Á PREFEITURA DE SANTA LUZIA

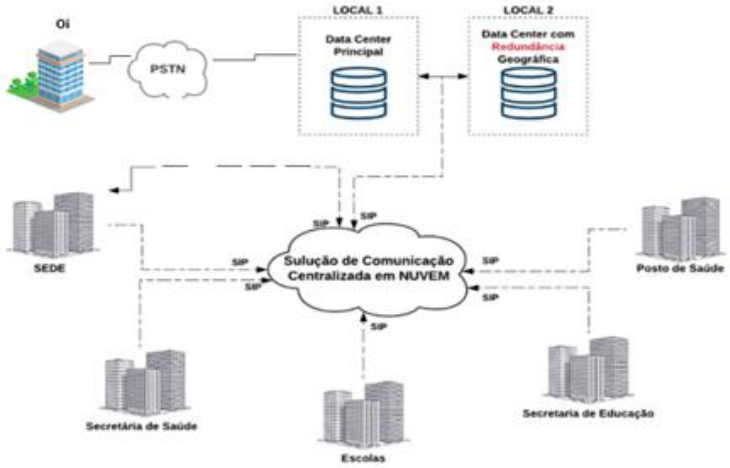
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 079/2022 // Processo Administrativo n°. 7582/2022

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1, PLATAFORMA PABX EM NUVEM, APARELHOS DE TELEFONE COM OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.

Oi S.A. (Em Recuperação Judicial), com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na Rua do Lavradio, 71, 2º andar, Bairro Centro, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.000.118/0001-79, simplesmente denominada **"Oi"**, vem, solicitar esclarecimento em relação ao termo supracitado.

1. O item 1.1 do edital cita "*O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1, PLATAFORMA PABX EM NUVEM, APARELHOS DE TELEFONE COM OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.*. "

   O mercado de comunicação vem mudando nos últimos anos, assim como as soluções tecnológicas. A prestação de serviço fim-a-fim é uma tendência. O conceito de comunicação como serviço ou "CaaS" se traduz na entrega de toda cadeia de serviços de comunicação em uma única assinatura, ou seja, o pagamento é feito por usuário, de acordo com os serviços e recursos utilizados. O Poder Público passa a não ter a necessidade de realizar novos investimentos em infraestrutura e/ou atualização de parque existente.
   Diante do exposto, entendemos que o escopo da solução a ser licitada poderá ser em telefonia em nuvem, ou seja, uma central telefônica que fica hospedada em servidores na internet. Ela converte a voz em pacotes de dados que são transmitidos de um ponto a outro, da mesma forma que ocorre com os textos e imagens que vemos na internet, por exemplo.
   O sistema PABX em nuvem é muito semelhante à versão IP. No entanto, em vez de ficar hospedado em servidores da empresa e utilizar softwares instalados nos computadores, ele fica armazenado na nuvem e pode ser acessado pela internet, por meio do navegador web. Logo, é possível utilizar de qualquer aparelho, de qualquer lugar.
   Esta solução garante o funcionamento dos serviços de utilidade pública, no caso, os 1XX.
   Topologia proposta:



A proposta é fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261.

A solução será hospedada em datacenters com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, caso não possuam as certificações acima listadas, também será aceito a certificação Tier3.

Entendemos que a solução de PABX em nuvem mencionada atende á especificação do objeto.

Nosso entendimento está correto?

2. O item 4 do TR cita "*O fornecimento de toda a solução como serviços, envolve equipamentos de voz, softwares, aparelhos telefônicos IP, switches POE, Gateway de VOZ, Firewall Concentrador VPN, cabeamento estruturado e tudo mais o que for necessário para o pleno funcionamento.* "

Para não embutir custos de equipamentos como switches. Firewall Concentrador VPN e cabeamento estruturado solicitamos separar em lotes o escopo do objeto a ser licitado. Exemplo: lote solução VoIP, lote de Firewall, lote de Cabeamento Estruturado , switches POE, lote de rede de Dados.
Para o lote de solução VoIP é fundamental e importante estar contemplado a solução de STFC, ou seja, entroncamentos E1 e 0800. Desta forma, uma única contratada será responsável pelo fornecimento da infra de VoIP e pelo plano de numeração, no caso STFC. Solicitamos assim a inclusão no Lote 1 dos serviços STFC, entroncamentos E1 e 0800.

