



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

AVISO VI

PROCESSO: 1119

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico nº 0001/2024 – CREFITO-8 – TELEFONIA

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº 0001/2024 – CREFITO-8, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestar serviço telefonia fixa: PABX virtual em nuvem, e telefonia móvel pessoal (SMP) para chamadas VC1, VC2 e VC3. para Sede e Subsedes do CREFITO-8, conforme condições e especificações contidas no instrumento convocatório, solicitado pela empresa TELEFÔNICA BRASIL S.A., inscrita no CNPJ nº 02.558.157/0001-62, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente.

1. DA ADMISSIBILIDADE

Nos termos do item 10, do Edital, em consonância com o disposto no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, é assegurado a qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

Com efeito, observa-se a tempestividade do pedido de esclarecimento realizado pela empresa TELEFÔNICA, no dia 23/01/2024 encaminhado à Pregoeira via *e-mail*. Neste sentido, reconhecemos o requerimento de esclarecimento feito pelo peticionante ao Edital de licitação, ao qual passamos a apreciar o mérito e nos posicionamos dentro do prazo legal estabelecido supramencionado.

2. DA SOLICITAÇÃO

O peticionante solicita o saneamento de dúvidas, o conforme abaixo descrito:

“Questionamento 1

O edital não apresenta uma planilha/modelo de composição dos preços, o que pode ser impugnado, caso possa prejudicar a isonomia entre as potenciais licitantes.

Solicitamos esclarecimento

Questionamento 2

O edital VEDA a subcontratação de parte do objeto, o que pode ser impugnado. Item 4.1 do Anexo II.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Solicitamos esclarecimento

Questionamento 3

O edital VEDA a participação de empresas reunidas em consórcio. Trata-se de escolha discricionária da Administração. Item 2.6.9 do Edital.

Solicitamos esclarecimento

Questionamento 4

Quanto ao prazo para assinatura do CONTRATO, o edital é OMISSO.

Solicitamos esclarecimento

Questionamento 5

Especificação básica:

- Portabilidade do número fixo atual (41) 3264-8097 – para número fixo virtual, com capacidade para recebimento de 30 ligações simultâneas;*
- Central PABX VIRTUAL em nuvem;*
- 35 ramais;*
- URA e filas de atendimento;*
- Fornecimento de áudio humanizado da ura;*
- Licença para 06 softphones;*
- Compatível com fone de mesa intelbras tip 125i;*
- Licença para 03 administradores.*

Solicitamos esclarecimento : O que seria o Áudio Humanizado poderá ser considerando mediante a ?

Questionamento 6

4.1.7. A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal e número no sistema.

Solicitamos esclarecimento? Entendemos que adições serão aplicadas mediante aditivo contratual

Questionamento 7

4.1.13. A política de encaminhamento e desvio de chamadas deverá ser definida pelo CREFITO-8.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Solicitamos esclarecimento? Entendemos que uma vez ofertado um plano de telefonia ilimitado não haverá necessidade de escolha de CSP distintos. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 8

4.1.14. Possibilidade de roteamento inteligente de chamadas para todas as localidades (com diferentes DDD), realizando controle da banda utilizada, limitando o tráfego por banda por localidade, controlando o balanceamento de chamadas por links em localidades que possuem mais de um link, roteando cada chamada pelo melhor caminho conforme o número discado pelo usuário e conforme a hora da chamada.

Solicitamos esclarecimento: Entendemos que o Balanceamento por links deverá ser gerenciado pelos ativos de Rede da Contratante (Roteadores, Switches, Firewall, etc), não sendo a solução de Pabx em Nuvem responsável por esse controle. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 9

4.1.15. A solução deve implementar os protocolos mais modernos e adequados para sinalização criptografada e mecanismos de segurança nas ligações, de forma a garantir a autenticidade, a integridade e a confidencialidade das informações.

Solicitamos esclarecimento : Entendemos que a função de Criptografia deverá estar disponível no Endpoint a ser autenticada na solução de PABX. Está correto nosso entendimento

Questionamento 10

4.1.16. Implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviços (DDOS), tais como Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods e Ping floods.

