

**RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO SEI - SAP.GAB/SAP.DCO/SAP.LCT**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 264/2024**

**EDITAL SEI Nº 0021192978/2024 - SAP.LCT**

**ERRATA SEI Nº 0021418368/2024 - SAP.LCT**

**Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de gestão de infraestrutura de telefonia digital IP com fornecimento de central telefônica (PABX) IP, software de gerenciamento da plataforma unificada de comunicação, fornecimento de aparelhos/equipamentos em regime de comodato, manutenção preventiva e corretiva (suporte técnico) destinado à Prefeitura Municipal de Joinville/SC pelo período de 60 (sessenta) meses.**

**Pedido de Esclarecimento 05 - Recebido em 16 de maio de 2024, às 11h24min.**

**Questionamento 1:** *"2.1 Detalhamento dos itens No Edital e termo de referência em nenhum momento faz referência ao volume de minutos. ITEM 7 : Plano de Serviços para linhas telefônicas até o limite de 1500 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel, dentro do território nacional Questionamento: Solicitamos a quantidade de minutos mensais para as 1.500 linhas. Entendo que no edital fala de chamadas ilimitadas, porém precisamos fazer o questionamento do volume mensal e VCX para o dimensionamento de rede. Questionamento: Favor nos informar os volumes de chamadas. Fixo Local. Fixo LDN Movel Local Movel LDN. Internacional"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021367140/2024 - SAP.UNG: *"Conforme item 1.2, item 7 da tabela, o quantitativo do Plano de Serviços para linhas telefônicas é até o limite de 1500 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel, dentro do território nacional. Temos a esclarecer que inicialmente deverá ser realizada a portabilidade de 1.171 (um mil cento e setenta e um) números telefônicos pertencentes à Administração Pública Direta e Indireta de Joinville, sendo que os mesmos possuem consumos variados. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que o item citado sofreu alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.1.1 Para: 1.2"*

**Pedido de Esclarecimento 06 - Recebido em 16 de maio de 2024, às 13h57min.**

**Questionamento 7:** *"Conforme item 2.1.1 item 7 da tabela que traz 1500 linhas para ligações ilimitadas e considerando o quantitativo de 2500 terminais (entre aparelhos e softphone), peço confirmar quantas licenças para ligações ilimitadas: para 1500 linhas ou 2500 linhas?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021367761/2024 - SAP.UNG: *"Conforme item 1.2, item 7 da tabela, o quantitativo do Plano de Serviços para linhas telefônicas é até*

*o limite de 1500 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel, dentro do território nacional. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que o item citado sofreu alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.1.1 Para: 1.2"*

**Questionamento 8:** *"Conforme item 2.3.24 do TR e seus subitens e considerando que o item 2.1.1 do TR não possui precificação para solução de call center e Posições de Atendimento (PAs), o nosso entendimento é que nesta contratação não serão solicitados os recursos do item 2.3.24 e subitens, mas a Plataforma deve atender a todos estes itens para uma possível e futuro aditivo contratual considerados estes serviços? Nosso entendimento está correto? Caso contrário, favor informar quantas licenças de Posições de Atendimento (PAs) deseja contratar e incluir na tabela 2.1.1."*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021367761/2024 - SAP.UNG: "O entendimento está incorreto. Os recursos do item 1.6.24 e subitens deverão ser disponibilizados de forma nativa, e estão contemplados nas especificações da Solução PABX Virtual em Nuvem, desta forma, o valor deve estar inserido nos itens 1.2, itens 1 e 2 da tabela, que tratam do serviço único de implantação de solução de plataforma PABX IP com fornecimento de hardware e software, e serviço mensal de manutenção e suporte técnico de hardware e software de plataforma PABX IP, respectivamente. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que os itens citados sofreram alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.1.1 Para: 1.2 e De: 2.3.24 Para: 1.6.24."*

**Questionamento 9:** *"Referente aos 12 links de dados. O ganhador do certamente deve entregar os 12 links + 12 links de redundância ou a Prefeitura de Joinville já possui os 12 links e o fornecedor irá entregar apenas 12 links?"*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021367761/2024 - SAP.UNG: "Esclarecemos que o fornecedor irá entregar apenas 12 links para as unidades estratégicas especificadas no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925), considerando que nestas unidades já existe uma conexão atual realizada através da Rede Privada Metropolitana de Fibra Ótica atualmente contratada pela PMJ."*

