

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DO PARANÁ – FECOMÉRCIO/PR
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/PR
SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/PR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) ESPECIALIZADAS(S) NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA PARA A FECOMÉRCIO/PR, O SENAC/PR E O SESC/PR

Referente aos questionamentos recebidos até o momento, tem-se a informar e esclarecer o que segue:

QUESTIONAMENTO 01:

ESCLARECIMENTO 01: “Entendemos que ao longo do contrato os links entregues inicialmente em TDM poderão ser migrados para a tecnologia SIP, com um aviso prévio de pelo menos 60 dias, porém sem o fornecimento de conversores/Gateways para TDM. Nosso entendimento está correto?”

RESPOSTA: **Sim, está correto o entendimento.**

ESCLARECIMENTO 02: “Como visto e assente está o Item 7.7.1. – Observações Gerais – Lote 5 - Alínea “e” aduz que o serviço deverá estar disponível em até 10 dias contados da data de inciso de vigência do Contrato, porem no Item “9.1” informa que na execução do contrato terá início mediante solicitação das entidades licitadoras e ainda complementa no Item “9.1.1” que após a solicitação, a empresa ganhadora do lote terá até 45 dias para execução na capital e até 90 dias para execução nas cidades do interior do Estado. Evidentemente, nos termos em que se encontra descrito, este traz confusão quando não se consegue traduzir a contento o prazo de instalação dos serviços ora licitados.?”

RESPOSTA: **O prazo para execução dos serviços é o que consta do subitem 9.9.1 do ANEXO I – Termo de Referência do Edital. Para fins de esclarecimento, publica-se a presente ERRATA:**

NO SUBITEM 7.7.1 DO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL, ONDE SE LÊ:

- d) O número acima deverá ser mantido visando evitar transtornos aos seus interlocutores, uma vez que este já é nacionalmente conhecido, além do gasto com a divulgação de um novo número, bastando que a empresa vencedora do certame solicite a cessão do mesmo à OI e à ANATEL.
- e) O serviço deverá estar disponível em até 10 (dez) dias, contados da data de início de vigência do contrato.
- f) A Central de Relacionamento do SENAC/PR e Ouvidoria funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, sendo 12 (doze) horas diárias para atendimento humano, no período das 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira, não incluídos os sábados, domingos e feriados, e de 24 (vinte e quatro) horas diárias para atendimento eletrônico, por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, incluindo sábados, domingos e feriados.

LEIA-SE:

- d) O número acima deverá ser mantido visando evitar transtornos aos seus interlocutores, uma vez que este já é nacionalmente conhecido, além do gasto com a divulgação de um novo número, bastando que a empresa vencedora do certame solicite a cessão do mesmo à OI e à ANATEL.
- e) **(excluído)**
- f) A Central de Relacionamento do SENAC/PR e Ouvidoria funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, sendo 12 (doze) horas diárias para atendimento humano, no período das 08h00 às 20h00, de segunda-feira à sexta-feira, não incluídos os sábados, domingos e feriados, e de 24 (vinte e quatro) horas diárias para atendimento eletrônico, por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, incluindo sábados, domingos e feriados.

ESCLARECIMENTO 03: “Como visto e assente está o Item 4.2. (Lote 5) que trata exclusivamente sobre a prestação de serviços DDG 0800, mais especificamente sobre o Item 4.2.2. em que informa que “para todas as ligações saintes será usada a interceptação pela Operadora para um número com prefixo 0303”. Novamente, este texto traz confusão nos serviços a serem prestados, já que o serviço de DDG 0800 tem como característica o recebimento de chamadas, ou seja, ligações entrantes. Não faz parte do DDG 0800 a realização de chamadas (ligações saintes);”

RESPOSTA: O SENAC PR possui um sistema de 0800 receptivo e para as ligações saintes será usado o prefixo 0303 conforme mencionado no lote 5. Ressalta-se que o perfil do Contratante é de maioria de ligações "entrantes"/receptivo, havendo, contudo, também a necessidade de ligações "saintes" pelo serviço DDG 0800.