Solicitamos esclarecimento : Entendemos que a Solução deverá prover tal proteção no Core da Solução de Pabx e não no link da Contratante. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 11

4.1.26. A solução deve possuir capacidade de integrar com soluções de chat.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Solicitamos esclarecimento Entendemos que a solução de Chat deve ser dá própria solução Ofertada. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 12

4.1.28. Possibilidade de entroncamento com outro PABX VIRTUAL.

Solicitamos remover este item do edital

Questionamento 13

4.3. DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

4.3.1. A URA deverá ser compartilhada entre a sede e suas subsedes, a serem definidas pelo CREFITO-8, de forma a permitir o atendimento e direcionamento automático das ligações.

***GN Questionar. Entendemos que somente 01 numero deverá ser portado para a solução de PABX, sendo assim será provisionado uma única URA para o Sistema. Está correto nosso entendimento?*

Questionamento 14

4.3.2. A URA deverá permitir a inserção de gravações a serem utilizadas e inserção de textos a serem reproduzidos por voz de assistente virtual de uso livre, cabendo ao CREFITO-8 a escolha pela forma de uso.

Retirar do edital tal funcionalidade está em Roadmap

Questionamento 15

4.3.3. O fornecimento dos textos para gravações a serem utilizadas na URA correrá por conta do CREFITO-8, devendo a Contratada providenciar a conversão em áudio, com fala humanizada.

Entendemos que o fornecimento do texto deverá ser feito através de abertura de chamado, e o suporte da Contratada deverá ealizar a conversão. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 16

4.4.1. Deverá suportar a gestão de tarifação, ainda que o plano de telefonia contemple pacote de minutos ilimitados, de todos os ramais instalados na solução por unidades deste Conselho.

Retirar do edital para abrir concorrência para todas as empresas



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Questionamento 17

4.4.3. Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema.

Entendemos que o perfil de informação será distinto entre clientes com perfil de usuário e perfil administrativo. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 18

4.4.4. Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou um ou mais grupos de gestão.

Solicitamos esclarecimento

Questionamento 19

4.4.8.3. Os relatórios devem permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análise de uso, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados.

Solicitamos esclarecimento Entendemos que tal funcionalidade se aplicam a Funções de Contact Center, cujo objeto não descreve. Deverão fornecidas licenças de callcenter??

Questionamento 20

4.4.10. Possibilidade de criação de novos relatórios sem onerar a Contratante.

Solicitamos esclarecimento Entendemos que a ferramenta deverá possibilitar a criação de relatórios.”

3. DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Acerca da dúvida da peticionante, após consulta à Equipe de Planejamento responsável pela elaboração dos documentos deste certame, elucidamos:

- 1) O licitante deverá encaminhar proposta compatível com o descrito no Termo de Referência anexo ao Edital, sem a necessidade de modelo.
- 2) Conforme item 12 do Termo de Referência: “A subcontratação dependera de autorização previa do Contratante, a quem cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para execução do objeto, além da necessidade de comprovação pela Contratada, da regularidade fiscal e trabalhista da empresa subcontratada.”



