

ILMO. SR. REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA OI S.A. (Em Recuperação Judicial).

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico Nº 054A/2021

RAZÕES: IMPUGNAÇÃO AOS TERMOS DO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 054A/2021

OBJETO: Contratação dos serviços de empresa especializada em solução de telefonia em Central Telefônica PABX-IP Digital, incluindo o fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato.

PROCESSO Nº: 0157.1511/20-0

IMPUGNANTE: OI S.A. (Em Recuperação Judicial)

IMPUGNADA: PREGOEIRO

RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

Trata-se de impugnação apresentada pela OI S.A. ao Edital do Pregão Eletrônico n. 054A/2020, que requereu alterações, exclusões ou esclarecimentos de 36 itens das Especificações Técnicas Mínimas constantes no Anexo I – Termo de Referência deste Edital, com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública.

Durante a análise do pedido de Impugnação citaremos os itens e logo abaixo as respostas elaboradas pelo setor requisitante (Gerência de Tecnologia e Informação - GTI da ASCAR-EMATER/RS).

ANÁLISE DA IMPUGNAÇÃO APRESENTADA

O Edital do Pregão Eletrônico n. 054A/2020 visa à contratação dos serviços de empresa especializada em solução de telefonia em Central Telefônica PABX-IP Digital, incluindo o fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato.

Para tanto, a ASCAR buscou um procedimento predeterminado, de modo a assegurar a competição entre todos os potenciais interessados e obter as melhores propostas

possíveis, de acordo com os seus interesses e necessidades e sob as normas jurídicas pertinentes ao caso. É dessa maneira que a ASCAR vem atuando e conduzindo todo o processo licitatório.

Assim, passa-se a responder cada apontamento/solicitação feito pela Impugnante. **Respostas seguem em negrito.**

ALTERAÇÕES A SEREM FEITAS NO EDITAL E NOS ANEXOS

DA PARTE TÉCNICA

1. ATENDIMENTO SIMULTÂNEO

“22) O sistema deve estar dimensionado para trabalhar com 10 (dez) portas de atendimento simultâneos;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, a necessidade da instituição é de no mínimo 10 (dez) portas de atendimento simultâneas.

2. CONEXÃO ODBC

“27) Permitir conexão a base de dados via ODBC (podendo ter outras como complementares, mas necessariamente ter a opção via ODBC) para leitura e escrita;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse seja retirado a obrigação de possuir conexão a base de dados via ODBC.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, a infraestrutura de banco de dados da instituição está preparada para a conexão ODBC.

3. DO IDIOMA

“O Software deve ser ou suportar idioma Português do Brasil;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“O Software deve ser ou suportar idioma Português do Brasil ou Inglês;”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, o idioma Português é imprescindível para a correta utilização da aplicação.

4. WHASTAPP

“Atendente: executa as tarefas de atendimento das chamadas de voz, podendo receber e efetuar ligações, assim como responder Web Chat, WhatsApp”

“Iniciar um atendimento de WhatsApp”

Entendemos que a solução deve permitir comunicação via web chat ou WhatsApp, porém os custos necessários para utilização do WhatsApp não fazem parte do escopo licitado sendo este contratado de forma independente dessa solução.

Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim.

5. PRIORIZAÇÃO

“a. Com base no número de “A” (chamador), sendo permitido priorizar as chamadas originadas de determinados números;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Sendo permitido priorização através do tempo de espera”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

6. DADOS VINCULADOS

“Os dados deverão ser vinculativos, sem necessidade de integração para poder garantir a identificação do cliente por qualquer canal (URA, Chat, E-mail e WhatsApp) vinculando os atendimentos para relatórios e pop-up de tela;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Os dados deverão ser vinculativos, com necessidade de integração para poder garantir a identificação do cliente por qualquer canal (URA, Chat, E-mail e WhatsApp) vinculando os atendimentos para relatórios e pop-up de tela;”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

7. FACILIDADE DE TELEFONIA

“A interface dos atendentes e supervisores deverá ser baseada em padrão WebRTC que deve disponibilizar no mínimo as seguintes facilidades de telefonia: ”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“O Sofphone deverá permite realizar o controle de mudança de status do agente e a disponibilidade na fila”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

8. CHAMADA DE TERCEIROS

“e. Iniciar uma chamada de consulta a terceiros;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Migrar ligação entre dispositivos (aparelho de mesa, smartphones);”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

9. MODO ESCUTA

"Habilitar o modo de escuta silenciosa de forma a possibilitar o supervisor somente ouvir a chamada, entrar na chamada ou sussurrar para o atendente instruções de forma que o chamador não possa ouvir;"

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

"Habilitar o modo de escuta silenciosa de forma a possibilitar o supervisor somente ouvir a chamada, entrar na chamada"

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

10. GERAÇÃO DE PROTOCOLO

"167) Geração de Protocolo;"

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

11. MENU DE OPÇÕES

"Menus de opções para atendimento com roteamento por opção;"

Entendemos que esse item possa ser atendido pela solução de URA.

Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim.

12. ROBÔS DE VOZ

"Possuir Robôs de VOZ para campanhas onde o sistema dispara uma chamada e reproduz um áudio pré-estabelecido (gravado ou por TTS)".

Entendemos que essa solução poderia ser atendida por um discador que estabelecesse a ligação e depois transferiria para uma URA e verbalizar uma mensagem pré-gravada.

Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim.

13. DO ARMAZENAMENTO

Armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deve passar a descartar as gravações mais antigas, mínimo 30 dias, ocupando nesse espaço a gravação atual;

“O sistema de gravação deve prover backup das gravações;”

Entendemos que o backup das gravações devem ser de no mínimo 30 dias conforme item “h” e que poderá ser gravado em um ambiente em cloud.

Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim.

14. MENSAGEM DE ENCERRAMENTO

“171) Mensagem de encerramento;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Ao finalizar, encerra a chamada ou transfere para a pesquisa de satisfação.”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

15. HISTÓRICO

“176) Ao abrir o atendimento o agente deve ter todo o histórico do cliente com as trocas de mensagens e Notificação de recebimento em Background Windows;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Ao abrir o atendimento o agente deve ter todo o histórico, através de integração, do cliente com as trocas de mensagens e Notificação de recebimento em Background Windows;”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

16. TEMPO DE ESPERA

“189) Verificação de fila de mensagens no online e tempo de espera;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Verificação de fila de mensagens no online e tempo de espera;”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

17. BOT

195) Bot simples via Script para Call Center;

196) Bot com gestão interativa e Integração para Call Center;

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esses itens seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

18. ENCERRAMENTO AUTOMÁTICO

“201) Encerramento automático por inatividade dos clientes;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

19. NOME DO AGENTE

“ 202) Nome do agente no Balão do Chat;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

20. DEFINIÇÃO SLA

“204) Definição de SLA's de atendimento;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital, pois não faz parte do escopo de Call Center, deverá ser considerado no CRM.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

21. RELATÓRIOS:

“Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real) ”

Uma vez que relatórios novos podem demandar customizações e custos não previstos no projeto causando um desequilíbrio econômico-financeiro.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

22. EXPORTAÇÃO DE RELATÓRIOS

“Deve ser possível exportar em formato MS-Excel, csv (arquivo texto), PDF (Acrobat Reader) e RTF;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Deve ser possível exportar em formato MS-Excel, xls ou html ou csv (arquivo texto) ou PDF (Acrobat Reader) ou RTF;”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

23. INFORMAÇÕES RELACIONADAS AS CHAMADAS

“e. Número de chamadas dentro do nível de serviço;”

“l. Chamadas atendidas pela Unidade de Resposta Audível;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esses itens seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

24. ALARME VISUAL

“217) Deve conter alarme visual para notificar o supervisor quando determinados parâmetros do sistema, como número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera, forem excedidos (exceção);”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

25. DISCO RÍGIDO

“Permitir a visualização de alarmes de possíveis falhas no sistema e da taxa de ocupação do disco rígido através do sistema de gerenciamento;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais

vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital, uma vez que seja permitido a solução em nuvem.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, porém será alterada a redação (para permitir soluções em nuvem) para:
“Permitir a visualização de alarmes de possíveis falhas no sistema através do sistema de gerenciamento;”

26. ESCUTA

“Permitir a consulta e escuta das gravações através de interface web para no mínimo 2 (dois) usuários simultâneos;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Permitir a consulta e escuta das gravações através de interface web “

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

27. DOWNLOAD DE GRAVAÇÃO:

“Permitir o download da gravação de forma a possibilitar o envio da gravação através de e-mail ou via ambiente de rede LAN para reprodução;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Permitir o download da gravação de forma a possibilitar o envio da gravação através de e-mail.”