ESCLARECIMENTO 04: “Como visto e assente está o Item 4.1.8. traz que as ligações devam ser ilimitadas para regiões locais, nacionais e INTERNACIONAIS. Acontece que o Edital NÃO apresenta a volumetria e nem as regiões de chamadas Internacionais, prejudicando, sobre maneira, as empresas interessadas no Edital a apresentarem suas propostas, visto que esta omissão tem grande impacto na construção do orçamento/proposta.”

RESPOSTA: O volume de ligações internacionais mensais é irrisório ou inexistente, sendo que o texto apenas prevê sua utilização para formalização e possibilidade de pagamento em caso de alguma ligação desta natureza ter sido realizada.

ESCLARECIMENTO 05: “4.1.8.1 O tronco deve ser compatível com o sistema de telefonia já existente no SENAC/PR, no SESC/PR e na FECOMÉRCIO/PR. Questionamento: Entendemos que o sistema de telefonia existente da CONTRATANTE suportará os protocolos/sinalizações SIP ou E1/R2, conforme descrição dos serviços objeto deste Edital. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Sim, está correto o entendimento.

ESCLARECIMENTO 06: “4.2.2 Para todas as ligações saintes será usada a interceptação pela operadora para um número com prefixo 0303. Questionamento: Entendemos que o uso de numeração 0303, para efeito de bina para o chamador final de acordo com ato Anatel, é específico para empresas que desenvolvem atividades de

telemarketing ativo, oferecendo produtos e serviços. Este é o caso da CONTRATANTE? Caso positivo, o sistema de telefonia atual possui perfil de tráfego sainte agressivo ou com discador preditivo com disparo de rajada de chamadas? Se sim, é possível fornecer o tempo médio de retenção (TMR) deste tipo de chamada, por gentileza?”

RESPOSTA: Não há perfil de trafego sainte agressivo ou com discador preditivo.

ESCLARECIMENTO 07: “6. CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO: 6.1.5. Cobrança de linhas para serviços especiais, tais como 190, 193 etc.; Comercial – Ponto de Atenção: Não será fornecido tri dígito nesta oferta. Questionamento: Entendemos que não será parte do objeto o fornecimento de produto tri dígito.

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

ESCLARECIMENTO 07.01: “Caso negativo, considerando ser esteiras de produtos diferentes, assim como seus conceitos faturáveis, entendemos que será necessário incluir um item faturável adicional na tabela de preço de cada lote. Caso seja possível adicionar, entendemos que poderemos atender através da esteira de produto de rede inteligente, usando todas as facilidades e características técnicas/comerciais de um produto 0800 configurado para suportar as chamadas dos respectivos tris dígitos. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Não faz parte do objeto aquisição o produto Tri dígito.

ESCLARECIMENTO 08: “6.3.2 Em caso de entrega em SIP/TRUNK, a CONTRATADA deverá fornecer um conversor de SIP para E1/R2 e as chamadas encaminhadas aos CONTRATANTES deverão utilizar codec G711, sem técnicas de compressão ou compactação. Questionamento: Com objetivo de otimizar as condições apresentadas, entendemos que no caso de fornecimento de entroncamento SIP direto no sistema de telefonia da CONTRATANTE (Cisco Call Manager), através de interface RJ45, não se fará necessário conversor para E1/R2, considerando que o sistema atual da CONTRATANTE já possui o suporte ao protocolo. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

ESCLARECIMENTO 09: “7.3. LOTE 01 – SENAC/PR, FECOMÉRCIO/PR e SESC/PR – E1, SIP, DDR, LIGAÇÕES LOCAIS E LDN – REGIÃO 01: 7.3.1. Item 01 – SENAC/PR – Volumetria: (*) Para unidade do SENAC/PR Curitiba Centro há um Feixe de 60 ramais para atender 400 ramais – Corresponde ao telefone 41 3219 4600 (100 ramais), 41 3219 4700 (100 ramais), 41 3219 4800 (100 ramais) e 41 3219 4900 (100 ramais). Questionamento: Entendemos que o feixe destacado para a unidade do SENAC/PR Curitiba Centro será de 60 canais ao invés de ramais. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Está correto o entendimento. Para fins de esclarecimento, publica-se a presente **ERRATA:**

NO SUBITEM 7.3.1 DO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL, ONDE SE LÊ:

7.3.1. **Item 01 – SENAC/PR – Volumetria:**

LINHAS DDR				LIGAÇÕES LOCAIS – ESTIMATIVA MÊS											
Código de Área	LOCALIDADES	Padrões de linha		LOCAL = FIXO X FIXO				VC1 = FIXO MOVEL		LDN = F-F		LDN - VC2= F-M		LDN - VC3= F-M	
		DDR em Faixa de 100 a 300	FEIXE de 30 Linhas (E1/R2)	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Acima de 30 seg.	Acima de 1 Min.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.
41	Totalizador - 41	5	6(*)	6.500	5.200	4.200	4.000	4.500	4.000	1000	850	200	200	200	200
42	Totalizador - 42	2	2	2.000	1.700	2.000	2.000	2.500	3.000	1000	850	130	100	130	100
43	Totalizador - 43	4	4	7.000	5.500	2.000	3.000	2.500	2.000	1000	850	100	100	100	100
44	Totalizador - 44	3	3	7.500	4.700	3.000	3.200	3.200	2.400	1000	850	100	100	100	100
45	Totalizador - 45	4	4	3.500	2.000	2.500	2.500	2.500	3.000	1000	850	130	100	130	100
46	Totalizador - 46	3	3	2.000	1.750	1.200	1.750	1.750	450	750	850	130	100	130	100
	Totalizador	21	20	28.500	20.850	14.900	16.450	16.950	14.850	5.750	5.100	790	700	790	700

(*) Para unidade do SENAC/PR Curitiba Centro há um Feixe de 60 ramais para atender 400 ramais – Corresponde ao telefone 41 3219 4600 (100 ramais), 41 3219 4700 (100 ramais), 41 3219 4800 (100 ramais) e 41 3219 4900 (100 ramais).

LEIA-SE:

7.3.1. **Item 01 – SENAC/PR – Volumetria:**

LINHAS DDR				LIGAÇÕES LOCAIS – ESTIMATIVA MÊS											
Código de Área	LOCALIDADES	Padrões de linha		LOCAL = FIXO X FIXO				VC1 = FIXO MOVEL		LDN = F-F		LDN - VC2= F-M		LDN - VC3= F-M	
		DDR em Faixa de 100 a 300	FEIXE de 30 Linhas (E1/R2)	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Acima de 30 seg.	Acima de 1 Min.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.	Qtde. MIN	Qtde. CHAM.
41	Totalizador - 41	5	6(*)	6.500	5.200	4.200	4.000	4.500	4.000	1000	850	200	200	200	200
42	Totalizador - 42	2	2	2.000	1.700	2.000	2.000	2.500	3.000	1000	850	130	100	130	100
43	Totalizador - 43	4	4	7.000	5.500	2.000	3.000	2.500	2.000	1000	850	100	100	100	100
44	Totalizador - 44	3	3	7.500	4.700	3.000	3.200	3.200	2.400	1000	850	100	100	100	100
45	Totalizador - 45	4	4	3.500	2.000	2.500	2.500	2.500	3.000	1000	850	130	100	130	100
46	Totalizador - 46	3	3	2.000	1.750	1.200	1.750	1.750	450	750	850	130	100	130	100
	Totalizador	21	20	28.500	20.850	14.900	16.450	16.950	14.850	5.750	5.100	790	700	790	700

(*) Para unidade do SENAC/PR Curitiba Centro há um Feixe de 60 canais para atender 400 ramais – Corresponde ao telefone 41 3219 4600 (100 ramais), 41 3219 4700 (100 ramais), 41 3219 4800 (100 ramais) e 41 3219 4900 (100 ramais).

