

**1º CADERNO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2011**

1. Quantos feixes digitais do tipo E1 R2MFC, deverão ser fornecidos?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, deverão ser fornecidos inicialmente 04 feixes E1 R2MFC (30 canais cada) e a central telefônica deverá ter capacidade de expansão de mais 04 feixes E1 R2MFC (30 canais cada).

2. Com relação à página 22, item 3.6 “Deverá possuir a capacidade para até 120 agentes de contact Center e 20 supervisores”, entendo que a central deverá possuir a capacidade futura para implementar esta configuração de agentes e supervisores de contact center e que não deverão ser fornecidos agora. Deverão ser fornecidas licenças de agentes e supervisores de Call Center? Caso positivo, devemos considerar 120 agentes e 20 supervisores logados simultaneamente?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, não deverão ser fornecidas licenças de call center, a central telefônica deverá ter capacidade para a implementação futura de 120 agentes e 20 supervisores.

3. Com relação à página 22, item 3.7. “Deverá suportar interfaces de conexão do tipos E1, T1, ramal digital e analógicas. Sendo as interfaces para ramais digitais e analógicas utilizando porta de conexão do tipo RJ45.”, entendo que a solução proposta deverá suportar tais recursos porém não deverão ser fornecidos neste processo. Devemos considerar o fornecimento de placas e módulos para comportar as conexões com ramais analógicos, digitais e T1? Caso positivo, qual a quantidade de cada item?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, não deverão ser fornecidos módulos de ramais analógicos, digitais e T1, mas caso seja necessário em uma ampliação futura, estes módulos deverão possuir conexão tipo RJ45 visando a padronização do DG com cabeamento estruturado.

4. Com relação à página 23, item 3.12. “Deverá permitir a instalação e utilização de terminais SIP de outros fabricantes funcionando no sistema de forma transparente.”, entendo que a solução ofertada deverá suportar a utilização futura de terminais SIP de outros fabricantes, mediante aquisição futura de licenciamento, não devendo ser contemplado neste processo. Devemos considerar licenças para ramais SIP, de forma a permitir a instalação de telefones SIP de marcas diferentes da que será cotada para este processo? Caso positivo, qual a quantidade de licenças de ramais SIP?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, deverá suportar tal facilidade para, em caso de ampliação futura, os terminais SIP de outros fabricantes funcionem do sistema de forma transparente.

5. Com relação à página 23, item 3.21. “Deverá permitir a criação automática de novas extensões IP quanto um novo ramal IP é detectado na rede;”. Como exatamente esta funcionalidade deverá funcionar?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, esta facilidade permite que um padrão de ramal seja previamente configurado e quando houver uma detecção de novo terminal IP na rede o mesmo seja criado de forma automática.

6. Com relação à página 24, item 3.25. “Todos os telefones do sistema analógicos, digitais, H.323 e SIP deveram implementar no mínimo as seguintes funcionalidades: Conferência do tipo Meet-me, onde o usuário liga para um número de ramal que será a realizado a áudio-conferência;”. Quantas salas de conferência do tipo ad-hoc deverão ser fornecidas?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, a capacidade de conferência está definida no item 3.4.1, letra d, sejam elas ad-hoc ou Meet-Me.

7. Quantos usuários por sala de conferência do tipo Meet-me poderão utilizar a conferência simultaneamente ?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, a capacidade de conferência está definida no item 3.4.1, letra d, sejam elas ad-hoc ou Meet-Me.

8. Quantas salas de conferência do tipo Meet-me deverão ser fornecidas?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, a capacidade de conferência está definida no item 3.4.1, letra d, sejam elas ad-hoc ou Meet-Me.

9. Quantos usuários por sala de conferência do tipo ad-hoc poderão utilizar a conferência simultaneamente ?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, a capacidade de conferência está definida no item 3.4.1, letra d, sejam elas ad-hoc ou Meet-Me.

10. Com relação à página 24, item 3.27. “Deverá suportar sistema de auto-atendimento e correio de voz nativo e interno ao equipamento.” Quantos canais de auto-atendimento deverão ser fornecidos junto com a solução ofertada?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, 16 canais de auto-atendimento.

11. Quantas horas de gravação para Voice mail deverão ser fornecidos?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, 100 horas de gravação.

12. Com relação à página 24, item 3.30. “Deve suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se acessos discados e a rede LAN/WAN.”. Os terminais aos quais se refere o item 3.30 são plataformas do tipo PC com sistema de gerenciamento, ou terminais telefônicos comuns?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, refere-se a sistema de gerência baseado em microcomputador tipo PC.

