

RESPOSTA A ESCLARECIMENTO

Pregão Eletrônico - nº 303/2025

Número do Processo - SEI
202500005021477

Trata-se de contratação que tramita por meio do processo nº 202500005021477, cujo objeto consiste em Contratação de Telefonia VoIP - Voz Sobre IP, visando atender às necessidades da SES - SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, por um período de 60 meses.

Tendo em vista o pedido de esclarecimento encaminhado pela diligência 299103, apresentamos as seguintes informações em relação aos questionamentos:

1 - Categoria: Integração de Sistemas Contexto (Base Legal nos Documentos): O Softphone exige Integração com LDAP para lista de contatos. A integração com outros sistemas é citada como vantagem estratégica. Questão / Dúvida: APIs para Sistemas Internos (CRM/BI): O Estudo Técnico Preliminar (ETP) destaca a capacidade estratégica da solução VoIP em se integrar a outros sistemas institucionais (como centrais de atendimento e telemedicina). Para além da integração obrigatória via LDAP, a Contratada deve fornecer, inclusas no preço da proposta, interfaces de programação de aplicação (APIs) abertas ou conectores específicos para que a SES-GO consiga realizar a integração futura com seus sistemas corporativos de gestão (CRM, BI, etc.)? Se sim, quais protocolos são esperados?

Resposta:

A contratada não precisará fornecer interfaces de programação de aplicação (APIs) abertas ou conectores específicos para que a SES-GO consiga realizar a integração futura com seus sistemas corporativos de gestão (CRM, BI, etc.), portanto não devem estar inclusas no valor da proposta.

2 - Categoria: Softphone e Acesso à Rede Contexto (Base Legal nos Documentos): Os usuários acessarão seus ramais institucionais de qualquer local com conexão à internet. O Softphone deve ter Integração com LDAP. Questão / Dúvida: Conectividade LDAP: Nossos Softphones (desktop/mobile) serão usados por servidores de qualquer local com acesso à internet. Como o Contratante espera que a busca de contatos no LDAP (o diretório interno da SES-GO) seja realizada? A SES-GO fornecerá acesso via VPN para esta finalidade, ou o Softphone deve suportar um acesso direto e seguro (internet-facing ou LDAPS) para buscar a lista de contatos?

Resposta:

No caso de integração com LDAP a contratada deve realizar sincronização com a sua plataforma de PABX em nuvem através de uma VPN Site-to-Site. A SESGO providenciará as liberações necessárias em seu firewall para que seja estabelecida a conexão VPN.

3 - Categoria: Equipamentos e Reposição Contexto (Base Legal nos Documentos): Em caso de mau uso, a Contratada repõe o equipamento e a CONTRATANTE deve arcar com os custos de reposição. Questão / Dúvida: Valor de Reposição por Mau Uso: Em caso de danos aos aparelhos (headsets ou telefones IP) causados por mau uso comprovado, a SES-GO arcará com os custos de reposição. Para fins de clareza orçamentária, qual é o valor unitário de referência ou o preço máximo que será utilizado para calcular o custo de reposição que será cobrado da Contratante neste cenário?

Resposta:

O custo de reposição de equipamentos por mau uso comprovado será apurado por meio de consultas ao banco de preços ou ao portal de contratações governamentais, quando constatada a ocorrência.

4 - Categoria: Serviço de Gravação e Armazenamento Contexto (Base Legal nos Documentos): As gravações devem ser armazenadas por um período mínimo de 1 ano. Questão / Dúvida: Guarda das Gravações após o Prazo Mínimo: O serviço de gravação (Item 011) exige o armazenamento em nuvem por, no mínimo, 1 ano. Solicitamos a confirmação sobre quem é o responsável pela guarda e gerenciamento do conteúdo após esse período mínimo: a Contratada deve excluí-lo automaticamente ou a Contratante assumirá a responsabilidade de migrar ou armazenar o histórico de gravações para um ambiente de custódia próprio?

Resposta:

A contratada poderá excluir as gravações após o prazo de 1 ano.

5 - Categoria: Funcionalidades & Relatórios Contexto (Base Legal nos Documentos):O Sistema PABX em nuvem deve emitir relatório de utilização com informações detalhadas de todas as ligações, contendo data, hora, origem, destino, duração, categoria e qualidade. Questão / Dúvida: O Sistema PABX em nuvem deve emitir relatórios de utilização detalhados. É exigido que a plataforma de relatórios permita a exportação automática ou programada desses dados (e.g., em formatos CSV/JSON) para sistemas de Business Intelligence (BI) ou auditoria da Contratante?

Resposta

Não será exigido a exportação automática ou programada dos dados dos relatórios para sistemas de BI ou auditoria da contratante.

A exportação manual dos relatórios nos formatos CSV ou excel devem está disponíveis para a contratante.

6 - Categoria: Manutenção e Reposição Contexto (Base Legal nos Documentos): O prazo de reparo/substituição para Aparelhos Telefônicos e Headsets é de 24 horas (úteis). A manutenção inclui a substituição de baterias. Questão / Dúvida: Para garantir o cumprimento do prazo de reparo/substituição de 24 horas úteis para aparelhos e headsets, a Contratada é obrigada a manter estoque local (em Goiás) ou regional de aparelhos e baterias sobressalentes?

