



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ESCLARECIMENTOS Nº 1

#### Pregão Eletrônico nº 28/2023

Considerando os questionamentos recebidos a respeito da licitação nº 21/2023 (republicada como Pregão Eletrônico nº 28/2023 na data de hoje), o Coren-SP torna público:

#### **Questionamento 1**

*“2.12.14. O serviço deverá permitir que as gravações das ligações entrantes no Contact Center continuem sendo gravadas mesmo quando encaminhadas para outros ramais dentro do ambiente da Contratante, ou seja, a gravação deverá seguir as transferências de ramais, mesmo fora do Contact Center; Entendemos que as gravações entrantes no Contact Center que forem transferidas para outros ramais dentro do ambiente da contratante poderão ser armazenadas em arquivos distintos, desde que haja a possibilidade de correlacionar as gravações. Nosso entendimento está correto?”*

#### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

#### **Questionamento 2**

*“O Anexo I - Termo de Referência (96057), subitem 2.5.g, determina: “Licença para Contact Center omnichannel para 45 (quarenta e cinco) agentes e 14 (quatorze) supervisores; Entretanto na tabela Grupo 2 a quantidade de licenças é de 73 para agentes e 19 para supervisores. Entendemos que para confecção da proposta, devemos considerar as quantidades definidas na tabela Grupo 2, ou seja, 73 licenças para agentes (inclusive quanto às licenças de gravação) e 19 licenças para supervisores. Nosso entendimento está correto?”*

#### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

#### **Questionamento 3**

*“Entendemos que para os itens 7, 8 e 10 do Grupo 2, não se aplica a exigência de apresentação do atestado de capacidade técnica, visto que para consultorias especializadas e serviços de tarifação sob medida, ocorrerão personalizações atreladas às necessidades e homologações com integrações específicas sendo necessárias homologações específicas para cada tipo de personalização interna e volumetria envolvendo os itens 7, 8 e 10. Nosso entendimento está correto?”*

#### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

#### **Questionamento 4**



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

*“Entendemos que a CONTRATADA poderá participar de somente um grupo desta contratação, seguindo sua linha de fornecimento. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

**Questionamento 5**

*“Entendemos que a CONTRATADA não será responsável pelo fornecimento de mão de obra para atendimento humano. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

**Questionamento 6**

*“Entendemos que a CONTRATADA poderá fazer uso do Link de Internet da CONTRATANTE para fornecimento dos serviços. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

**Questionamento 7**

*“Entendemos que quanto ao serviço de WhatsApp, a CONTRATADA deverá fornecer serviço baseado em Api Oficial. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta da Área Técnica:**

Sim, está correto o entendimento.

**Questionamento 8**

*“Quanto ao serviço ao item de disparo ativo do canal de WhatsApp, na tabela de preços, são solicitadas duas faixas de cobrança, para o item:*

*> Custo para até 1.000 disparos/mês*

*> Custo para acima de 1.000 disparos mês.*

*O serviço de WhatsApp API, provido pela Meta Inc, possui dois tipos de cobrança para mensagens ativas:*

*1) Mensagens de Marketing.*

*2) Mensagens de Notificação.*

*Solicitamos esclarecimento a COREN-SP, quanto ao tipo de mensagem ativa que deverá ser contemplada na entrega do serviço.*

*Reforçamos que a informação deixará o processo equalizado, financeiramente, uma vez que os custos de ambas as mensagens ativas são diferentes.”*

**Resposta da Área Técnica:**

O serviço de cobrança para o envio ativo de mensagens pelo canal de WhatsApp deve ser realizado através de uma única cobrança, abrangendo tanto as mensagens de marketing quanto as de notificação. É possível a utilização de forma ativa, no entanto, as mensagens devem seguir as regras da empresa Meta com modelos/templates específicos e previamente aprovados pela empresa. O Coren poderá utilizar campanhas seguindo modelos ativos de utilidades, autenticações e Marketing, porém isso deverá ser analisado em tempo de projeto no desenvolvimento de fluxo dos bots e aprovado os templates junto a meta.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### **Questionamento 9**