13. Com relação à página 24, item 3.32. “Deverá ser possível a inserção ou extração de qualquer cartão ou módulo com o equipamento em funcionamento normal sem que isso possa causar danos ou falhas devido à transitórios da alimentação.” Entendemos que a descrição do texto acima se refere às placas de troncos (analógicos e digitais), ramais e demais placas que não sejam de alimentação AC/DC e de processamento (CPU). A inserção ou extração de módulos e placas descritos no item 3.32 incluem as placas de alimentação e ou CPU?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, não incluem as placas de CPU e alimentação.

14. Com relação à página 24, item 3.34. “Deve possuir interfaces de ramais analógicos (a/b) e interfaces de ramais digitais 2B+D através de um único par de fios.” Deverão ser fornecidos ramais analógicos? Caso positivo, quantos ramais deverão ser fornecidos?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, não deverão ser fornecidos ramais analógicos e digitais, mas caso sejam necessários em uma ampliação futura, deverá possuir tais padrões.

15. Com relação à página 26, item 3.41 d) “Serviço de conferência: Deve possuir serviço de conferência através de terminais analógicos, digitais e IP, para no mínimo 70 canais de conferência, com 10 participantes por grupo.” Quantos grupos de 10 participantes deverão ser contemplados na proposta?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, deverão possuir 70 canais de conferência, sendo que o máximo por grupo é de 10 participantes, ou seja, caso os grupos possuam 10 participantes, serão 7 grupos, mas podendo também ter 10 grupos de 7 participantes, entre outras combinações.

16. No quesito 70 canais de conferência, seria o total de canais de conferência simultâneas, ou seja, a soma de todas as salas e tipos e quantidade de grupos por conferência?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, sim, conforme explicado no item anterior.

17. Com relação à página 28, item 3.41w) “Temporizador de chamadas: Deve possuir facilidade que controle a duração máxima de qualquer chamada, baseado no número discado. Esta facilidade deve ser configurada no sistema e habilitada para os ramais selecionados;” Entendemos que a temporização será baseada na análise do tipo de ligação efetuada (celular, fixo, ou interurbano), mas que não será discriminado o número completo e específico de uma chamada. A solução ofertada deverá permitir a temporização da chamada baseada no tipo (fixo, celular ou interurbano), ou no número completo discado?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, a temporização será para qualquer tipo de chamada que ultrapasse o limite de minutos estipulado.

18. Com relação à página 28, item 4.2. “Deve implementar túneis VPN entre os mesmo gateways afim de implementar uma rede privada interna segura;” e item 4.3. “Deve possuir mecanismo de firewall;”. Entendemos que estes recursos são inerentes aos ativos de rede atualmente existentes e que tais recursos não sejam de responsabilidade da central PABX, devendo ser implementados por um equipamento específico para tal fim, devendo a central telefônica ofertada suportar estas funcionalidades. Quanto ao item 4.2 “Deve implementar...”, a solução ofertada deverá suportar operar em ambiente com VPN, mas não será responsável por implementá-los ou gerenciá-los, está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, não está correto o entendimento. O item se faz necessário para garantir a segurança entre terminais IP fora da rede LAN.

19. Quais mecanismos de firewall a solução deverá possuir?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, mecanismos de bloqueio de portas e protocolos.

20. Com relação à página 32, item 8.1. ”Das licitantes participantes no certame, exigir-se-á a comprovação de prévia Vistoria Técnica nas dependências da VALEC, conforme item 8.5 “c” deste Termo de Referência, realizada somente por intermédio do Responsável Técnico da empresa devidamente registrado no CREA, para conhecer as condições de prestação dos trabalhos a ser executado, efetuar levantamentos de todos os elementos necessários à elaboração da proposta e peculiaridades...”. Entendemos que a solicitação de vistoria realizada pelo responsável técnico da empresa proponente, irá limitar a ampla concorrência a participação de empresas que não tenham o representante técnico sediado em Brasília-DF, pois haverá custos relacionados à deslocamentos, estadia e alimentação. Sendo o intuito da vistoria assegurar que a empresa proponente tome ciência dos aspectos técnicos e de infraestrutura relacionados ao projeto, e que esta vistoria pode ser realizada por pessoal técnico capacitado e devidamente qualificado pela empresa proponente, mas que não precisa ser especificamente o responsável técnico, simplesmente mediante a realização da vistoria e declaração que realizou e entende os aspectos técnicos envolvidos, não podendo alegar futuramente desconhecimento do ambiente onde será instalado o equipamento. Caso esta solicitação persista, há o risco de haver impugnações por parte de empresas interessadas em participar do certame, mas que não possuem representante técnico em Brasília-DF. A vistoria poderá ser realizada por pessoal técnico devidamente qualificado e, identificado pela empresa proponente, mas que não é o responsável técnico?

RESPOSTA: De acordo com a área técnica solicitante dos serviços, sim o entendimento está correto. A vistoria poderá ser realizada por técnico qualificado e identificado da empresa proponente.

Brasília, 21 de novembro de 2011.

Augusto Cezar Alves de Pinho
Gerente de Licitações e Contratos Interino