se lê:

Suportar os seguintes protocolos e padrões: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.

Leia-se:

Suportar os seguintes protocolos e padrões: SIP RFC3261, TCP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS, DHCP, TFTP, NTP, SRTP, STUN, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, IPv4 e IPv6.

19. Item 2.6.2.7

Onde se lê:

Suportar os Codecs de voz: G.711 μ /a-law, ~~G.723.1~~, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC, AJB.

Leia-se:

Suportar os Codecs de voz: G.711 μ /a-law, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC, AJB.

20. Item 2.7.2.5

Onde se lê:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 500 registros.

Leia-se:

A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 400 registros.

Informamos ainda que o prazo final para entrega da proposta ou termo de renúncia segue inalterado.

Os demais termos e anexos da Chamada de Oportunidade de Serviços em Nuvem Pública Nº 002/2023 seguem inalterados.

Fortaleza, 05 de setembro de 2023



Marcio Adriano Castro Lima

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de
Oportunidade de Serviços em Nuvem
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará