

PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS
Secretaria de Administração e de Recursos Humanos.
DELCA
Departamento de Licitações, Compras e Contratos Administrativos.

Nº DE FLS.: 06 (INCLUINDO ESTA)

PREGÃO PRESENCIAL Nº 007/2021:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇO DE LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA DO HOSPITAL MUNICIPAL DR. NELSON DE SÁ EARP - SECRETARIA DE SAÚDE, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES/SMSP, conforme descrito no Anexo I integrante deste Edital.

PERGUNTA FORMULADA POR UMA EMPRESA LICITANTE:

Venho por meio deste, solicitar esclarecimento referente ao PREGÃO PRESENCIAL Nº: 007/2021, conforme segue:

Q1- Sobre o item 4.14 "SISTEMA DE CALL CENTER"

- a. a) Entendemos que a central deve suportar recurso de Call Center, porém, essa facilidade NÃO deverá ser entregue inicialmente, conforme informado no item 4.11.7.8. Está correto nosso entendimento?
- b. b) Caso o entendimento da alínea a) esteja incorreto, por favor, esclarecer:
-> Por favor, informar a quantidade de PAs e Supervisores para o Call Center, que deverão ser entregues na configuração inicial do sistema.
-> Os ramais dos PAs e supervisores já estão previstos nos ramais iniciais solicitados?
- -> Entendemos que, além das estações de trabalho(PC/Sistema operacional) para atendimento dos agentes/ PAs, toda a infraestrutura do ambiente de Call Center como: mobiliário, rede de ramais e dados e os ativos de rede são de responsabilidade da CONTRATANTE e encontram-se implantados e operacionais. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, esclarecer as obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Q2- Entendemos que toda a infraestrutura de rede IP (voz e dados), rede estruturada ativada e operacional, incluindo todos seus ativos (roteadores, switches, conversores de mídia e outros adaptadores) é de responsabilidade da CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA responsável pela instalação da central telefônica até o DG (Distribuidor Geral). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, solicitamos esclarecer e detalhar o evento de instalação e as responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Q3 - Por se tratar de um novo processo licitatório, de nova contratação. Entendemos que se a atual mantenedora vencer este pregão deverá substituir todos os equipamentos atualmente instalados por novos, garantindo a isonomia de tratamento entre as LICITANTES, sendo vedada a esta empresa o reaproveitamento, remanejamento ou manutenção de qualquer componente do sistema atualmente instalado. Está correto nosso entendimento?

Q4- Sobre o item 4.9.10. “Todos os terminais, telefonista, digital e analógico devem ser do mesmo fabricante da central telefônica, excluindo apenas o headset” e item 4.9.7. “Todo hardware, software, acessórios, inclusive terminais telefônicos analógicos e digitais deverão ser do mesmo fabricante e pertencer à mesma família de produtos, excluindo sistema de energia, televisor e headset.”