*“2.19.3. Em relação à quantidade mensal estimada de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp API, serão faturadas de acordo com as faixas mensais a serem estabelecidas em contrato. Caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado, a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido, de forma que o custo proporcional das mensagens excedentes poderá ser faturado à Contratante.*

*e*

*2.20.3. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas via SMS, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado na estimativa mensal a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido e o custo com as mensagens excedentes poderão ser cobradas na fatura mensal.*

*Sabendo que órgãos do governo não se comportam como instituições privadas que podem aprovar despesas extras não prevista num contrato como exceção, ficou a dúvida sobre como será feito o pagamento de adicionais mensais que pode acontecer de maneira eventual ou regular (por estouro do limite de SMS ou WhatsApp). O pagamento extra do consumo será caracterizado como o aumento de 25% previsto nos contratos públicos? Como se dará o faturamento do excedente?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

O consumo mensal das quantidades de envio de mensagens via WhatsApp API e SMS está especificado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE e dentro do orçamento previsto para esta contratação.

### **Questionamento 10**

*“na pag 4 o item diz*

*2.4.8. Os troncos do tipo SIP para interconexão com a rede pública de telefonia estão localizados nas dependências da unidade Sede do COREN--SP.*

*2.4.8.1. De acordo com o endereço do datacenter e a cobertura da operadora, os troncos SIP podem ser entregues no datacenter da CONTRATADA.*

*2.4.8.2. Em caso de indisponibilidade da mudança dos troncos, deverá ser instalado nas dependências do COREN--SP um dispositivo de controle de sessão de borda de forma a garantir os requisitos mínimos de segurança da comunicação.*

*Sabendo que a existencia da possibilidade de fornecimento de aparelho implica em sua precificação e inclusão do custo no projeto, para atender o item 2.4.8.2 será necessário acrescentar um dispositivo para atender os 150 canais SIP informados. Sabendo que hoje a grande maioria (3 das 4 grandes operadoras) pode entregar troncos SIP nos principais datacenters existentes.*

*Entendemos que o fornecimento do equipamento citado no item 2.4.8.2 não está previsto no fornecimento do contrato e que o COREN-SP pode solicitar o mesmo como parte do serviço prestado pela operadora.*

*Está correto nosso entendimento ?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

A empresa que fornecer o Tronco SIP deverá prever os custos da implantação no fornecimento da proposta no certame. Caso ocorra a situação prevista no item 2.4.8.2. o entendimento da empresa está correto.

### **Questionamento 11**

*“na pag 4 o item*

*2.4.13. A interrupção da comunicação entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviço, não deverá afetar os usuários que estejam conectados através da internet.*



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

*Entendemos que isso somente pode ser atendido se os troncos SIP estiverem sendo entregues na nuvem, como prediz o item 2.4.8.1 como possível. Se não for possível haver a entrega dos troncos SIP na nuvem, não há possibilidade de atender o solicitado no 2.4.13.*

*Entendemos também que não é solicitada a instalação de link redundante para os sites. Está correto o nosso entendimento?"*

### **Resposta da Área Técnica:**

Não, o entendimento não está correto. Gostaria de esclarecer que, atualmente, na sede do Coren-SP, temos conexões de internet com links IP redundantes. Portanto, mesmo que os troncos SIP sejam direcionados para a sede do Coren-SP, a comunicação entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviços da CONTRATADA não será afetada.

### **Questionamento 12**

*"na pag 10 diz no item*

*2.4.48.8. Deverá ser homologado pela Microsoft para integração com MS;*

*O item está listado dentro do item SBC, imaginamos que o desejado era a homologação do SBC fornecido para funcionamento com o Microsoft TEAMS, entretanto não é mencionado neste processo o fornecimento de licenças para integração do MS TEAMS.*

*Diante disso, gostaríamos de esclarecer:*

- O COREN deseja utilizar a integração com MS Teams ?
- Se O COREN deseja utilizar a integração, qual a quantidade de licenças e usuários ?
- O COREN já possui licenciamento de Phone System?"

### **Resposta da Área Técnica:**

A exigência refere-se à homologação pela Microsoft para integração, o COREN não tem contratado, ainda, o licenciamento do Phone System. Entretanto esta funcionalidade pode ser habilitada no futuro e o SBC deve ser homologado pela Microsoft.

