

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

**Respostas aos Questionamentos Nº 01**

ITEM	DESCRIÇÃO	QUESTIONAMENTO	RESPOSTA
1.6.2.12	O sistema deve atender as exigências das regulamentações de proteção a dados pessoais LGPD e legislações internacionais de proteções de dados pessoais;	<p>Entendemos que a comprovação a este item se dará com a apresentação, por parte do fabricante do sistema, da certificação ISO 27701, ou similar.</p> <p>Ainda nesse sentido, entendemos que a comprovação deverá ser feita ainda em fase de envio de documentos de habilitação, atestando e comprovando que a solução ofertada está aderente as exigências da LGPD e legislações internacionais.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento incorreto. Para atendimento deste item basta apresentar a descrição das características do sistema para atender as exigências da LGPD e legislações internacionais como a norte americana CCPA, a europeia GDPR ou a ISO 27701. Substituímos o "e" por "e/ou" devido ao fato que todas as legislações são similares, sendo, portanto, equivalentes para esta Chamada.</p>
1.6.2.14	O sistema deve possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais – troncos executivos – com numeração diferenciada, tais que as chamadas, a eles dirigidas, sejam, automaticamente, encaminhadas aos ramais específicos;	<p>Para a utilização de troncos analógicos, é necessário que a quantidade de canais simultâneos seja destacada, para que o equipamento que fará a comutação tenha a capacidade necessária para atender a ETICE.</p> <p>Solicitamos esclarecimento sobre a quantidade de canais de troncos analógicos necessários.</p>	<p>A presente chamada se restringe a serviço VoIP com SIP-trunk. Favor desconsiderar o item 1.6.2.14</p>

1.6.2.23	<p>O sistema deve permitir a configuração de ramais móveis, utilizando como dispositivo aparelhos smartphones com sistema operacional iOS e Android. Estes aparelhos devem hospedar um aplicativo de VoIP, que uma vez registrado no controlador de chamadas, funcionam de forma semelhante a qualquer ramal do PABX, via WiFi e redes 3G, 4G e 5G.</p>	<p>Entendemos que para que haja garantia de funcionamento e interoperabilidade, o aplicativo de ramal móvel (softphone) deverá ser do mesmo fabricante da solução de Comunicação principal.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento incorreto. Para atender este item basta que o aplicativo fornecido interopere com o sistema, não importando se for do mesmo fabricante ou não.</p>
1.6.3.5	<p>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 gerenciais dos demais PABX virtuais.</p>	<p>Entendemos que toda a solução deverá ser fornecido em arquitetura de nuvem sem a necessidade da instalação de nenhum item na estrutura física da ETICE.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento correto. O sistema deverá prover múltiplos "PABX virtuais" gerenciados de forma independente em nuvem. Reescrevemos este item para melhor compreensão.</p>
1.6.5.1.1	<p>As posições de atendimento serão equipadas com aplicativo (softphone) instalados nas estações de trabalho dos agentes que permitam o controle das funções de telefonia;</p>	<p>Entendemos que para que haja garantia de funcionamento e interoperabilidade, o softphone do Agente, assim como a própria plataforma de Contact Center, deverá ser do mesmo fabricante da solução de Comunicação principal.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento incorreto. Para atender este item basta que o aplicativo fornecido permita o controle das funções de telefonia do sistema, não importando se for do mesmo fabricante ou não.</p>

1.6.5.1.7.2	Agente trabalhando em casa e utilizando um PC e uma conexão internet banda larga;	Entendemos que a responsabilidade da conexão de internet banda larga não faz parte do escopo de fornecimento da CONTRATADA.  O nosso entendimento está correto?	Entendimento correto. O serviço de banda larga não faz parte do escopo desta chamada. Reescrevemos este item para melhor compreensão.
1.6.5.1.8	Suporta o direcionamento em tempo real os seguintes contatos de entrada: 1.6.5.1.8.2 SMS;	Entendemos que o canal de SMS é utilizado para o direcionamento de saída (outbound), e que o único direcionamento de entrada será a resposta do cliente externo, a um SMS recebido.  O nosso entendimento está correto?	Entendimento correto.
1.6.5.2.11	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.	Solicitamos esclarecimento quanto ao item, pois a expressão "... contém apenas um fluxo de voz e tela."?	Este item se refere que as seções de áudio ou vídeo deverão ser apresentadas em uma única tela para facilitar o acompanhamento. Reescrevemos este item para melhor compreensão.
1.6.6.25.5	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;	A gravação de tela consome espaço em disco, e para o correto dimensionamento da solução, precisamos saber o prazo que as gravações precisarão ser armazenadas. A informação tem impacto financeiro, além de tornar o processo mais amplo e competitivo. Solicitamos esclarecimento quanto ao prazo de armazenamento.	Sobrescreve a partir dos 3 meses.