### **Pedido de Esclarecimento 07 - Recebido em 16 de maio de 2024, às 17h57min.**

**Questionamento 1:** *"Deverá fornecer Posições de Atendimento (PA's) utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP." Quantos agentes e supervisores deverão ser considerados para este processo?"*

**Resposta:** *Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021374136/2024 - SAP.UNG: "Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que o Município oferece uma grande diversidade de serviços ao cidadão. Tendo em vista que o esclarecimento trata da quantidade de agentes e supervisores que deverão ser considerados para este processo, esclarecemos que este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão."*

**Questionamento 2:** *"Permitir acesso a base de dados da solução PABX IP, para uso em sistemas de BI (Business Intelligence), através de conectores homologados (sistema BI busca a informação diretamente no banco de dados) ou APIs (desenvolvida pela CONTRATADA), contendo os dados solicitados pelo MUNICÍPIO. Gentileza detalhar quais dados deseja extrair para o BI, como logs de chamadas,*

*métricas de desempenho, tempos de espera, entre outros."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021374136/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que as informações a serem extraídas serão solicitadas conforme a necessidade, trazendo informações disponibilizadas pelo software. Esclarecemos também que o acesso a base de dados da solução PABX IP deverá ocorrer através de conectores homologados (sistema BI busca a informação diretamente no banco de dados) ou APIs (desenvolvida pela CONTRATADA)."*

**Questionamento 3:** *"As licenças de gravação do ramal, deverão armazenar as gravações por um período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias corridos. Gentileza esclarecer a necessidade de armazenamento para 180 dias, já que estes geram custos que podem impactar significativamente neste projeto. Avaliar alternativas ou justificativas para essa exigência."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021374136/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que a capilaridade e diversidade dos serviços oferecidos pelo Município, em muitos casos ensejam a guarda de informações para tratativas futuras. Neste sentido, entende-se como necessária a guarda das informações relativas aos ramais gravados, considerando que os mesmos serão principalmente utilizados por serviços de assistência social, saúde, educação e segurança. Considerando que os referidos atendimentos geralmente são vinculados à pessoas que possuem atendimento contínuo do Município, este armazenamento se torna imprescindível."*

**Questionamento 4:** *"Aparelho telefônico IP padrão sem fio Carcaça em cor predominantemente preta ou cinza, projetada para uso sobre a mesa, base para carregamento com tecnologia Dect em frequência autorizada pela Anatel" É comum que as soluções de mercado atendam a mais de um aparelho com a mesma antena Dect dentro de um determinado raio de alcance. Gentileza, esclarecer quantas antenas deverão ser fornecidas para este projeto."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021374136/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que a CONTRATADA deve possuir capacidade de atender até o limite de máximo de 1.500 (mil e quinhentos) aparelhos telefônicos IP padrão sem fio, conforme previsto no item 1.12.2.1 do edital. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que o item citado sofreu alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.10.1 Para: 1.12.2.1"*

#### **Pedido de Esclarecimento 08 - Recebido em 17 de maio de 2024, às 15h52min.**

**Questionamento 1:** *"Qual a quantidade total de posições de agentes (Atendentes do Contact Center) e de Supervisores? 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. "*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021385574/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que o Município oferece uma grande diversidade de serviços ao cidadão. Tendo em vista que o esclarecimento trata da quantidade total de posições de agentes (Atendentes do Contact Center) e de Supervisores que deverão ser considerados para este processo, esclarecemos que este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão."*

## **Pedido de Esclarecimento 09 - Recebido em 17 de maio de 2024, às 17h17min.**

**Questionamento 10:** *"Referência: 2.1 Detalhamento dos itens 2.1.1 São itens que compõem a presente contratação: 4-Serviço de implantação, manutenção e suporte técnico de gravação de ligações telefônicas para até 500 ramais Descrição: Entende-se que é necessário a gravação de 500 ramais de forma simultânea. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021391375/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o quantitativo de ramais com gravação será de até 500 (quinhentos) ramais de forma simultânea, conforme previsto no item 1.8.8 do edital, e considerando que a CONTRATANTE pagará somente pelas licenças ativadas, conforme 1.8.2.1. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que o item citado sofreu alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.1.1 Para: 1.2 e De: 2.5.1 Para: 1.8.1."*

