



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ESCLARECIMENTOS Nº 4

Pregão Eletrônico nº 28/2023

Considerando os questionamentos recebidos a respeito da licitação nº 28/2023 o Coren-SP torna público:

Questionamento 1

“2.4.4. O datacenter responsável pela hospedagem da solução de Contact Center e PABX deverá estar localizado em território nacional e dispor, no mínimo, das certificações ISO 27001 e 27017, garantindo assim a segurança da informação. No entanto, é permitido o uso de serviços de nuvem externos para outros componentes da solução, desde que sejam tomadas medidas adequadas para proteger a confidencialidade e a integridade dos dados. Além disso, é exigido que esses serviços de nuvem externos sejam provenientes de provedores que possuam as certificações ISO 27001 e 27017, para assegurar que eles adotem os mais altos padrões de segurança e estejam em conformidade com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis. Dessa forma, a solução de comunicação em nuvem poderá contar com a garantia de segurança abrangente tanto do datacenter nacional quanto dos serviços de nuvem externos utilizados.

Os serviços podem considerar a contratação de datacenter com as certificações requeridas ou devem ser próprios da contratada?”

Resposta da Área Técnica:

Os serviços podem considerar a contratação de datacenter com as certificações requeridas. É importante ressaltar que a hospedagem da solução de Contact Center e PABX deve ocorrer em território nacional e também precisa permitir o recebimento dos troncos SIP provenientes da operadora, conforme detalhado nos itens 2.4.4 e 2.4.8.1 do Anexo II das especificações técnicas.

Questionamento 2

“2.4.15. Deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar entrantes.

Entendemos que para o bloqueio de ligações a cobrar os equipamentos de mercado não dispõe do protocolo utilizado pelas operadoras, que é através de sinalização por duplo atendimento. Desta forma solicitamos que seja realizado detalhamento dos protocolos que vão realizar o bloqueio das chamadas ou a exclusão deste item”

Resposta da Área Técnica:

Para cumprir esta especificação, a solução de Comunicação Unificada e Contact Center devem ser capazes de efetuar o bloqueio de chamadas a cobrar entrantes, independentemente do protocolo empregado pela operadora.

Questionamento 3

“2.4.25. Deverá possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada;

Entendemos que pode ser aplicado junto com as políticas de AD (Active Directory) MICROSOFT, o que garante todo o histórico de senha e reutilização. Está correto nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto a exigência deverá ser atendida pela SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Questionamento 4

“2.4.27. Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.

Entendemos que a facilidade de bloqueios pode ser aplicada junto as políticas vigentes do AD (Active Directory), unificando assim as senhas de usuários e facilitando a gestão. Está correto nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto a exigência deverá ser atendida pela SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER.

Questionamento 5

“2.4.46.4. Deverá possibilitar que o usuário possa visualizar, na tela do seu aparelho físico, os participantes da conferência, controlar o microfone e excluir algum participante;

Não conseguimos entender ou ver sentido nesta solicitação, ao realizar esta administração através do aparelho telefônico, uma vez que a solicitação prevê 50 participantes. Solicitamos a exclusão do item.”

Resposta da Área Técnica:

O item será mantido.

Questionamento 6

“2.4.47.8. Deverá ser homologado pela Microsoft para integração com MS Teams;

Entendemos que o Direct Routing pode gerar mais custos com licenciamento no projeto atual e futura aquisição. Desta forma, solicitamos que a integração com o MS Teams seja realizada através de aplicativos oficial da solução de call center da PROPONENTE, disponível na loja oficial do MS Teams, sem custos e que possibilite a realização e recebimento de chamadas. Está correto nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto.

Questionamento 7

“2.6.10. Todas as integrações necessárias para a implantação das consultas aos sistemas internos do Coren-SP serão de responsabilidade da Contratada. As integrações deverão utilizar API REST, possibilitando a consulta de informações nos sistemas do COREN-SP;

Entendemos que não é possível prever de forma orçamentária (quantidade de horas de desenvolvimento que precisarão), as integrações a serem realizadas, uma vez que não há um detalhamento destas. Solicitamos que seja realizado o detalhamento técnico ou exclusão do item.”

