



**AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE TOCANTIS  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90023/2024**

**Assunto: Pedido de Esclarecimento – Pregão Eletrônico nº 90023/2024**

Prezado Sr. Pregoeiro (a),

A empresa SMARTSPACE SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA inscrita no CNPJ 06.126.611/0001-67, vem respeitosamente, com fundamento na Lei nº 8.666/1993 e 14.133/2021 e nas orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), solicitar esclarecimentos referentes ao **PE nº 90023/2024**, que visa seleção de empresa especializada na prestação de serviços de plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa, incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo ligações ilimitadas e gratuitas nacionais para ligações entre fixos, celulares e o 0800. Com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e headset em comodato, conforme regras, especificações e exigências descritas no Termo de Referência - Anexo I .

Prezados Senhores, Tendo em vista os itens mencionados abaixo, do Edital de Licitação nº **90023/2024**, vimos por meio deste solicitar esclarecimentos acerca dos seguintes pontos:

**Requisitos técnicos do Item 4.9.1 – 4.9. Portabilidade** A Contratada deverá realizar, sem ônus para o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, a portabilidade numérica dos códigos de acesso reservados para o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins no atual contrato  
**Solicitamos que seja esclarecido os seguintes pontos:** qual a quantidade de linha que será necessário realizar a portabilidade?

**Requisitos técnicos do Item 4. 1.35 –** Para os casos que não for possível a portabilidade e nem outra numeração local, a Contratada deverá fornecer número 0800 com URA para direcionamento para os ramais. O custo das ligações para o serviço 0800 será da Contratada;  
**Solicitamos que seja esclarecido os seguintes pontos:** Entendemos que caso não seja possível a portabilidade de todas as linhas, a contratada poderá fornecer novos 0800 para atender a necessidade da contratante. Está correto nosso entendimento?

**Requisitos técnicos do Item 6.2.5 -** Aditem integração dos dispositivos de telefonia com aplicações corporativas (TEAMS)  
**Solicitamos que seja esclarecido os seguintes pontos:** Entendemos que não faz parte desse escopo de projeto a integração com o Microsoft Teams (pelo menos para esse primeiro momento) e que a intenção é saber se a plataforma suporta integração com o Microsoft Teams. Está correto nosso entendimento?



**Requisitos técnicos do Item 10.7.1** - A Contratada deverá disponibilizar técnicos para realizar atividades de suporte à conectividade, isto é, disponibilizar recursos especializados para resolver problemas específicos de desempenho/integração, alterações das características e configurações, dentre outros serviços, em horário comercial. Caso seja necessária a realização dessas atividades fora do horário comercial, será negociado pela Contratante com a Contratada;

**Solicitamos que seja esclarecido os seguintes pontos:** Referente a Integração, gostaríamos de esclarecer as seguintes dúvidas:

- 1- Quais são os principais fluxos de dados e quais aplicações que o sistema legado e a plataforma de PABX precisam compartilhar? (Ex: troca de informações de clientes, agendamentos, notificações automáticas).
- 2- A integração será bidirecional? Ou seja, tanto o sistema legado quanto o PABX poderão enviar e receber dados?
- 3- Quais funcionalidades específicas do sistema legado precisam ser acessadas ou acionadas através do sistema de PABX?
- 4- O sistema legado tem APIs abertas para integração? Quais são os métodos de comunicação permitidos (REST, SOAP, etc.)?
- 5- Existe alguma limitação técnica no sistema legado que possa impactar a integração, como latência ou restrições de acessos simultâneos?
- 6 -Existem requisitos de segurança específicos, como autenticação via OAuth, SSO, ou criptografia de ponta a ponta?

**Requisitos técnicos do Item 3.10** - Unidade de Resposta Audível – URA: Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a interação entre o usuário e a mesma, através da interpretação automática de opções discadas pelo usuário chamador através do teclado do telefone;

**Solicitamos que seja esclarecido os seguintes pontos:** Para obter um melhor dimensionamento do fluxo de URA, gostaríamos os seguintes esclarecimentos:

- 1.Funcionalidades da URA: Quais funcionalidades específicas a contratante espera da URA? Por exemplo, há necessidade de menus automáticos, encaminhamento para setores específicos ou integração com banco de dados para autenticação de usuários?
- 2.Quantidade de Níveis e Opções: Quantos níveis e opções de menu serão necessários na URA? A estrutura será complexa, com vários subníveis, ou mais simples?



3. Interação com o Usuário: A interação entre o usuário e a URA deve incluir suporte a reconhecimento de voz (ASR) e/ou resposta via teclado (DTMF)?

4. Volume de Chamadas: Qual é o volume médio e o volume máximo de chamadas esperadas diariamente para a URA? Esses dados ajudam a definir a capacidade do sistema e o número de canais necessários.

5. Horários de Atendimento e Filas de Espera: Haverá horários específicos de atendimento ou será necessário configurar mensagens de espera e fora de horário?

6. Integração com Outros Sistemas: A URA precisará ser integrada a sistemas externos, como CRM, banco de dados ou software de atendimento, para fornecer informações personalizadas ou realizar autenticações?

7. Tipos de Relatórios Necessários: A contratante precisa de relatórios específicos de uso da URA, como número de chamadas atendidas, tempo de espera, tempo médio de atendimento ou outros KPIs?

8. Personalização de Mensagens: Haverá necessidade de mensagens personalizadas para diferentes horários, feriados ou eventos especiais?

9. Escalabilidade da URA: Existe uma previsão de crescimento para a URA, como aumento no número de ramais administrativos ou na quantidade de chamadas?

10. Plano de Continuidade e Redundância: A contratante espera que o sistema de URA em nuvem tenha redundância geográfica ou outras medidas de continuidade para garantir o atendimento ininterrupto?

Considerando que se trata de um fornecimento direcionado à administração pública, é de suma importância assegurar a competitividade, no entanto, gostaríamos de esclarecer os pontos citados acima.

Aguardamos retorno e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,  
João Pessoa, 25 de outubro de 2024.

Comercial de Licitações.