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 3) As vedações de participação cumprem o disposto na Lei nº 14.133/2021, art. 14.
- 4) A Lei 14.133/2021 não estipula prazo para assinatura do Termo Contratual, sendo assim, utilizaremos o prazo de 05 (cinco) dias úteis para assinatura do mesmo.
- 5) Áudio humanizado: Seria gravação com voz humana, presença da voz de um locutor(a) profissional, e não robotizada, ou seja, realizada por programas de computador.
- 6) Não seria adição de um novo ramal, mas sim configuração dos 35 ramais já existentes, e sim no caso de precisarmos de mais ramais que impactem no valor contratual, poderá ser feito um contrato aditivo.
- 7) O CREFITO-8 definirá a ordem dos ramais e alterações de desvios de chamadas, no caso por exemplo de férias do usuário do ramal que consta na fila da URA, as ligações serão transferidas de forma automática (para o ramal pré-definido), e os filtros deverão ser personalizados de várias formas.
- 8) Está correto sim o entendimento.
- 9) Sim, seu entendimento está correto. A passagem que você forneceu indica que a solução de PABX (Private Branch Exchange) que está sendo discutida deve implementar protocolos modernos e adequados para sinalização criptografada e mecanismos de segurança nas ligações. Isso significa que a função de criptografia deve estar disponível nos endpoints (pontos de extremidade) que estão envolvidos nas ligações telefônicas para garantir a autenticidade, integridade e confidencialidade das informações transmitidas. Portanto, a solução deve suportar a criptografia nas comunicações, proporcionando uma camada adicional de segurança para proteger as informações sensíveis durante as chamadas telefônicas.
- 10) Sim, seu entendimento está correto.
- 11) A solução de chat deverá ser realizada de forma que: "a CONTRATADA, além de possuir outorga da Anatel para STFC e SCM, também deve ser empresa homologada junto ao Facebook Meta para prestar os serviços de ChatBot, como BSP ou ISV.".... "de forma a evitar o banimento do número".
- 12) O entroncamento com outro PABX virtual refere-se à capacidade de estabelecer uma conexão entre dois sistemas de PABX (Private Branch Exchange) virtuais. O PABX é um sistema de telefonia privado usado por organizações para gerenciar as chamadas telefônicas internas e externas. Quando se menciona "entroncamento" no contexto de PABX virtual, significa que dois sistemas PABX virtuais podem ser interconectados, permitindo a comunicação direta entre eles. Essa interconexão pode ser útil em cenários onde há múltiplos locais ou filiais de uma organização, cada um utilizando seu próprio PABX virtual, e é desejável estabelecer chamadas diretas entre esses ambientes.
- 13) Isso mesmo apenas 01 número será portador da solução de PABX, as sedes terão ramais específicos dentro da URA, o menu da URA deverá possuir a possibilidade de ter submenus também.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

- 14) A URA deverá permitir a inclusão das gravações, que serão realizadas pela CONTRATADA, porém o texto será fornecido pelo CREFITO-8. Cabendo ao Conselho escolher e validar a gravação antes da inclusão na URA.
- 15) Será realizado de forma antecipada, através de abertura de chamados, e a contratante deverá realizar a gravação (voz humanizada) e inserção da URA.
- 16) A gestão da tarifação é uma ferramenta de controle para aumentar a eficiência e reduzir custos. Tal ferramenta será utilizada por nossos departamentos de controle internos, sendo necessária para acompanhamento da execução contratual.
- 17) Sim, seu entendimento está correto.
- 18) Associar um usuário a um ou mais ramais e/ou grupos. Isso significa que um usuário pode ter acesso a vários ramais (por exemplo, se tiver vários telefones) e/ou ser parte de diferentes grupos de gestão, cada um com suas permissões e configurações específicas. Exemplo: Poderá ter o ramal do SAC e também o ramal de Cobrança.
- 19) Desejamos que os relatórios possam permitir a observação de dados de tráfego, e medição de todos os registros diários, das ligações realizadas internamente entre ramais e também das ligações recebidas. Não será contact center, mas sim relatórios que tragam todas essas informações de cada ramal.
- 20) Sim, a ferramenta deverá ter a possibilidade de criar e personalizar os relatórios. E a consulta ou download dos mesmos deverão ser de acesso ilimitado, sem onerar o CREFITO-8.

4. CONCLUSÃO

Tendo em vista a manifestação encaminhada, essa é a resposta para o esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 0001/2024 – CREFITO-8, telefonia.

Importa consignar que os pedidos de impugnação e esclarecimento, com as respectivas respostas, encontram-se disponibilizados no *site* do CREFITO-8, <https://www.crefito8.gov.br/pr/index.php/2013-10-27-13-26-38> e do sistema *Compras.gov* pelo endereço <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/indexgov.asp>. A partir deste daremos continuidade dos trâmites relativos ao procedimento licitatório.

Curitiba, 25 de janeiro de 2024.

ALESSANDRA RIBEIRO SPINA
Pregoeira