Nossa solicitação será atendida?

3. O item 9 do TR cita "*O sistema de comunicação corporativa deverá possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL.*. "

A solução de PABX em Nuvem é um produto totalmente software, não existe um certificado ANATEL para homologação sobre sistema de comunicação desenvolvido em software.
Neste caso entendemos que para atender este item a Contratada poderá apresentar a declaração fornecida pela Anatel, de Outorga de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

Nosso entendimento está correto?

4. O item 9 do TR cita "*A criptografia, quando ativada, deverá ser possível nos seguintes casos:*

Entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento

Entre gateways remotos e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento. "

Solicitamos retirar essa última sentença "***Entre gateways remotos e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento****"* uma vez que fica em contradição, com a exigência "**Entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento**".

Gateways do mesmo fabricante eleva o custo do projeto, desta forma solicitamos que seja exigido que os gateways deverão atender a RFC 3261 e ser compatíveis com o sistema de comunicação corporativa central, para garantia de total transparência de recursos e evolução sincronizada de versões de software

Nossa solicitação será atendida?

5. O item 9 do TR cita "*O sistema deverá implantar seleção automática de rota. O equipamento, ao ser interligado em rede WAN e em caso de indisponibilidade do link ou de insuficiência de recursos (banda) para efetuar a chamada por meio da rede WAN, a chamada deverá ser automaticamente encaminhada para a rede pública de telefonia (RTPC). Deverá permitir, também, a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio. "*

Importante deixar evidenciado no texto qual o equipamento irá realizar essa identificação da indisponibilidade do link.
Não ficou claro se essa comutação é para sobrevivência, ou seja, quando da indisponibilidade do link de internet o tráfego de voz deverá ir pela PSTN.
Solicitamos esclarecimento.

Nossa solicitação será atendida?

6. O item 9 do TR cita "*Os gateways deverão ser do mesmo fabricante do sistema de comunicação corporativa central, para garantia de total transparência de recursos e evolução sincronizada de versões de software."*

Solicitamos retirar essa exigência, uma vez que é muito utilizada quando a solução é on-primese. Por se tratar de um serviço de PABX em Nuvem, basta exigir a compatibilidade de todos os dispositivos de acordo com a RFC 3261.

SUGESTÃO DE TEXTO: Os gateways deverão atender a RFC 3261 e ser compatíveis com o sistema de comunicação corporativa central, para garantia de total transparência de recursos e evolução sincronizada de versões de software

.

Nossa solicitação será atendida?

7. Em relação ao item Firewall Concentrador VPN o TR cita "*Deverá ser gerenciado em infraestrutura de nuvem com as seguintes características: A solução em nuvem deverá ser do mesmo fabricante do firewall a fim de garantir uma perfeita interoperabilidade, inclusive com a infraestrutura.*
A solução de gerenciamento em nuvem não deve ter restrição de licença que limite o número de switches a ser controlado por ela.."

A solução de Pabx em nuvem já tem toda uma infraestrutura de segurança, desta forma, sugerimos tirar esse item do Lote 1.

Nossa sugestão será acatada?

8. Em relação ao item Switches POE 24 portas e Switches POE 8 portas o TR cita "*Deverá ser gerenciado em infraestrutura de nuvem com as seguintes características: A solução em nuvem deverá ser do mesmo fabricante do switch a fim de garantir uma perfeita interoperabilidade, inclusive com a infraestrutura..."*

Sugerimos tirar esse item do Lote 1, tendo em vista tratar de equipamento de dados.

Nossa sugestão será acatada?

9. O TR exige o fornecimento de cabeamento estruturado. Conforme vistoria feita no prédio da Prefeitura de Santa Luzia, deve ser feito um projeto de cabeamento estruturado onde o mesmo deve ser projetado e executado. Em função dos custos de um projeto como esse, sugerimos licitar em lote separado o serviço de cabeamento estruturado.

Nossa sugestão será acatada?