A contratada deve cumprir os prazos estabelecidos no SLA. A logística para o atendimento dentro do prazo é de sua inteira responsabilidade.

7 – Categoria: Canais de Voz (Troncos) Contexto (Base Legal nos Documentos): A solução inclui chamadas de voz ilimitadas para fixos e móveis em todo o território nacional. O total de licenças de ramal é 1066. Questão / Dúvida: Dado que a solução prevê 1066 ramais (Tipo 1 e 2) e chamadas ilimitadas para todo o Brasil, qual é a capacidade mínima de canais de voz simultâneos (troncos SIP) que a Contratada deve garantir para o tráfego externo (STFC), em termos de taxa de concorrência ou capacidade Erlang, para evitar congestionamento nas chamadas de saída?

Resposta:

Tendo em vista que a Secretaria de Saúde ainda não possui SIP contratado, não dispondo portando dessas estatísticas, a contratada deverá dimensionar a infraestrutura, incluindo a quantidade de canais necessários, que atenda a uma taxa de concorrência de, no mínimo, 30% do total de ramais (1066 ramais x 0.3 = 320 canais), de forma a garantir a qualidade do serviço e evitar congestionamento (bloqueio de chamadas) de saída para a rede STFC.

8 - Categoria: Operacional (Treinamento) Contexto (Base Legal nos Documentos): O Item 012 prevê a prestação de serviços incluindo treinamento. O treinamento exige duração mínima de 08h e deve ser para no mínimo 6 participantes. Questão / Dúvida: Dado que o contrato tem vigência de 60 meses e exige treinamento inicial (mínimo 8h para 6 participantes), o Item 012 ("Prestação de serviços... incluindo... treinamento") implica a obrigação de realizar treinamentos de reciclagem ou capacitação para novos servidores sob demanda, ou é um evento único de transferência de conhecimento?

Resposta:

O treinamento é um evento único

9 - Categoria: Portabilidade Numérica Contexto (Base Legal nos Documentos): Deve ser garantida portabilidade de 100% em Goiânia/Anápolis e mínimo de 50% nas demais localidades. Se não for possível a portabilidade no interior, a Contratada deve fornecer outra numeração da mesma localidade, após a justificativa e aceite do órgão. Questão / Dúvida: Nas unidades do interior onde a portabilidade de 50% dos números não for possível, a Contratada deverá fornecer nova numeração após apresentar a justificativa técnica e obter o aceite do órgão. Qual é o prazo máximo em dias estabelecido para a Contratada apresentar essa justificativa técnica para a não-portabilidade?

Resposta:

A justificativa deve ser apresentada em um prazo máximo de 10 dias corridos.

10 - Categoria: Aparelhos Questão / Dúvida: Poderiam compartilhar requisitos mínimos dos aparelhos?

Resposta:

Os requisitos dos aparelhos estão contidos no item 6.3.1.5 do termo de referência

11 - Categoria: Canais de Voz (Troncos SIP) Contexto (Base Legal nos Documentos): O projeto exige 944 licenças de ramal Tipo 1 e 122 licenças de ramal Tipo 2 (Total: 1066 ramais). Cada um dos 5 serviços 0800 deve ter capacidade para até 10 ligações simultâneas, e cada um dos 3 serviços Tri-Dígitos deve ter capacidade para até 10 ligações simultâneas. Todas as chamadas LDN (DDD) são ilimitadas. Questão / Dúvida: Dado que a solução contempla 1066 licenças de ramal (Tipo 1 e Tipo 2) com chamadas ilimitadas, mas não especifica o número de troncos gerais, qual a quantidade de canais de voz simultâneos (troncos SIP)?

Resposta:

Tendo em vista que a Secretaria de Saúde ainda não possui SIP contratado, não dispondo portando dessas estatísticas, a contratada deverá dimensionar a infraestrutura, incluindo a quantidade de canais necessários, que atenda a uma taxa de concorrência de, no mínimo, 30% do total de ramais (1066 ramais x 0.3 = 320 canais), de forma a garantir a qualidade do serviço e evitar congestionamento (bloqueio de chamadas) de saída para a rede STFC.

12 - Categoria: Licenciamento (Call Center) Contexto (Base Legal nos Documentos): O objeto da contratação é "serviços de VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) visando suprir as necessidades de comunicação por voz". As funcionalidades mínimas listadas para o Call Center incluem suporte a algoritmos de distribuição de chamadas, gravação de chamadas, relatórios, URA de atendimento, e funcionalidades básicas de telefonia (realizar ou receber chamadas, transferências). Não há menção explícita nos documentos sobre a necessidade de canais de comunicação não-voz. Questão / Dúvida: A Plataforma de Call Center em Nuvem exigida (que inclui 20 licenças de atendente) está limitada estritamente ao canal de comunicação por Voz (VoIP/STFC/0800/Tri-Dígito), ou a solução deve prever a capacidade de integrar e gerenciar canais digitais adicionais (como WhatsApp, Chat, E-mail ou Redes Sociais)?

Resposta:

Não há previsão de utilização de canais adicionais, como WhatsApp, Chat, E-mail ou Redes Sociais.

JOAQUIM DA SILVA PEREIRA NETO
Integrante Técnico

TIAGO GUIMARÃES
Integrante Técnico

MAURÍCIO RODRIGUES GUIMARÃES
Apoio