Uma vez que seja permitido a solução em nuvem.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

28. ACESSO AOS SISTEMAS

“Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário de rede LAN, devendo existir log de acesso, gravações requisitadas, mudança de senha e falha em tentativa de acesso”;

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso, gravações requisitadas, mudança de senha e falha em tentativa de acesso;”

Uma vez que seja permitido a solução em nuvem.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Sim, nova redação: “Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso, gravações requisitadas, mudança de senha e falha em tentativa de acesso;”

29. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

“Deverão ser fornecidos todos os softwares e hardwares, incluindo licenças, sistemas operacionais e servidores adicionais, para realização de todas as funções do sistema de gravação, tais como, pesquisa, reprodução, gerenciamento e supervisão, controle e administração do sistema;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital, uma vez que seja permitido a solução em nuvem.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, porém a redação será alterada para: “Deverão ser fornecidos todos os softwares e hardwares, incluindo licenças, sistemas operacionais e servidores adicionais, para realização de todas as funções do sistema de gravação, tais como, pesquisa, reprodução, gerenciamento e supervisão, controle e administração do sistema ou solução em nuvem com as mesmas características solicitadas;”

30. API

“2.1.7. Integração Com Sistemas De Terceiros:

221) API aberta Rest Json com Swagger;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“2.1.7. Integração Com Sistemas De Terceiros:

221) API aberta”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. As API solicitadas são de domínio dos recursos humanos da licitante.

31. SOLUÇÃO VIRTUALIZAÇÃO

“Solução deverá permitir instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual) Vmware 6.0 ou superior e Hyper-V;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Solução deverá permitir instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual)”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não, porém a redação será alterada para: “Solução deverá permitir instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual) Vmware 6.0 ou superior e Hyper-V ou instalação da solução em ambiente virtual (máquina virtual) na nuvem do fornecedor;”

32. APARELHOS IP – TIPO I e II

“Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

33. FUNCIONALIDADES DE CHAMADA

“17) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados na agenda;”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja retirado do Edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Não. Necessidade específica da ASCAR para este projeto.

34. FUNCIONALIDADES PABX IP

“O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs (Call completion);”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“Deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs (Call completion);”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: SIM. Alteração na redação do item 2.2.3. Suporte a funcionalidades do PABX IP para: “28) O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs;” ~~{ Call completion };~~

35. FUNCIONALIDADES PABX IP

“O Telefone IP deve permitir a configuração de contas de convidados, permitindo o registro de usuários de um mesmo grupo ativando e desativando os convidados para o compartilhamento do aparelho. (Flexible seating);”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“O Telefone IP deve permitir a configuração de contas de convidados, permitindo o registro de usuários de um mesmo grupo ativando e desativando os convidados para o compartilhamento do aparelho.”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: SIM. Alteração na redação do item 2.2.3. Suporte a funcionalidades do PABX IP para: “29) O Telefone IP deve permitir a configuração de contas de convidados, permitindo o registro de usuários de um mesmo grupo ativando e desativando os convidados para o compartilhamento do aparelho.” ~~(Flexible seating);~~

36. INTERFACE FÍSICA:

“44) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), class 1 (T19P E2);”

Solicitamos que com o objetivo de possibilitar a participação de um maior número de empresas no certame, garantindo a sua competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, que esse item seja modificado para:

“44) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), class 1 ”

Nossa solicitação será acatada?

Resposta: SIM. Alteração da redação do item 2.2.6. Interface física para: “44) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), class 1;” ~~(T19P E2);~~

PEDIDO

Para garantir o atendimento aos princípios norteadores dos procedimentos licitatórios, a Oi requer que V. S^a julgue motivadamente a presente Impugnação, no prazo de 24 horas, acolhendo-a e promovendo as alterações necessárias nos termos do Edital e seus anexos, sua consequente republicação e suspensão da data de realização do certame.

CONCLUSÃO

Pelo exposto, em respeito ao instrumento convocatório e em estrita observância aos demais princípios da Licitação, **RECEBO** a impugnação apresentada pela empresa Oi S.A., tendo em vista a sua tempestividade, para no **MÉRITO, JULGÁ-LA**

PROCEDENTE EM PARTE, com necessidade de alterações e republicação do Edital, por constataremos que alguns itens solicitados devem ser retificados para uma ampliação da competitividade do certame e dentro das necessidades da ASCAR. Dessa forma esses itens terão novas redações e será ampliado o prazo em 2 (dois) dias para realização da Sessão do Pregão, passando para a data de **19/08/2021 - 14h**, para que dessa forma os Licitantes possam se adequar à Retificação do Edital e aos novos esclarecimentos publicados.

Porto Alegre, 16 de agosto de 2021.



Braecon Bartz - Pregoeiro