- a. a) Entendemos que o requisito não se aplica aos “terminais analógicos”, pois é de conhecimento público que aparelhos telefônicos analógicos são aparelhos que podem ser instalados em qualquer linha telefônica analógica ofertada pelas operadoras ou podem ser utilizados como aparelhos terminais de ramais analógicos de um PABX, desde que homologados pela Anatel, não importa marca ou modelo. Esta característica “universal” é possível uma vez que a comunicação entre estes aparelhos e os equipamentos PABX são para tráfego de voz ou sinalização DTMF, portanto, nada mais é exigido destes aparelhos em termos de tecnologia proprietária. Assim sendo, entendemos que a exigência contida nesse memorial descritivo do aparelho telefônico analógico “Ser do mesmo fabricante da central ou homologado pelo fabricante da central, sendo necessário apresentação de carta solidariedade do mesmo fabricante” é inoportuna, desnecessária e restritiva (Art3º da Lei 8666/93). Vale também ressaltar que todos os equipamentos PABX do mercado estão dimensionados para receber aparelhos analógicos de qualquer fabricante homologados pela norma Anatel e não para suportarem somente aparelhos proprietários, pois as funcionalidades solicitadas são básicas, assim como as solicitadas no descritivo técnico deste item. Diante do exposto, entendemos que serão aceitos aparelho telefônico analógico, homologado pela Anatel, que atendam a todos os requisitos solicitados na descrição dos telefones analógicos, independente da sua marca ou modelo, garantindo ampla participação, transparência, isonomia de tratamento e proposta mais vantajosa para este Órgão, está correto o nosso entendimento?
- b. b) Muitos fabricantes, inclusive muitos dos grandes players de mercado, de soluções de comunicação de voz baseadas em centrais telefônicas tipo CPCT/ PABX /SERVIDORES HÍBRIDOS TDM-IP não desenvolvem de modo proprietário as soluções acessórias e integráveis como o software de Tarifação ou Tarifador. Diante do exposto, entendemos que as regras edilícias que impõem ônus demasiado para o perfazimento das condições de habilitação técnicas, assim como condições que impliquem restrição ao caráter competitivo ferem o princípio da isonomia e o caráter competitivo do certame e devem ser rechaçados, por violação direta ao art. 3º da Lei nº 8.666/93, portanto solicitamos a retirada desta exigência, permitindo tanto o uso de soluções proprietárias como de terceiros, que estejam comprovadamente integrados e interoperáveis com a central telefônica ofertada. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, indicar marcas e modelos dos sistemas utilizados neste descritivo como referência na pesquisa.

Q5- Sobre o item 3. “ PRAZOS:

3.1. O prazo para entrega, instalação e ativação dos serviços da central de PABX IP, deverá ser de 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento da nota de empenho. “

Levando em consideração o quantitativo e a logística de entrega, avaliamos que os 15 dias estabelecidos são insuficientes e um período mínimo razoável é de 30 dias. Diante do exposto, contando com a compreensão e colaboração do Pregoeiro e sua Comissão de Licitação,

solicitamos a reavaliação deste prazo em virtude das condicionantes e entendemos que será ampliado. Está correto nosso entendimento?

Q6- Na tabela do item 4.9.1.

- a. a) Por favor, esclarecer o termo “16 canais de Media Gateway”, e qual sua aplicação? Os 16 canais são troncos ou ramais?
- b. b) São solicitados 64 ramais analógicos e 64 terminais analógicos Tipo I e 1 aparelho de telefone headset Tipo I, entendemos que o correto seria 65 ramais analógicos. Está correto nosso entendimento?
- c. c) Não localizamos quantitativos de terminais/aparelhos telefônicos IP. Entendemos que os mesmos serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?? Caso o entendimento esteja incorreto, por favor, informar a quantidade de telefones IP necessários.

Q7 -Entendemos que os PCs (microcomputadores) para instalação do sistema de tarifação e gerenciamento da central e sistema de gravação serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Q8 - Sobre o item 4.16. “ MÓDULO INTERFACE CELULAR 3G IP”

- a. a) Entendemos que podem ser ofertados gateways GSM externos ou interfaces GSM internas ao PABX. Está correto nosso entendimento?
- b. b) Sobre o item 4.16.13. “Deve ser fornecido um sistema de alimentação para cada interface.” Entendemos que se trata da fonte externa de alimentação AC/DC. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, por favor esclarecer.

Por favor, confirmar o recebimento deste email.

Agradeço pela atenção e aguardo breve resposta.

RESPOSTA ELABORADA PELO DIRETOR ADMINISTRATIVO DO HMNSE:

Em Resposta ao Processo Nº 18853/2020, conforme solicitado na cota do dia 03/03/2021 deste Processo.

Q1- Sobre o item 4.14 "SISTEMA DE CALL CENTER"

a) Entendemos que a central deve suportar recurso de Call Center, porém, essa facilidade NÃO deverá ser entregue inicialmente, conforme informado no item 4.11.7.8. Está correto nosso entendimento?

Resp: Sim!

b) Caso o entendimento da alínea a) esteja incorreto, por favor, esclarecer:

Resp: O Entendimento da alínea "a" está correto.

-> Por favor, informar a quantidade de PAs e Supervisores para o Call Center, que deverão ser entregues na configuração inicial do sistema.