ESCLARECIMENTO 10: “OBSERVAÇÕES GERAIS – LOTE 05: e) O serviço deverá estar disponível em até 10 (dez) dias, contados da data de início de vigência do contrato. Questionamento: Considerando que a regeneração dos números 0800 estão associados aos números DDRs vinculados a ativação dos entroncamentos SIP do Lote 05, criando essa interdependência entre os serviços, entendemos que o prazo total para a ativação de ambos os serviços (0800 + SIP/E1) seguirá os tempos de instalação previstos nos prazos e condições de execução do contrato, conforme item 9.1. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: **Sim, está correto o entendimento.**

ESCLARECIMENTO 11: “f) A Central de Relacionamento do SENAC/PR e Ouvidoria funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, sendo 12 (doze) horas diárias para atendimento humano, no período das 08h00 às 20h00, de segunda-feira

à sexta-feira, não incluídos os sábados, domingos e feriados, e de 24 (vinte e quatro) horas diárias para atendimento eletrônico, por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, incluindo sábados, domingos e feriados. Questionamento: Entendemos que o serviço de URA mencionado deverá ser contemplado junto a oferta de 0800 pela CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? Caso positivo, existe uma quantidade mínima de canais simultâneos que deve ser considerado?”

RESPOSTA: Não, o serviço de URA é de responsabilidade do SENAC PR.

ESCLARECIMENTO 12: “8.4. LOTE 01 – SENAC/PR, FECOMÉRCIO/PR e SESC/PR – E1, SIP, DDR, LIGAÇÕES LOCAIS E LDN– REGIÃO 01 – Locais de Instalação com códigos de área: 8.4.1. Item 01 – SENAC/PR: (*) <30 canais de voz PCM (Pulse Code Modulation) = 1 Circuito E1 de 2Mbps. Questionamento: Em relação as tabelas de endereços, com os tipos de serviços, quantidade de canais de voz PCM e canais SIP etc. entendemos que, na opção de fornecimento da oferta de canais SIP, podemos desconsiderar a quantidades de canais da coluna PCM (que será usada como referência para ofertas de E1 TDM) e considerar, para efeito de dimensionamento do entroncamento SIP, somente a coluna “Canais SIP” da tabela. Está correto nosso entendimento? Caso negativo, podem esclarecer a melhor forma de dimensionar a quantidade de canais simultâneos que o entroncamento SIP/E1 por endereço (se pela coluna qtde PCM ou canais SIP ou somatória...)?”

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

ESCLARECIMENTO 13: “8.4.1.1 Para este item é necessário o fornecimento de 02 (dois) circuitos de 30 (trinta) canais conforme tabela acima; por motivo de contingência e balanceamento de tráfego deve ser uma rede em anel, ou circuitos redundantes. Questionamento: Entendemos que o item 8.4.1.1 obrigada o fornecimento de 02 circuitos de 30 canais com redundância em anel para todos os 21 endereços pertencentes ao Item 01, podendo a CONTRATADA fornecer em um mesmo entroncamento/interface SIP um total de 60 canais, compartilhando a mesma numeração DDR entre estes, sendo que o acesso em fibra fornecido possuirá redundância em fibra vindo por rotas alternativas, realizando a comutação automática em camada 2. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

ESCLARECIMENTO 14: “11.2. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS À OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS: 11.2.1. Para cada terminal telefônico analógico em operação, o serviço contratado deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, com uma indisponibilidade cumulativa máxima de 16 (dezesesseis) horas corridas por mês, limitado a 2 (duas) falhas por mês. 11.2.2. As falhas em terminais analógicos deverão ser restabelecidas no prazo de até 08 (oito) horas corridas a partir da detecção ou da solicitação para correção da falha. Questionamentos: Entendemos que as menções a terminais analógicos nos subitens do item 11.2. referem-se as numerações analógicas que deverão portadas para os serviços de SIP/E1 fornecidos pela eventual CONTRATADA, estas que passarão a ser tratadas como números DDRs dentro do range atendido pelo fluxo de entroncamento SIP/E1. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: Todas as linhas do edital são digitais em modelo Digitronco.