<p>2.2.2.18</p>	<p>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;</p>	<p>Entendemos que todo o kit necessário para eventual fixação em parede deve ser fornecido e não apenas parafusos, também entendemos que apenas uma pequena porção dos aparelhos será montado em parede e, portanto, incluir o item em todos oneraria o item individual. Assim entendemos que o KIT completo para fixação na parede para todos os equipamentos desse tipo não precisa estar incluso. Está correto nosso entendimento ?</p>	<p>Entendimento correto. O kit de fixação em parede somente deverá ser fornecido caso o usuário solicite na instalação. No entanto, caso solicitado, o fornecimento do kit é obrigatório. Reescrevemos este item para melhor compreensão.</p>
<p>2.4.2.17</p>	<p>Possui Fonte de Alimentação Entrada 100-240 VCA 50-60hz e/ou padrão IEEE 802.3af (PoE) e/ou IEEE. 802.3at ( PoE+).</p>	<p>Entendemos que não é necessária a entrega de fonte de alimentação se o equipamento for PoE 802.3af ou 802.3at.  Está correto nosso entendimento ?</p>	<p>Entendimento correto. Deverá ser fornecido a fonte de alimentação adequada a instalação do solicitante, apenas uma dentre as indicadas.</p>
<p>2.5.3</p>	<p>Possui Fonte de Alimentação Entrada 100-240 VCA 50-60hz e/ou padrão IEEE 802.3af (PoE) e/ou IEEE. 802.3at ( PoE+)</p>	<p>Entendemos que não é necessária a entrega de fonte de alimentação se o equipamento for PoE 802.3af ou 802.3at.  Está correto nosso entendimento ?</p>	<p>Entendimento correto. Deverá ser fornecido a fonte de alimentação adequada a instalação do solicitante, apenas uma dentre as indicadas.</p>

2.4.2.12	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;	<p>No item, está sendo solicitado o suporte ao protocolo PPPoE, que é um protocolo obsoleto e em desuso pelos principais players e fabricantes de comunicação. Sabemos que é utilizado em modems do tipo ADSL, quando sua velocidade era de 256Kbps.</p> <p>Com o tempo esse protocolo deixou de ter utilidade nos modems ADSL, reduzindo a utilização quase nula.</p> <p>Nesse sentido, para liberar memória dos aparelhos para uso em outras finalidades o mesmo foi removido das versões atuais do firmware dos aparelhos SIP mais avançados a padrões de mercado.</p> <p>Entendemos que a exigência do protocolo não trará benefícios tecnológicos a ETICE, bem como, poderá aumentar o custo dos aparelhos, uma vez que a quantidade de terminais com suporte ao protocolo é reduzida, em mercado.</p> <p>Com isso, entendemos que a exigência do protocolo não será tomada como limitante para a habilitação do certame?</p> <p>Os nossos entendimentos estão corretos?</p>	Entendimento correto. Revisamos a lista de protocolos solicitados para atender as características dos equipamentos mais modernos.
----------	--	---	---

2.5.2.12	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;	<p>No item, está sendo solicitado o suporte ao protocolo PPPoE, que é um protocolo obsoleto e em desuso pelos principais players e fabricantes de comunicação. Sabemos que é utilizado em modems do tipo ADSL, quando sua velocidade era de 256Kbps.</p> <p>Com o tempo esse protocolo deixou de ter utilidade nos modems ADSL, reduzindo a utilização quase nula.</p> <p>Nesse sentido, para liberar memória dos aparelhos para uso em outras finalidades o mesmo foi removido das versões atuais do firmware dos aparelhos SIP mais avançados a padrões de mercado.</p> <p>Entendemos que a exigência do protocolo não trará benefícios tecnológicos a ETICE, bem como, poderá aumentar o custo dos aparelhos, uma vez que a quantidade de terminais com suporte ao protocolo é reduzida, em mercado.</p> <p>Com isso, entendemos que a exigência do protocolo não será tomada como limitante para a habilitação do certame?</p> <p>Os nossos entendimentos estão corretos?</p>	Entendimento correto. Revisamos a lista de protocolos solicitados para atender as características dos equipamentos mais modernos.
----------	--	---	---