**Questionamento 11:** *"Referência: 2.2.6 Deverá prover também que cada uma das unidades da Prefeitura do Município de Joinville possua números de telefones locais e portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, desde que atendidos os requisitos de sobrevivência local. Descrição: Entende-se que a sobrevivência já está sendo executada através da redundância via internet entre os circuitos da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021391375/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Esclarecemos que a sobrevivência local deve permitir que as unidades continuem recebendo e realizando ligações externas e entre ramais, em caso de indisponibilidade da solução de PABX Virtual. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que o item citado sofreu alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.2.6 Para: 1.5.6."*

**Questionamento 12:** *"Referência: 2.3.22.1 Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador da Empresa e nível Ramal. 2.2.9 Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 05 (cinco), definindo níveis de acesso a cada perfil. Descrição: Entende-se que a QTDE mínima correta de perfis é 2 conforme item 2.2.9 e não 5 conforme item 2.3.22.1. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, peço explicar."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021391375/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. O item 2.3.22.1 trata de perfis de administração de serviços no portal web, enquanto que o item 2.2.9 trata dos perfis de usuários da solução, com definição de diferentes níveis de acesso para cada perfil. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que os itens citados sofreram alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.2.9 Para: 1.5.9 e De: 2.3.22.1 Para: 1.6.22.1."*

## **Pedido de Esclarecimento 10 - Recebido em 18 de maio de 2024, às 03h37min.**

**Questionamento 1:** *"Sobre links redundantes "2.11 Fornecimento de link de internet para Unidades Estratégicas 2.11.1 Unidades Estratégicas são locais definidos pela CONTRATANTE como unidades críticas que não podem ter o serviço de telefonia interrompido e que neste caso, possuirão um link de internet redundante a ser fornecido pela CONTRATADA, considerando os seguintes requisitos: 2.3.7.3*

*A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.) que interliga as unidades da Prefeitura, e links de acesso à Internet para todas as unidades serão de responsabilidade da CONTRATANTE, com exceção dos links redundantes previstos no Anexo II SAP.UTI (SEI nº 0020484925).” Entendemos que o fornecimento do link redundante será de responsabilidade da CONTRATADA, porém a CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do(s) roteador(es) para o correto balanceamento da carga de rede. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, por favor esclarecer.”*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021391383/2024 - SAP.UNG: *"Sim, o entendimento está correto . Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que os itens citado sofreram alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.11 Para: 1.14, e De: 2.11.1 Para: 1.14.1 e e De: 2.3.7.3 Para: 1.6.7.3."*

### **Pedido de Esclarecimento 11 - Recebido em 20 de maio de 2024, às 16h53min.**

**Questionamento 1:** *"Qual será a quantidade de URA, Agentes e Supervisores para entrega inicial do projeto? Precisamos dessas informações para melhor dimensionamento dos custos de entrega do projeto."*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0021404058/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que os serviços de telefonia, por sua natureza, são essenciais para a Administração Pública Municipal, informamos ainda que o Município oferece uma grande diversidade de serviços ao cidadão. Tendo em vista que o esclarecimento trata da quantidade de URA, Agentes e Supervisores, esclarecemos que: Quanto a URA, conforme item 3 da tabela constante no item 1.2 Especificações Técnicas, estão previstas 20 URA's, sendo que conforme item 1.10.1.1 a CONTRATANTE pagará somente pelas Unidades de Resposta Audível (URA) ativadas. Quanto a quantidade de Agentes e Supervisores, este número será variável, de acordo com a necessidade dos serviços oferecidos ao cidadão. Considerando o novo modelo de termo de referência adotado pelo município de Joinville, a partir de 26/04/2024, esclarecemos que os itens citado sofreram alteração em sua sequência numérica, a saber: De: 2.1.1 Para: 1.2 e De: 2.7.1.1 Para: 1.10.1.1."*

**Por fim, ressalta-se que, que foi promovida Errata e Prorrogação do Edital e se encontra à disposição dos interessados no site [www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br) e [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br). Nesse sentido, considerando o novo modelo de Termo de Referência adotado pelo Município de Joinville, esclarecemos que os itens sofreram alteração em sua sequência numérica.**

**Vitor Machado de Araujo**

**Pregoeiro**

**Portaria 159/2023**



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Machado de Araujo, Servidor(a) Público(a)**, em 22/05/2024, às 14:42, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0021421809** e o código CRC **EC8B07C2**.

---

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC -  
[www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)

---

24.0.095238-2

0021421809v7