10. Para o lote 2 está sendo contratado os serviços abaixo:

02	01	Entroncamento Digital E1 (R2D/ISDN) com 30 canais.	02	
	02	Serviços de facilidades e direcionamento de chamadas tridigito e 0800.	01	
	03	Link de internet 50Mbps	25	

Entendo que por se tratar de serviço de Voz o "entroncamento digital E1 e o serviço 0800" deveriam fazer parte do Lote 1 ou ficar em um outro lote, e não sendo contrato junto com link dedicado de Internet que é um serviço SCM. Entendimento correto?

Nosso entendimento está correto?

11. Para o item 2 do lote 2 está sendo especificada a seguinte minutagem para o serviço de 0800:

Descrição serviço 0800	**Qtde Mensal**
Tráfego 0800 Local F-F	500 minutos
Tráfego 0800 Local F-M	1000 minutos
Tráfego 0800 LDN F-F	10 minutos
Tráfego 0800 LDN F-M	10 minutos

Ressaltamos que na planilha de preço não contempla o perfil de tráfego do serviço de 0800, conforme descrito acima. Solicitamos a inclusão do perfil de trafego na planilha de preço.

Nossa solicitação será atendida?

12. O item 12 do TR cita "- *ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA. "*

Entendemos que os circuitos de internet têm um prazo de ativação de 90 dias, visto que o mesmo se enquadra como demais serviços conforme descrição da primeira linha da primeira tabela de SLA "Plataforma de PABX em Nuvem e demais equipamentos e serviços".

Nosso entendimento está correto?

13. O item 27 do TR cita "*Não será permitida subcontratação para o fornecimento das condições estabelecidas nesse termo de referência para os lotes especificados. "*

Salientamos que a maioria das empresas, por uma questão de agilidade e/ou economicidade, trabalha com modelo de negócio em que se contrata parceiros e fabricantes para a prestação de serviços.
Visando uma maior competitividade entre os prestadores de serviços e um ganho para a administração pública, solicitamos que seja permitida a subcontratação do objeto a ser licitado, desde que em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação

Nossa solicitação será atendida?

14. No anexo "*PLANILHA PARA COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS E LANÇAMENTO NO SISTEMA COMPRAS.GOV.BR. "* está sendo apresentado os seguintes valores para composição do preço:

	SOLUÇÃO PARA PLATAFORMA PABX EM NUVEM				
GRUPO 1	ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE. UNID	VALOR MENSAL UNITÁRIO R$ (12 MESES)	VALOR MENSAL TOTAL R$ (12 MESES)
01	01	Serviço unitário de PABX em Nuvem com serviço de URA por ramal. (Especificação detalhada descrita no TR)	520	17.373,2000	208.478,4000
	02	Gateway de VOZ (Especificação detalhada descrita no TR)	01	16.010,8867	192.130,6400
	03	Firewall Concentrador VPN (Especificação detalhada descrita no TR).	01	7.853,5367	94.242,4400
	04	Switches POE 24 portas (Especificação detalhada descrita no TR).	9	23.785,2767	285.423,3200
	05	Switches POE 8 portas (Especificação detalhada descrita no TR).	38	46.600,3233	559.203,8800
	06	Licenças para atendente de Call Center (Especificação detalhada descrita no TR).	10	1.567,9500	18.815,4000
	07	Licença para supervisor de Call Center (Especificação detalhada descrita no TR).	01	180,2700	2.163,2400
		Aparelhos de telefone IP tipo 1-			

Entendemos que o " VALOR MENSAL UNITÁRIO R$ (12MESES)" apresentado na planilha refere-se a um valor unitário vezes a quantidade.

Por exemplo o item 1, do lote 1, tem o valor de R$ 17.373,20. Ou seja, o valor mensal para a prestação do serviço de PABX em Nuvem para 520 ramais, será de R$ 17.373,20.

Nosso entendimento está correto?

Santa Luzia/MG, 30 de novembro de 2022.

GUSTAVO HENRIQUE FANTONI NAURATH
EXECUTIVO DE NEGÓCIOS
CI: M 6402858
CPF: 953.489.566-00
naurath@oi.net.br

MITSUO ORLANDO NONAKA
Gerente de Vendas Corporativo
CI: M 9.063.318
CPF: 034.455.116-40
mitsuo@oi.net.br