Resposta da Área Técnica:

As integrações essenciais para a implementação das consultas aos sistemas internos do Coren-SP devem abranger solicitações realizadas pelos profissionais de enfermagem. O sistema precisa viabilizar a consulta de CPFs e protocolos de atendimento nos sistemas, consultar status de serviços, permitindo também a geração de boletos, segundas vias de boletos e opções de parcelamento de dívidas. Além disso, deve facilitar a troca de senhas, a atualização de informações cadastrais e a emissão de certidões, incluindo certidões de cadastro, certidões de natureza negativa/positiva, certidão de quitação eleitoral, certidões de inexistência de débitos, certidões de registro de especialidades, certidões de transferência e especialização. Adicionalmente, a plataforma deve ser capaz de gerar termos de registro de



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

especialidade, extratos de débitos e registros de inscrição. A estimativa de horas não pode ser definida pelo Coren-SP, visto que pode variar em função da solução contratada.

Questionamento 8

"2.14.3.2. Efetuar e receber chamadas de voz com CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G.722, G.729 (A ou AB) e Opus.

Entendemos que poderá ser utilizado um dos padrões acima, está correto nosso entendimento?"

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto.

Questionamento 9

"Provedores de soluções em nuvem não são revendedores de fabricantes, são clientes destes fabricantes. Estes provedores adquirem as soluções de diversos fabricantes, integram, definem pacotes de funcionalidades e comercializam o SERVIÇO, não o produto. Assim, não possuem o status de revenda junto aos fabricantes, pois, repetimos, são clientes destes fabricantes. Desta forma não tem sentido a exigência de apresentação de carta do fabricante atestando que os licitantes estão autorizados a comercializar seus produtos, pois o objeto licitado não é para a aquisição destes produtos e sim prestação de serviços em nuvem! A exigência da referida carta somente irá restringir a competitividade àquelas empresas que, por mera discricionariedade, possuem ambas as linhas de negócio, ou seja, são clientes dos fabricantes para prover soluções em nuvem e, também possuem linha de negócios onde fornecem estas mesmas soluções para clientes finais.

Lembramos que os maiores provedores de soluções de telefonia e contact center em nuvem atuando no Brasil não se enquadram na exceção acima. Desta forma entendemos que não será obrigatória a apresentação de qualquer comprovação relacionada à autorização de fabricantes para revenda de seus produtos. Favor confirmar nosso entendimento."

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto.

Questionamento 10

"ITEM 1.2 - TABELA - GRUPO 01: 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO ITEM 01 (TRONCO SIP com 90 canais) E 02 (Linha 0800 com 60 canais) DA TABELA - GRUPO 01

Os itens deste grupo serão interligados a um pabx físico local ou serão interligados ao pabx em nuvem do grupo 02? Da forma como estão descritos, o troncos sip (90 canais) e o 0800 dedicado (60 canais) serão entregues em um acesso exclusivo, sem relação com os serviços do grupo 02, que serão ativados em um link de internet"

Resposta da Área Técnica:

Todos os DDRs, incluindo o 0800, deverão ser entregues como linhas digitais (SIP) e disponibilizados para a integração com a Solução de Contact Center do COREN-SP (GRUPO 2). A portabilidade e entrega das linhas digitais deverá ser alinhado na reunião de planejamento de início do projeto após a assinatura do contrato e estar em conformidade com os prazos estipulados no plano de implantação, conforme previsto nos itens 1.3.7.8 e 1.3.7.9 do Anexo II das Especificações Técnicas.

Questionamento 11



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

“VIII- Todos os DDRs, incluindo o 0800, deverão ser entregues como linhas digitais (SIP) e disponibilizados para a integração com a solução de Contact Center do Coren-SP.

O cenário em que tanto o tronco sip como o 0800 serão disponibilizados em roteador de voz atendem a integração destas linhas como com a solução de contact center. Este questionamento complementa a dúvida anterior se e como se dará a integração das linhas do grupo 01 com o pabx em nuvem que faz parte do grupo 02.”

Resposta da Área Técnica:

A portabilidade e entrega das linhas digitais deverá ser alinhado na reunião de planejamento de início do projeto após a assinatura do contrato e estar em conformidade com os prazos estipulados no plano de implantação, conforme previsto no item 1.3.7.9 do Anexo II das Especificações Técnicas.