Resp: Como dito na resposta do questionamento acima, o Call Center não deverá ser entregue inicialmente, e caso seja solicitado posteriormente, deverá atender o limite de até 100 posições de atendimento e 1 supervisor conforme item 4.14.1 do termo de referência deste edital.

-> Os ramais dos PAs e supervisores já estão previstos nos ramais iniciais solicitados?

Resp: Como dito na resposta do questionamento acima, o Call Center não deverá ser entregue inicialmente, e caso seja solicitado posteriormente, deverá atender o limite de até 100 posições de atendimento e 1 supervisor conforme item 4.14.1 do termo de referência deste edital.

-> Entendemos que, além das estações de trabalho (PC/Sistema operacional) para atendimento dos agentes/ PAs, toda a infraestrutura do ambiente de Call Center como: mobiliário, rede de ramais e dados e os ativos de rede são de responsabilidade da CONTRATANTE e encontram-se implantados e operacionais. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, esclarecer as obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Resp: Não! Toda a parte de estações de trabalho (PC/Sistema Operacional), mobiliário, ativos de rede e rede de dados serão por conta da CONTRATANTE.

CONFORME ITEM 4.7.6.2 - Ficarà por conta da CONTRATADA o fornecimento de todos os materiais, acessórios e serviços necessários às adequações da rede interna de ramais, a partir da Central Telefônica, caso seja identificado problemas em ramais durante a instalação da central telefônica, seja ramal comum ou do Call Center.

Q2- Entendemos que toda a infraestrutura de rede IP (voz e dados), rede estruturada ativada e operacional, incluindo todos seus ativos (roteadores, switches, conversores de mídia e outros adaptadores) é de responsabilidade da CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA responsável pela instalação da central telefônica até o DG (Distribuidor Geral). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, solicitamos esclarecer e detalhar o evento de instalação e as responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Resp: Sim!

Q3 - Por se tratar de um novo processo licitatório, de nova contratação. Entendemos que se a atual mantenedora vencer este pregão deverá substituir todos os equipamentos atualmente

instalados por novos, garantindo a isonomia de tratamento entre as LICITANTES, sendo vedada a esta empresa o reaproveitamento, remanejamento ou manutenção de qualquer componente do sistema atualmente instalado. Está correto nosso entendimento?

Resp: Sim!

Q4- Sobre o item 4.9.10. "Todos os terminais, telefonista, digital e analógico devem ser do mesmo fabricante da central telefônica, excluindo apenas o headset" e item 4.9.7. "Todo hardware, software, acessórios, inclusive terminais telefônicos analógicos e digitais deverão ser do mesmo fabricante e pertencer à mesma família de produtos, excluindo sistema de energia, televisor e headset."

a) Entendemos que o requisito não se aplica aos "terminais analógicos", pois é de conhecimento público que aparelhos telefônicos analógicos são aparelhos que podem ser instalados em qualquer linha telefônica analógica ofertada pelas operadoras ou podem ser utilizados como aparelhos terminais de ramais analógicos de um PABX, desde que homologados pela Anatel, não importa marca ou modelo. Esta característica "universal" é possível uma vez que a comunicação entre estes aparelhos e os equipamentos PABX são para tráfego de voz ou sinalização DTMF, portanto, nada mais é exigido destes aparelhos em termos de tecnologia proprietária. Assim sendo, entendemos que a exigência contida nesse memorial descritivo do aparelho telefônico analógico "Ser do mesmo fabricante da central ou homologado pelo fabricante da central, sendo necessário apresentação de carta solidariedade do mesmo fabricante" é inoportuna, desnecessária e restritiva (Art3º da Lei 8666/93). Vale também ressaltar que todos os equipamentos PABX do mercado estão dimensionados para receber aparelhos analógicos de qualquer fabricante homologados pela norma Anatel e não para suportarem somente aparelhos proprietários, pois as funcionalidades solicitadas são básicas, assim como as solicitadas no descritivo técnico deste item. Diante do exposto, entendemos que serão aceitos aparelho telefônico analógico, homologado pela Anatel, que atendam a todos os requisitos solicitados na descrição dos telefones analógicos, independente da sua marca ou modelo, garantindo ampla participação, transparência, isonomia de tratamento e proposta mais vantajosa para este Órgão, está correto o nosso entendimento?