ESCLARECIMENTO 15: “11.2.11. Ativar terminais telefônicos quando solicitado pelo contratante em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos na capital e 90 (noventa) dias corridos nas demais cidades do estado do Paraná. Questionamento: Entendemos que objeto desta licitação não contempla o fornecimento de terminais telefônicos físicos (hardphones ou aparelhos telefônicos digitais/analógicos), sendo a menção do item 11.2.11. uma referência a números DDRs adicionais aos entroncamentos SIP/E1 instalados. Está correto nosso entendimento? Caso não, podem detalhar que time de terminais telefônicos são esperados, por gentileza?”

RESPOSTA: **Sim, está correto o entendimento em relação a não necessidade de fornecimento de qualquer aparelho telefônico físico, contemplando apenas a ativação de troncos E1 ou SIP adicionais ou previstos para novas unidades que ainda não estão em operação.**

ESCLARECIMENTO 16: “11.3.3 Após o cancelamento da linha piloto na modalidade STFC, a Licitante vencedora terá que manter uma mensagem de comunicação referente a alteração de número por no mínimo 90 (noventa) dias. Questionamento: Entendemos que, nos casos de portabilidade total prevista para as numerações atuais para a eventual CONTRATADA, não será necessário mensagem de comunicação, uma vez que as ligações aos números de destino ativos deverão ser entregues no entroncamento SIP/E1 instalado. As demais tratativas seguirão a regulamentação ANATEL para os serviços de telefonia fixa comutada. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA: **Sim, está correto o entendimento.**

ESCLARECIMENTO 17: “11.3.4 A preparação para fornecimento dos serviços inclui a instalação, por parte da Licitante vencedora, e às suas expensas, de sistemas, programações, configurações, bastidores, links e todos os dispositivos necessários para a prestação dos serviços. Questionamento: Entende-se que toda a infraestrutura externa para a instalação, ativação e equipamentos (Cabos, equipamentos, conectores etc.) será de responsabilidade da CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável pela infraestrutura interna, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos para instalação do(s) equipamento(s):- Tomada elétrica tri polar com tensão estabilizada 110 ou 220V; - Tubulação (dutos) desobstruída com fio guia; - Cabeamento necessário do PT (ponto de terminação da rede da contratada) até o local onde serão instalados os equipamentos da solução; Nosso entendimento está correto?”

RESPOSTA: **Está correto o entendimento em relação ao fornecimento de energia e tubulações, porém o cabeamento deverá chegar até o ponto de instalação dos equipamentos da solução.**

ESCLARECIMENTO 18:“ANEXO III – MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

LOTE 01 – SENAC/PR, FECOMÉRCIO/PR e SESC/PR – E1, SIP, DDR, LIGAÇÕES LOCAIS E LDN – REGIÃO 01: <u>ITEM 01 – SENAC/PR</u>		
DESCRIÇÃO	Quantidade Locais E1/R2 OU Canais SIPS	Val Ligaç Ilimita men
Link e acesso E1/R2 – Ligações ilimitadas	21	R\$ X:
Link e acesso SIP para cada Site – Ligações Ilimitadas	210	

Questionamento: Entendemos que alguns itens como por exemplo acesso SIP, tráfego de voz, mesmo que na modalidade ilimitada, por serem fornecidos através de diferentes componentes, alguns deles podendo ter tributações distintas, podem ter seus componentes faturados individualmente, desde que a soma total dos componentes seja exatamente igual ao valor do item apresentado na proposta. Está correto o entendimento?”

RESPOSTA: **Independente**mente dos itens que compõem os serviços, desde que estejam contidos em fatura única por localidade / tronco de acesso, seja ele SIP ou E1/R2, e discriminados individualmente, cuja somatória esteja de acordo com a proposta, estes serão aceitos.

Curitiba-PR, 25 de abril de 2024.

Comissão de Licitação