

Data do Questionamento: 14/05/2021 às 12:49

Nome do Questionador: CLARO S.A.

Descrição do Questionamento: Vide anexo.

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.

Resposta: O Datacenter da CAIXA se localiza em Brasília. Caberá a Proponente dimensionar a sua infraestrutura e circuitos de voz e dados, tendo em vista a quantidade de PA contratada e limites de operação simultaneamente.

Questionamento 2:

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

Resposta: Está correto o entendimento.

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).

Resposta: A CONTRATADA deverá prover uma conexão de voz (SIP) e outra de dados (VPN).

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.

Resposta: Será implementado como default o CODEC G711 (uLaw), mas a CONTRATADA deverá disponibilizar os dois CODEC.

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.

Resposta: Não foi feita pergunta e sim uma ratificação do que já consta no item 2.2.

Questionamento 7:

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

Resposta: Está correto o entendimento.

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?

Resposta: A responsabilidade é da CONTRATADA.

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.

Resposta: Informamos que a integração da CENTRAL de ATENDIMENTO CAIXA com a CENTRAL de ATENDIMENTO da CONTRATADA faz parte do processo de acionamento por transferência de requisições do sistema CAIXA para a CONTRATADA, visando manter o número da requisição e continuidade do atendimento. Salientamos que tal integração foi executada por diversas outras empresas e em tempos menores do que exposto por essa LICITANTE.

Questionamento 10:

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

Resposta: A CAIXA possui o seu SBC que deverá se comunicar com o SBC da CONTRATADA e Operadora.

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.

Resposta: A CAIXA possui o seu SBC que deverá se comunicar com o SBC da CONTRATADA e Operadora.

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.

Gerente de Conta

61 2106-7360

iron.prado@claro.com.br

Resposta: Entendimento incorreto. A CAIXA está contratando os serviços em nuvem – Posições de Atendimento, onde os Atendentes terão acesso aos serviços por meio da central (infraestrutura) da CONTRATADA.