Resp: Sim!

b) Muitos fabricantes, inclusive muitos dos grandes players de mercado, de soluções de comunicação de voz baseadas em centrais telefônicas tipo CPCT/PABX /SERVIDORES HÍBRIDOS TDM-IP não desenvolvem de modo proprietário as soluções acessórias e integráveis como o software de Tarifação ou Tarifador. Diante do exposto, entendemos que as regras edilícias que impõem ônus demasiado para o perfazimento das condições de habilitação técnicas, assim como condições que impliquem restrição ao caráter competitivo ferem o princípio da isonomia e o caráter competitivo do certame e devem ser rechaçados, por violação direta ao art. 3º da Lei nº 8.666/93, portanto solicitamos a retirada desta exigência, permitindo tanto o uso de soluções proprietárias como de terceiros, que estejam comprovadamente integrados e interoperáveis com a central telefônica ofertada. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, indicar marcas e modelos dos sistemas utilizados neste descritivo como referência na pesquisa.

Resp: Sim!



Q5- Sobre o item 3. "PRAZOS:

3.1. O prazo para entrega, instalação e ativação dos serviços da central de PABX IP, deverá ser de 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento da nota de empenho."

Levando em consideração o quantitativo e a logística de entrega, avaliamos que os 15 dias estabelecidos são insuficientes e um período mínimo razoável é de 30 dias. Diante do exposto, contando com a compreensão e colaboração do Pregoeiro e sua Comissão de Licitação, solicitamos a reavaliação deste prazo em virtude das condicionantes e entendemos que será ampliado. Está correto nosso entendimento?

Resp:Não! O prazo de 15 dias passará a contar a partir da assinatura do contrato, etapa essa que se dará após a homologação. Sendo assim, consideramos que o licitante vencedor terá tempo hábil para cumprir o prazo estipulado no edital em questão.

Q6- Na tabela do item 4.9.1.

a) Por favor, esclarecer o termo "16 canais de Media Gateway", e qual sua aplicação? Os 16 canais são troncos ou ramais?

Resp:São 16 canais IP's, para funcionamento dos troncos e ramais IP's. Não existe diferenciação de troncos e ramais, 16 canais demedia gateway, são 16 canais IP's simultâneos.

b)São solicitados 64 ramais analógicos e 64 terminais analógicos Tipo I e 1 aparelho de telefone headset Tipo I, entendemos que o correto seria 65 ramais analógicos. Está correto nosso entendimento?

Resp:Não!Um terminal analógico ficará como reserva técnica.

c) Não localizamos quantitativos de terminais/aparelhos telefônicos IP. Entendemos, que os mesmos, serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?? Caso o entendimento esteja incorreto, por favor, informar a quantidade de telefones IP necessários.

Resp:Sim! Os terminais IP's serão fornecidos pela CONTRATANTE.

Q7-Entendemos que os PCs (microcomputadores) para instalação do sistema de tarifação e gerenciamento da central e sistema de gravação serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resp:Sim! Serão fornecidos pela CONTRATANTE.

Q8 - Sobre o item 4.16. "MÓDULO INTERFACE CELULAR 3G IP"

a) Entendemos que podem ser ofertados gateways GSM externos ou interfaces GSM internas ao PABX. Está correto nosso entendimento?

Resp:Não! O módulo interface celular, deverá ser 3g IP e deverão atender os requisitos mínimos do item 4.16 deste Termo de Referência.

b) Sobre o item 4.16.13. "Deve ser fornecido um sistema de alimentação para cada interface." Entendemos que se trata da fonte externa de alimentação AC/DC. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, por favor esclarecer.

Resp: Sim!

Sergio Mauricio A. da C. Morelli
Diretor Administrativo
HMNSE
Matricula: 5875



**ATENCIOSAMENTE,
ANA LUCIA DE CARVALHO DIAS
CHEFE DA DILIC SAÚDE**