### **Questionamento 13**

*"na pag 20 o item diz*

*2.14.3. Não serão aceitos softphones com interface WEB. (...segue)*

*A maioria dos fabricantes de softphone suportam ser usado via web, através do uso de webRTC é possível ignorar o sistema operacional e a plataforma usados, já que todos sistemas e plataformas possuem navegadores que suportem webRTC. Gerando benefícios e ganhos de usabilidade.*

*Diante disso, entendemos que o softphone deve INCLUIR aplicativo para desktop e dispositivos móveis, mas que a existência de uma versão web não desqualifica o proponente.*

*Está correto nosso entendimento?"*

### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, o entendimento está correto.

### **Questionamento 14**

*"na pág 27 está escrito*

*2.21.2. A Contratada deverá realizar a entrega e configuração e substituição dos headsets, sempre que necessário, em todas as unidades do Coren--SP contempladas no objeto de contratação.*

*Devido ao período de 05 anos do contrato, entendemos que a substituição de headsets deverá ocorrer apenas por falha do headset e não por mau-uso ou desgaste natural de componentes (como por exemplo de almofadas de espumas ).*



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

*Está correto o nosso entendimento?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

Não, o entendimento está parcialmente correto, a substituição deverá ocorrer por falhas **e por desgastes naturais dos componentes** ao longo de todo o período de vigência contratual.

### **Questionamento 15**

*“na pag 27 está escrito*

*2.22.2. Os treinamentos poderão ocorrer remotamente, por meio de videoconferências, ou presencialmente, nas instalações da Sede do Coren SP, ficando à critério da Contratante qual a melhor modalidade de treinamento para atender as necessidades do órgão;*

*Sabendo que os treinamentos presenciais requerem deslocamento, hospedagem e alimentação dos ministradores e portanto necessitam de investimento e por existir a possibilidade de realização de treinamento on-line ou por vídeo conferência, entendemos que podemos considerar nos valores propostos os treinamentos exclusivamente pela modalidade remota?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

Não está correto o entendimento. A decisão quanto à modalidade dos treinamentos, presencial ou remoto, será discricionária do COREN, que poderá decidir em função do contexto após a assinatura do contrato.

### **Questionamento 16**

*“na pag 26 está escrito:*

*2.19.4. A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com API de SMS da Contratante.*

*Sabendo que nossa solução possui API aberta e documentada e que permite integração com terceiros. E que para esse processo é necessário fluxo e informações técnicas de ambos os fornecedores. Entendemos que essas informações e processos serão conduzidos e disponibilizados pelo COREN para que haja evolução da integração. Correto?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, o entendimento está correto.

### **Questionamento 17**

*“O Anexo I - Termo de Referência (96057), na tabela “DETALHAMENTO DO CUSTO MENSAL ESTIMADO”, faz a seguinte observação:*

*“Observação: o valor foi estimado considerando o envio de 400.000 (quatrocentos mil) SMS originados de sistemas.”*

*Porém, na tabela de valores do GRUPO 2, a quantidade estimada para o Serviço de SMS é de 1.994.200.*

*Entendemos que para confecção da proposta, devemos considerar as quantidades de Serviço de SMS definidas na tabela Grupo 2, sendo 1.994.200.*

*Nosso entendimento está correto?”*

### **Resposta da Área Técnica:**

Sim, o entendimento está correto. O valor de 400.000 (quatrocentos mil) SMS refere-se apenas a uma estimativa para o envio de alertas do sistema, não abrangendo toda a demanda prevista para o Coren-SP. No entanto, ao elaborar a proposta, é necessário levar em consideração a demanda total de 1.994.200, conforme indicado na tabela para o GRUPO 2.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

São Paulo, 31 de Julho de 2023.

**Laís Serafim de Freitas**  
**Pregoeira**

Publicado no site do Coren-SP <https://portal.coren-sp.gov.br/licitacoes/preqao-eletronico-no-28-2023-telefonia-ip/> e no portal: [www.gov.br/compras/](http://www.gov.br/compras/)