

RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes ao Termo de Referência:

Questionamento 01 – Quantidade de canais simultâneos (Troncos SIP)

No Termo de Referência, Lote 01, Item 01, exige-se “Licença de PABX IP em nuvem para até 90 ramais simultâneos, com minutos nacionais ilimitados para ligações fixas e móveis”. Considerando que a tarifação em telefonia IP também é baseada na quantidade de sessões simultâneas necessárias para escoar o tráfego externo (saindes e entrantes), questiona-se qual é a quantidade exigida ou estimada de canais simultâneos (Troncos SIP) para comunicação com a rede pública (PSTN).

Resposta ao Questionamento 01:

A solução prevista no Termo de Referência contempla licenciamento para até 90 ramais, conforme especificado no objeto da contratação.

Atualmente, a Administração Municipal possui três números 0800 destinados ao atendimento das áreas administrativas, educação e saúde. Cada número 0800 opera com quatro canais simultâneos de atendimento, totalizando 12 canais simultâneos de entrada de chamadas.

No que se refere às chamadas de saída, o sistema atual permite a realização de chamadas simultâneas a partir dos ramais internos, podendo atingir até 90 chamadas simultâneas de saída, considerando a quantidade máxima de ramais prevista.

Essas informações refletem o ambiente atualmente utilizado pela Administração e servem como referência para dimensionamento da solução. Dessa forma, caberá à contratada dimensionar e disponibilizar a infraestrutura necessária para comunicação com a rede pública de telefonia (PSTN), incluindo troncos SIP ou tecnologia equivalente, de modo a garantir a capacidade adequada para o atendimento das chamadas de entrada e saída, assegurando qualidade, estabilidade e continuidade dos serviços de comunicação da Administração Municipal.

Questionamento 02 – Quantidade de números públicos / DDR

No Termo de Referência, item 4.2.7, exige-se que a central possua funcionalidade de Discagem Direta a Ramal (DDR). Entretanto, não há especificação acerca da quantidade de números públicos locais (DIDs/DDRs) que farão parte do escopo da solução.

Resposta ao Questionamento 02

A Administração Municipal atualmente utiliza três números 0800 para atendimento ao público, vinculados às áreas do Paço Municipal, Educação e Saúde.

O funcionamento do sistema ocorre por meio de atendimento inicial via número 0800, com direcionamento das chamadas para os ramais internos da Administração, seja por meio de transferência da telefonista ou por discagem direta do ramal pelo usuário. Dessa forma, o modelo atualmente adotado baseia-se em numeração não geográfica (0800) associada a ramais internos da central telefônica, não havendo utilização de numeração pública individual (DDR/DID) para cada setor.

A solução a ser contratada deverá permitir a manutenção dessa lógica de funcionamento, garantindo o encaminhamento das chamadas recebidas nos números 0800 para os respectivos ramais internos da Administração Municipal.

Questionamento 03 – Portabilidade numérica e prazo de implantação

Considerando a existência de número 0800 e eventuais números locais (DDR), questiona-se se a contratada deverá realizar a portabilidade numérica da operadora atual para a nova contratada. Em caso afirmativo, considerando que os prazos de portabilidade dependem de procedimentos regulatórios da ANATEL e da operadora doadora, questiona-se se o prazo de 30 dias para implantação poderá ser prorrogado sem penalidades caso ocorram atrasos decorrentes desses fatores.

Resposta ao Questionamento 03

A contratada deverá, quando aplicável, realizar os procedimentos necessários para portabilidade da numeração existente utilizada pelo Município, incluindo os números 0800 atualmente em operação, observando as normas e procedimentos estabelecidos pela ANATEL.

O prazo de até 30 (trinta) dias previsto no Termo de Referência refere-se à implantação da solução e sua disponibilização operacional. Caso ocorram atrasos decorrentes de procedimentos de portabilidade que dependam de terceiros, tais como operadoras doadoras ou janelas regulatórias, estes poderão ser avaliados pela Administração, não sendo imputadas penalidades à contratada quando devidamente comprovada a inexistência de responsabilidade direta da mesma.