<p>2.2.1.1 2.2.2 2.3.1.1 2.3.2 2.4.1.1 2.5.1.1 2.6.1.1 2.6.2 2.8.1.1 2.8.2 2.8.3.1 2.9.2 2.10.2</p>	<p>Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  2.4.2 Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  2.5.2 Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  Disponibilização, configuração, sustentação de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.                  Disponibilização, configuração, sustentação de headset, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:                  Disponibilização, configuração, sustentação de headset, atualizações, firmwares e operação assistida</p>	<p>Solicitamos esclarecimento sobre o detalhamento do serviço de operação assistida mencionado nos itens listados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qual o período de operação assistida</li> <li>- Qual a modalidade de atuação (presencial ou remoto)</li> <li>- O processo deverá ser aplicado conforme metodologia da CONTRATADA, ou, a ETICE já possui um procedimento a ser seguido?</li> </ul>	<p>Respondendo a solicitação de esclarecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qual o período de operação assistida                      Resp: A operação assistida deve ser oferecida durante toda a vigência do contrato, conforme estabelece o Item 7 desta Chamada.</li> <li>- Qual a modalidade de atuação (presencial ou remoto).                      Resp: Os serviços de instalação e suporte estão descritos detalhadamente no Anexo A desta Chamada.</li> <li>- O processo deverá ser aplicado conforme metodologia da CONTRATADA, ou, a ETICE já possui um procedimento a ser seguido?                      Resp: O procedimento de gestão dos serviços estão descritos no Anexo A desta Chamada.</li> </ul>
---	---	---	--

2.4.2.10	Suportar histórico de chamadas para pelo menos 500 registros	<p>A funcionalidade de histórico de ligações pode ser utilizada para encontrar ligações perdidas, feitas, recebidas ou encaminhadas, dentro da operação de uso de aparelhos. Porém, dada a limitação no tamanho da tela dos aparelhos, bem como a capacidade de uso a olho humano, a quantidade de ligações fica restrita.</p> <p>Ainda nesse sentido, poucos fabricantes de mercado permitem mostrar 500 registros, e que exigir 500 diminuirá a concorrência (tornando o processo mais restrito), além de onerar o mesmo.</p> <p>Com isso, entendemos que ofertando aparelhos que entregam o histórico inferior a 500 registros (100 por tipo de chamada) atenderá ao uso operacional do recurso solicitado.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento correto. Para aumentar a concorrência reduzimos a quantidade para 400 registros no histórico, considerando 100 por cada tipo: ligações perdidas, feitas, recebidas e encaminhadas. Preferimos manter um valor total para permitir maior concorrência.</p>
----------	--	--	---

2.5.2.10	Suportar histórico de chamadas para pelo menos 500 registros	<p>A funcionalidade de histórico de ligações pode ser utilizada para encontrar ligações perdidas, feitas, recebidas ou encaminhadas, dentro da operação de uso de aparelhos. Porém, dada a limitação no tamanho da tela dos aparelhos, bem como a capacidade de uso a olho humano, a quantidade de ligações fica restrita.</p> <p>Ainda nesse sentido, poucos fabricantes de mercado permitem mostrar 500 registros, e que exigir 500 diminuirá a concorrência (tornando o processo mais restrito), além de onerar o mesmo.</p> <p>Com isso, entendemos que ofertando aparelhos que entregam o histórico inferior a 500 registros (100 por tipo de chamada) atenderá ao uso operacional do recurso solicitado.</p> <p>O nosso entendimento está correto?</p>	<p>Entendimento correto.</p> <p>Para aumentar a concorrência reduzimos a quantidade para 400 registros no histórico, considerando 100 por cada tipo: ligações perdidas, feitas, recebidas e encaminhadas. Preferimos manter um valor total para permitir maior concorrência.</p>
----------	--	--	--

2.5.2.3	Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: Phonebook (agenda), Headset (fones), Mute (mudo), Hold (espera), Message (mensagem), Transfer (transferência), Confererce (conferência), Speakerphone (viva-voz), Send/redial (envio/rediscagem);	<p>Algumas dessas funções são usadas apenas em situações específicas e, portanto, atualmente os fabricantes as atribuem a softkey/teclas de contexto e estas funções só estão disponíveis quando possível/necessárias. Um exemplo é a tecla de transferência de ligação, que não tem uso exceto durante uma ligação é, portanto, mapeada como softkey ativa quando o telefone estiver em ligação.</p> <p>Assim, sabendo que o mapeamento em softkey/tecla de contexto não implicará em perda de performance ou usabilidade para a ETICE, entendemos que os recursos atendidos com teclas do tipo soft serão aceitos.</p> <p>Está correto nosso entendimento ?</p>	<p>Entendimento correto. Alteramos a redação deste item para permitir teclas de função softkey/contexto para possibilitar maior competitividade e oferecer melhor custo.</p>
---------	---	---	--

