



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 110/2021 - CECOT/BR

OBJETO: Contratação de empresa para a prestação de serviços para implementação e disponibilização de Solução de Call Center em Nuvem, na modalidade de software, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, por 24 (vinte e quatro) meses em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos

Empresa: CLARO S.A.

CNPJ: 40.432.544/0001-47

Endereço Completo: Rua Henri Dunant, 780 - Santo Amaro - CEP 04709-110 - São Paulo/SP

Telefone/Fax/e-mail: 61 2106-7360/ 61 2106-8428 iron.prado@claro.com.br

QUESTIONAMENTOS

ANEXO I - B - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.8. O acesso à SOLUÇÃO, por parte dos usuários (Atendentes, Operadores ou Supervisores), deverá ser realizado por meio da internet.

Questionamento 1: Visando o correto estudo dos enlaces provedores de comunicação, solicitamos informar o endereço a ser abordado bem como a especificação de banda necessária para o link de internet, para providência do atendimento a quantidade de PA solicitadas, dessa forma é possível evitar dualidade de entendimentos e todas as participantes do pleito poderão efetuar o projeto com medidas lineares.

1.8.1. Além disso, a SOLUÇÃO deverá estar preparada para ser acessada também através de circuito dedicado entre a CAIXA e a CONTRATADA, sem perda das funcionalidades descritas nesse edital.

Questionamento 2: Entendemos que além do enlace de internet deverá ser provido também segundo enlace dedicado para acesso caracterizando redundância, entendimento correto?

Questionamento 3: Solicitamos também ao cliente que confirme se este enlace dedicado se trata do mesmo link para provimento da telefonia que deverá ser entregue em SIP, ou se na verdade são demandas distintas.

Solicitamos também que informe o endereço do link dedicado bem como velocidade para estudo de viabilidade e inserção no projeto, com essas configurações previamente estabelecidas em edital é possível evitar dualidade de entendimentos quanto ao correto dimensionamento de recursos e todas as participantes do pleito poderão efetuar o projeto com medidas lineares.

5. INTERFACE DE TRONCO (SIP TRUNK)



5.1. As interligações com os equipamentos da CAIXA e da CONTRATADA, como SBC, deverão ser realizadas por meio de entroncamento SIP (SIP TRUNK).

Questionamento 4: Tal requisito se refere a interface do acesso dedicado ou seria mais um acesso?

5.3. Implementar a compressão dos canais de voz com, no mínimo, os algoritmos G.729 e G.711 a-law e u-law.

Questionamento 5: Informamos que os equipamentos mídia gateway ou terminais IP fazem a troca de sinalização com as compressões de acordo com a capacidade e demanda do destino (chamada originada pelo banco), o suporte aos dois algoritmos já existe, o uso de cada um será acionado de acordo com a demanda do destino.

2.2. A SOLUÇÃO deverá ser implementada em alta disponibilidade, com recursos de redundância e contingência.

Questionamento 7: Entendemos que o uso de links diversos dispõem da redundância entregando alta disponibilidade com o enlace dedicado, nosso entendimento esta correto?

Questionamento 8: Referente a contingência entre os links entregues que seria a comutação (escolha do melhor caminho), entendemos que tal responsabilidade é do escopo do contratante?

ANEXO I-A FORMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

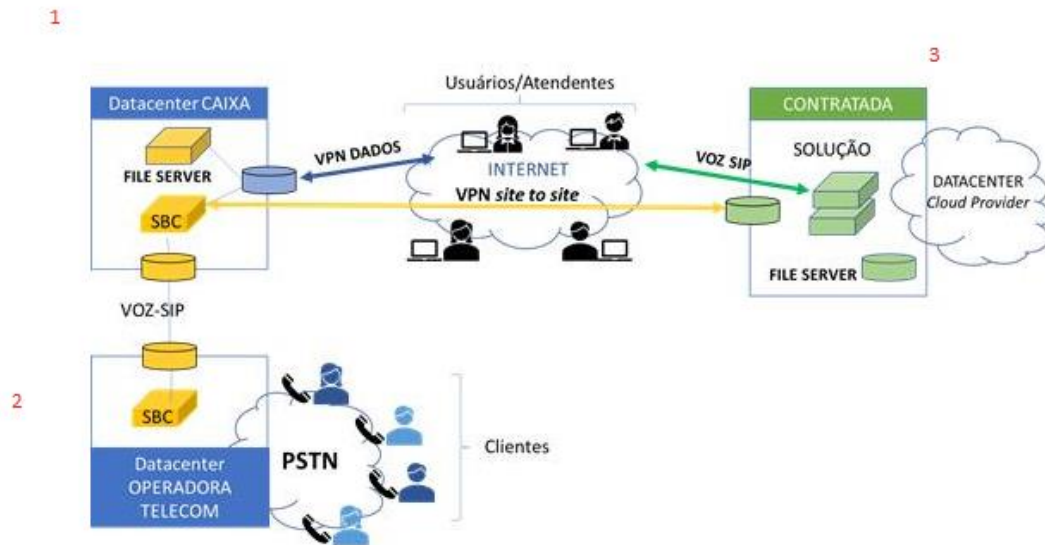
8 CENTRAL DE ATENDIMENTO

8.2 A Central de Atendimento da CAIXA encaminhará chamado técnico através de sistema integrado, para um único ponto de relacionamento com a CONTRATADA.

8.3 A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a integração entre os sistemas da CAIXA e a CONTRATADA e entre a CONTRATADA e a CAIXA para abertura, fechamento e atualização de situação do chamado.

8.3.1 Cabe à CONTRATADA a integração do seu sistema de atendimento com o da CAIXA (que especificará o formato do registro eletrônico e o meio de comunicação que farão a integração com o sistema da CONTRATADA), de forma que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pela Central de Atendimento da CAIXA, recebidos de maneira automática, sem ônus adicionais, cabendo, ainda, à CONTRATADA, os custos dessa conexão.

Questionamento 9: Em grande parte dos projetos fornecidos à CAIXA é notado a presença de implementação de sistemática de troca de informações eletrônicas ente a contratada e contratante chamado de webservice, tal sistema utiliza o padrão SOAP, padronizado pelo W3C, os prazos praticados para tal implementação são variantes de 90 a 120 dias de acordo com contratos, inclusive tais integrações auxiliar em gestão de cálculo de SLA, entendemos que tal central trata-se de mesmo serviço, entendimento correto? Se não, gentileza esclarecer.



Questionamento 10:

1 – Entendemos que o SBC nesta parte do ambiente é fornecido pela CAIXA, entendimento correto? Se não, gentileza esclarecer.

2 - Entendemos que o SBC nesta parte do ambiente é fornecido pela CAIXA, entendimento correto? Aqui será implementado inclusive o link dedicado SIP, correto? Se não, gentileza esclarecer.

3 - Nesta parte do ambiente será implementado o link de internet integrado a nuvem pública para inclusive uso dos serviços em home office. O roteador será fornecido pelo contratante, entendimento correto? Se não, gentileza esclarecer.

Iron do Prado Junior

Gerente de Conta

61 2106-7360

iron.prado@claro.com.br