Questionamento 12

“Para fins de confirmação, o item 2.4.8.2 deverá ser atendido necessariamente pela solução do grupo 01 (tronco sip + 0800) ou poderá integrar o grupo 02, considerando que o que se pede no item será parte do serviço prestado pela operadora? E se for necessário a instalação um equipamento, este item também fará necessariamente parte da solução do grupo 01 (tronco sip + 0800) ou poderá ser integrada ao grupo 02?”

Resposta da Área Técnica:

Responsabilidade do GRUPO 2, inclusive caso tenha a necessidade de instalar um dispositivo de controle de sessão de borda.

Questionamento 13

“Todos os serviços do grupo 01 e 02 serão entregues única e exclusivamente no endereço da sede do coren-pb ou teremos alguma filial ou unidade remota adicional na cidade ou no estado que será incorporado a este edital?”

Resposta da Área Técnica:

Para a licitante do GRUPO 1, todos os DDRs, incluindo o 0800, deverão ser entregues como linhas digitais (SIP) e disponibilizados para a integração com a Solução de Contact Center do COREN-SP (no endereço da licitante do GRUPO 2) em data center localizado em território nacional. As demais soluções, softwares e equipamentos do GRUPO 2, serão entregues na sede, subseções e NAPEs do Coren-SP, conforme o item 4.56 do Anexo I - Termo de Referência.

Questionamento 14

“Anexo II, item 2.9 DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO, subitem 2.99.

2.9.9. Para mensagens recebidas: abre-se uma janela de 24h que se renova a cada mensagem recebida pelo UAM (sem custo adicional).

A empresa Meta/Facebook, proprietária da plataforma WhatsApp Business alterou o modelo de cobranças em 1º de junho de 2023. Atualizou o modelo de cobranças para conversas receptivas (sendo a quarta categoria de serviços) para janelas de 24 horas. Tais conversas, quando iniciadas pelos usuários no modo receptivo, ou seja, direcionadas ao Coren-SP, terão uma janela de uso para 24 horas. Após esse período, se o usuário retornar solicitando atendimento, será efetuada nova cobrança, conforme o modelo disponibilizado pela meta, que será repassado ao COREN. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Questionamento 15

“Anexo II, item 2.9 DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO, subitem 2.9.10.

2.9.10. Para disparo ativo de mensagens: quando não houve interação entre empresa/marca e UAM nas últimas 24h, há um valor adicional por disparo ativo (o qual chamamos de Template).

Em 1º de junho de 2023, a empresa Meta/Facebook, proprietária da plataforma WhatsApp Business, alterou o modelo de cobranças para conversas ativas (marketing, autenticação e utilidades). Por exemplo, se um modelo de mensagem de marketing é entregue em uma conversa de utilidade já aberta, é iniciada uma nova conversa de marketing, ocorrendo a cobrança dessa categoria. Entendemos que após o fechamento da janela de 24 horas em todas as categorias, ou alteração no modo de ativo, ocorrerão cobranças adicionais em casos iniciados pelo tipo de serviço ativo na janela de 24 horas utilizado pelo Coren-SP, e esse custo será repassado à Contratante. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 16

“Anexo II, item 2.9 DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO, subitem 2.9.5.

2.9.5. O faturamento sobre as conversas enviadas pelo Whatsapp, ocorrerá, apenas na hipótese de utilização dos serviços, pela Contratante, no mês corrente (cobrança das chamadas estimadas (1.000 (mil) chamadas ativas).

Em 1º de junho de 2023, a empresa Meta/Facebook proprietária da plataforma WhatsApp Business alterou o modelo de cobranças. A partir de então as cobranças são por conversas de 24 horas com diferentes taxas para categorias ativas e receptivas. Neste sentido, independente da conversa iniciada ser ativa ou receptiva, ao passar a volumetria pré-estabelecida neste edital, será efetuada a cobrança no mês seguinte. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 17

“Anexo II, Item 2.3 – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 2.3.4.

2.3.4 Os acessos a todas as plataformas da solução devem ser permitidos mediante usuário, senha e autenticação multifator (MFA) feita através do e-mail corporativo do usuário.