2.6.2.7	Suportar os Codecs de voz: G.711µ/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;	<p>Sabendo que na wikipedia está escrito: na Wikipedia ( <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/G.723.1">https://en.wikipedia.org/wiki/G.723.1</a> ) diz: " G.723.1 is mostly used in Voice over IP (VoIP) applications due to its low bandwidth requirement. Music or tones such as DTMF or fax tones cannot be transported reliably with this codec, and thus some other method such as G.711 or out-of-band methods should be used to transport these signals. The complexity of the algorithm is below 16 MIPS. 2.2 kilobytes of RAM is needed for codebooks. "</p> <p>ou seja, não é possível usar esse CODEC quando se deseja usar música ou transferir informação via tons DTMF (como fazer escolhas numa URA) nem passar FAX. Assim entendemos que a usabilidade deste CODEC é limitada e que existem muitas opções similares sem estas limitações.</p> <p>Assim, entendemos que ao ofertarmos um equipamento sem suporte a tal CODEC (removido devido a suas limitações!) não estaremos causando prejuízo a ETICE e que, portanto, não seremos penalizados/desqualificados.</p> <p>Está correto nosso entendimento ?</p> <p>Se não estiver, pedimos explicar o uso específico deste CODEC no cenário ETICE porque podemos solicitar ao fabricante a geração de um firmware ESPECIFICAMENTE com suporte a este CODEC ou fornecer outra alternativa similar para atender a necessidade.</p>	Entendimento correto. Não existe nenhuma necessidade para uso desse CODEC específico que são atendidos plenamente pelos demais. Exigência excluída.
---------	---	--	---

<p>2.2 2.2.2.12 2.2.2.21</p>	<p>Serviço de Acesso VoIP com aparelho 2 SIP e 100 MbE</p> <p>Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, PoE, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x;</p> <p>Possui Fonte de Alimentação Entrada 100-240 VCA 50-60hz.</p>	<p>É destacado que o primeiro tipo de telefone na descrição não cita PoE, e requer fonte, conforme descrito no item 2.2.2.21. Porém, no item 2.2.2.12 é solicitado o suporte ao protocolo PoE.</p> <p>Entendemos que o item 2.2.2.12 está com erro e que o desejado é um telefone sem suporte a PoE, mas entregue com fonte, o que o diferencia do item 2.3 cujo título cita PoE.</p> <p>Está correto nosso entendimento ?</p>	<p>Entendimento correto. Esse item se refere a aparelho VoIP com fonte de alimentação e não PoE. Exigência de PoE excluída.</p>
<p>2.8.4 2.8.5</p>	<p>É de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer hardware e conectividade compatíveis com as necessidades dos serviços; O SLA descrito no Anexo A só é válido para equipamentos que sejam homologados pela CONTRATADA;</p>	<p>Sabendo que a contratante não especificou os modelos de aparelhos legados que existem atualmente e sabendo que algumas funções podem não funcionar devido às limitações dos aparelhos legados, entendemos que a contratada não será penalizada se alguma função apresentar limitações ou se algum aparelho legado não funcionar e que portanto esse argumento não será usado para penalização ou quebra de contrato da vencedora.</p> <p>Está correto nosso entendimento?</p>	<p>Entendimento correto. A CONTRATADA não será penalizada por alguma limitação caso a CONTRATANTE queira usar aparelhos legados. No entanto, solicitamos que a CONTRATADA solicite uma anuência a CONTRATANTE sobre as limitações de usar aparelhos legados.</p>

1.6.7.9.16	Altera automaticamente o estado de presença do usuário em função da sua localização geográfica calculada via GPS ou conexão bluetooth.	Solicitamos esclarecimento sobre qual foi a solução e a aplicação de integração com o Microsoft Teams utilizada como referência para a elaboração do recurso.	Não encontramos nenhuma aplicação que exigisse este recurso. Estamos alterando esse item para apenas permitir ao usuário a alteração do seu estado de presença.
1.6.7.9.16	Altera automaticamente o estado de presença do usuário em função da sua localização geográfica calculada via GPS ou conexão bluetooth.	<p>Entendemos que o recurso de localização via GPS só pode ser atendido através de integração oficial, denominada pela própria Microsoft como Direct Routing. Ainda assim, nessa integração, é necessário que o licenciamento do Phone System seja atrelado ao usuário. Abaixo, a referência:</p> <p><a href="https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-country-codes">https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-country-codes</a></p> <p>Com isso, entendemos que a responsabilidade de fornecimento de licenciamento Phone System não será da contratada e que a integração com o serviço de GPS ou bluetooth só serão aceitas na modalidade Direct Routing.</p> <p>Os nossos entendimentos estão corretos?</p>	Entendimento correto. Estamos alterando esse item para apenas permitir ao usuário a alteração do seu estado de presença.

Fortaleza, 04 de setembro de 2023



**Márcio Adriano Castro Lima**  
Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de  
Oportunidade de Serviços em Nuvem  
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

