



---

## Solicitação por Esclarecimentos - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90023/2024 - Processo Interno Digital (SEI) nº 24.002446-0

---

**De** Ruben Siegrist <ruben.siegrist@metodotelecom.com.br>

**Data** Qui, 24/10/2024 08:53

**Para** Coord. de Licitações e Contratos <licit@tceto.tc.br>

**Cc** Pre Vendas <prevendas@metodotelecom.com.br>; Marcia Yasmin de Freitas Moreira <marcia.moreira@metodotelecom.com.br>; Lívia Lessa <livia.lessa@metodotelecom.com.br>

Bom dia;

Prezado(a) pregoeiro(a) e equipe,

Seguem os nossos pedidos por esclarecimentos em relação ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90023/2024 - Processo Interno Digital (SEI) nº 24.002446-0:

1. Em relação ao item **5. Linha 0800** (e subitens, página 17), questionamos quantos usuários farão o atendimento simultâneo do serviço 0800.
2. Em relação ao item **5. Linha 0800** (e subitens, página 17), questionamos quantas chamadas deverão ser gravadas simultaneamente.
3. Em relação ao item **5. Linha 0800** (e subitens, página 17), entendemos que os recursos de gravação que acompanharão o fornecimento do 0800 poderão disponibilizar o download das chamadas gravadas, possibilitando que estas fiquem armazenadas em outros locais que não na nuvem, eliminando o risco de serem apagadas por limitação temporal. Se for aceita esta modalidade, poderemos manter as gravações em nuvem por um período inferior, como 1 mês, sem aumento de custos de 'storage' ao órgão. Será aceita esta modalidade? Caso não, sugerimos um armazenamento em nuvem (que gera custos aos proponentes) não superior a 3 (três) meses. Nossa proposta será aceita?
4. Em relação ao item **5. Linha 0800** (e subitens, página 17), questionamos qual o volume mensal de tráfego fixo-local, móvel-local, fixo-LDN e móvel-LDN estimado? Estas informações são cruciais para a elaboração de proposta comercial mais adequada ao perfil de tráfego do 0800 do órgão.
5. Com base no item 4.5, subitem 4.5.10, pág. 16, estamos entendendo que a versão desktop do softphone deverá ser do mesmo fabricante da solução de Pabx na nuvem, pois somente um softphone do mesmo fabricante teria as credenciais/integrações necessárias para ativar/desativar os recursos ali descritos (desvio incondicional, caso ocupado, caso não atender, caso indisponível) diretamente no Pabx. Além disto, evita-se que a aplicação desktop seja de um fabricante diverso do softphone versão mobile.
5. Com base nos itens 4.5 e 4.6, da pág. 16, complementados pelo subitem 4.2.1.13, pág. 14, estamos entendendo que o softphone versão desktop é o aplicativo que terá o recurso de compartilhamento de conteúdo/tela durante uma áudio/vídeo conferência. Citamos esta 'limitação' pois não é comum no mercado aplicativos softphone versão mobile que possua este recurso de compartilhamento de tela, o que poderá frustrar/fracassar o processo editalício. Entendemos,

assim, que um softphone, em sua versão desktop, que possua o compartilhamento de tela estará atendendo integralmente a estes requisitos técnicos. Está certo nosso entendimento?

6. Há no mercado fabricantes desenvolvedores de softphone que não possuem "interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP", conforme subitem 4.6.4 da página 16, mas de forma semelhante possuem o teclado numérico e demais ferramentas de discagem/atendimento bastante simples de utilizar. Estamos entendendo, desta forma, que poderá ser fornecido softphone que não "simule" o display de um aparelho IP, mas o forneça de forma similar ou superior em sua interface gráfica. Está certo nosso entendimento?

7. Quanto ao subitem "4.2.1.13. Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 25 participantes internos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo)", atualmente é muito comum o acesso a um ambiente/espaço virtual de áudio/vídeo conferência por meio de link WEB. Estamos entendendo, portanto, que cada softphone versão desktop, deverá possibilitar que não somente os espaços sejam iniciados manualmente pelo usuário 'dono do espaço virtual' (adicionando um a um os participantes da sessão de áudio/vídeo), como também deverá disponibilizar um link WEB (URL/URI) para acesso facilitado aos demais participantes internos. Está certo nosso entendimento?

8. Quanto ao subitem "4.6.17. Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações", estamos entendendo que se for ofertado softphone que possibilite ao usuário atender uma chamada telefônica em qualquer um dos seus dispositivos de ramal (softphone mobile, telefone IP, softphone desktop, etc), além de permitir que a chamada possa ser 'puxada' de um dispositivo para o outro sem deixar a ligação cair (para sair da mesa e continuar a conversa no celular; ou o contrário - ao chegar na mesa, continuar a ligação pelo telefone IP ou softphone desktop), estaremos atendendo integralmente a esta especificação. Está certo nosso entendimento?

9. Em relação ao item 4.9 da pág. 17, pedimos a faixa de numeração DDR e demais números telefônicos a serem portados - bem como a informação da empresa/operadora atualmente detentora dos números fixos.

10. Em relação a tabela da página 17, tópico "6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO OU SERVIÇO", subitem "2 Licença de ramal de usuário para 0800". Estamos entendendo que este item da tabela refere-se a assinatura de um serviço de 0800. Está certo nosso entendimento? Caso não seja este o entendimento, favor esclarecer este subitem da tabela.

11. Com relação ao subitem 4.1.3 pág. 12 e 4.7 pág. 24, trata-se de fornecimento de solução hospedada em estruturas redundantes lógica e fisicamente. Estamos entendendo que a vencedora da etapa de lances deverá encaminhar junto à sua proposta comercial ajustada, documentos que comprovem as certificações mencionadas nestes subitens, bem como comprove a existência da alta disponibilidade (redundância) de sua solução em nuvem, para confirmação por este órgão e averiguação pelas demais proponentes, visando o atendimento pleno das condições editalícias. Está certo nosso entendimento?

12. Não encontramos no termo de referência a informação de quantos usuários/ramais dentre os 250 deverão estar licenciados com os softphones (mobile/desktop). Questionamos quantas licenças de softphone são desejadas, para o devido dimensionamento da proposta comercial.

13. Por se tratar de uma solução de caráter fortemente técnico, estamos entendendo que a vencedora da etapa de lances deverá informar junto à sua proposta comercial ajustada, a marca/modelo de todos os itens do termo de referência, minimamente do Pabx virtual, do

softphone, do telefone IP, do headset, para que tanto este órgão, quanto as demais proponentes, tenham as condições mínimas para confirmar ou não o atendimento integral dos termos deste Edital. Está certo nosso entendimento?

14. Não está claro, a partir do item "4.4. Headsets", subitem 4.4.1, se este órgão deseja Headset Biauricular ou Monoauricular. Favor esclarecer: serão headsets mono ou bi-auriculares?

Solicito gentilmente que acusem o recebimento desta mensagem.

Certos de vossa atenção, aguardamos retorno para os questionamentos acima.

Atenciosamente,



**Ruben Siegrist**

Analista de Pré-Vendas

Método Telecomunicações

0800 010 1100

+ 55 31 2102-1100 // +55 48 9.9189.0250

Sala Pessoal: <https://vmc.webex.com/meet/ruben.siegrist>

<https://www.metodotelecom.com.br/>