Entendemos que a solução de MFA (Múltiplo Fator de Autenticação) poderá utilizar protocolos OAuth 2 ou superior, sendo necessário o uso de servidores de Authentication Server para realização de uso de serviços de Tokens de acesso para efetuar a dupla autenticação de acesso. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento. O uso de servidores de Authentication Server não deverá acarretar custos adicionais para o Coren-SP.

Questionamento 18

“Anexo II, Item 2.3 – DOS SERVIÇOS DE CHATBOT, subitens 2.18.10, 2.18.10.1, 2.18.10.2, 2.18.10.3

2.18.10 Deverá incluir, no mínimo, 40 (quarenta) horas mensais, durante a vigência do contrato, para curadoria, iniciando logo após o término das 160 horas de operação assistida, incluindo:

2.18.10.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;

2.18.10.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do Chatbot;

2.18.10.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Entendemos que os serviços de curadoria, revisão de diálogos projetados, retenção, setup inicial deverá utilizar o item 6 (CATSER: 27081) no escopo de serviços que abrange o item 2.2 – Bens e serviços que compõem a solução. Desta maneira, customizações ou consultorias especializadas podem ser utilizadas sob demanda no item 10 - consultoria especializada sob demanda (CATSER: 27340). Está correto o nosso entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Não, o entendimento não está correto. Após a utilização das 160 horas de operação assistida estipuladas na etapa de implantação, a licitante deverá incluir nos custos da proposta comercial, no mínimo, 40 horas de curadoria por mês durante todo o período de vigência do contrato. Essas horas não englobam a utilização da consultoria especializada sob demanda (UST).

Questionamento 19

“Anexo II, Item 2.3 – DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO, subitem 2.9.7, 2.9.9, 2.9.10

2.9.7. UAM é um usuário do WhatsApp (número de celular comum) que interagiu com o número da marca/empresa (Sender do WhatsApp Business API) naquele específico mês.

2.9.9. Para mensagens recebidas: abre-se uma janela de 24h que se renova a cada mensagem recebida pelo UAM (sem custo adicional).

2.9.10. Para disparo ativo de mensagens: quando não houve interação entre empresa/marca e UAM nas últimas 24h, há um valor adicional por disparo ativo (o qual chamamos de Template).

Entendemos que devemos seguir com o modelo de cobranças da Meta/Facebook, detentor dos serviços de WhatsApp, alterado em 1º de junho de 2023, o qual é baseado por interações de janelas de 24 horas. Está correto o entendimento?”

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 20

“O ANEXO VI – VALIDAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL, tem a finalidade de exigir dos proponentes a comprovação do atendimento a cada um dos itens das especificações técnicas. Incluindo o documento técnico oficial do fabricante ou link oficial do fabricante que comprova o atendimento ao item, apresentando a página onde consta a comprovação do atendimento.

Entendemos que, para permitir a análise adequada da proposta, e a isonomia entre os participantes, será necessário que o documento de Validação de Proposta Comercial inclua a comprovação, com a indicação documento técnico oficial do fabricante ou link oficial do fabricante, apontando a página onde consta a comprovação para os seguintes itens:

2.4. DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER

2.5. DOS REQUISITOS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

2.6. DOS REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

2.7. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE RETORNO DE CHAMADA

2.8. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE DISCAGEM AUTOMÁTICA

2.9. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO

2.10. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA DE ENVIO E RECEBIMENTO DE SMS

2.11. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR E-MAIL

2.12. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR VOZ

2.13. DA GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

2.14. DOS USUÁRIOS DE RAMAIS ADMINISTRATIVOS

2.15. DOS AGENTES OMNICHANNEL DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 2.16. DOS SUPERVISORES DO CONTACT CENTER
 - 2.17. DOS APARELHOS TELEFÔNICOS SIP
 - 2.18. DOS SERVIÇOS DE CHATBOT
 - 2.19. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL WHATSAPP API
 - 2.20. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL SMS
 - 2.21. DOS HEADSETS USB
- Está correto o entendimento?”*

Resposta da Área Técnica:

Sim, está correto o entendimento.

São Paulo, 10 de Agosto de 2023.

Laís Serafim de Freitas
Pregoeira

Publicado no site do Coren-SP <https://portal.coren-sp.gov.br/licitacoes/pregao-eletronico-no-28-2023-telefonip/> e no portal: www.gov.br/compras/