

Questionamentos nº 1 – Serviço de Telefonia IP (SC SEDE nº 023545)

Foram questionados sobre os tópicos abaixo, tendo apresentado as seguintes respostas:

1 – Especificação Técnica - DITEC/GESIN nº 016/2025:

a) Quadro quantitativo Item 1: O entendimento é de 1250 Usuários Administrativos (Ramais PABX), 45 com perfil para Contact Center, 20 Supervisores de CC e 155 ramais a serem gravados, correto?

Resposta: São 1250 ramais corporativos e 65 ramais contact center.

b) Item 2.7: Quanto a integração de SIP Trunk com Contact Center e demais Ramais PABX, o termo de referência não deixa claro a necessidade para fornecimento de tronco de Voz com serviço de STFC, caso seja necessário, favor informar as localidades dos números fixos, a tecnologia utilizada (digital, analógico ou linha fixa) bem como quantidade de canais necessários por localidade?

Resposta: Não tem fornecimento de tronco de voz com serviço de STFC, a POUPEX possui contrato vigente com uma operadora.

c) Item 2.14: Poderia descrever quais são as Ferramentas de Comunicação e Colaboração?

Resposta: Integrar com contact center, correio de voz, PBX, PLANE ferramenta de CRM da POUPEX, central de negociação, ATENDEPEX GLPI ferramenta ITSM, banco de dados Oracle e SQL.

d) Item 2.20: Integrações específicas com CRM, GLPI, AD360, central de cobranças, todas integrações via API, a integração será com apenas 1 CRM e demais sistema? Favor informar o CRM.

Resposta: Somente o CRM PLANE.

e) Na descrição Serviço de Telefonia IP Contact Center - 45 agentes e 20 supervisores, da tabela de cotação, podem no passar quantas serão a estimativa de ligações?

Resposta: Média de 1.700 ligações por dia.

2 – Anexo I da Especificação Técnica - DITEC/GESIN nº 016/2025:

a) Item 39 PBX Gerenciamento de Chamadas: Em caso de fornecimento dos 300 telefones IP + Switch Port, todos os dispositivos estarão fisicamente instalados na Sede em Brasília ou espalhados pelas unidades de negócios no território nacional?

Resposta: Do total, 40 serão distribuídos entre nossos pontos de atendimento no Brasil.

b) Item 40 PBX Gerenciamento de Chamadas: O sistema deve permitir que as ligações sejam realizadas diretamente por computadores, por meio de um softphone." Entendemos que não está sendo solicitado solução de UC/Colaboração como mensageria e videoconferência. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Somente softphone para realizar e receber chamadas, pode ser entregue via navegador (Webphone).

c) Item 43 PBX Integração e Diretório: Integração da solução contratada com o Microsoft Teams da contratante.", qual o tipo de integração?

Resposta: O softphone integrado dentro do Teams, sem necessidade de navegador, requisito

desejável.

d) Item 98 URA Serviço: Toda a solução de Contact Center ser fornecida na modalidade de SaaS (Software as a Service), hospedada 100% em nuvem e permitir integração com sistema de CRM e outros sistemas corporativos da POUPEX;", favor informar quais e quantos CRMs e sistemas corporativos. Favor detalhar o tipo de integração necessária

Resposta: PLANE ferramenta de CRM da POUPEX via API, central de negociação via API, ATENDEPEX via API, banco de dados Oracle e SQL.

e) Item 112 Serviço: Quantificar quantos agentes de atendimento utilizaram solução de Omnichannel.

Resposta: 45 agentes, conforme item 1 da especificação.

3 – Será permitido apresentar duas propostas distintas, cada uma com um SIEM diferente, para que a avaliação técnica possa considerar as vantagens de cada solução?

Resposta: Sim, podem ser enviadas propostas com cenários diferentes a serem avaliados.

4 – Qual a quantidade de ramais por localidade?

Resposta: São 75 filiais no total, sendo 17 delas com um troco SIP de 30 canais e o restante com 1 tronco SIP com 2 ramais cada

5 – Caso queira manter o STFC existente informar quantidade e tipo (analógico, E1, SIP local, SIP na nuvem) de troncos STFC por localidade, qual operadora?

Resposta: Na SEDE - 1 (um) troco local SIP com 180 canais, operadora VIVO; e

Resposta: Nas Filiais - 1 (um) troco SIP na nuvem com 30 canais para os 17 e demais 2 canais operadora Claro.

6 – Quantos telefones IP?

Resposta:

Modelos	Total
3905	9
7911	34
7942	81
7945	518
7965	61
8841	77
Jabber	370
ATA	85

7 – Qual a quantidade de softphones e funcionalidades? Somente voz ou voz + colaboração por vídeo?

Resposta: 370 somente voz.

8 – Precisa de tarifação?

Resposta: Não.

9 – Precisa de posições de call center? Se sim, quantas?

Resposta: 45 agentes e 15 supervisores, conforme especificação.

10 – Precisa de gravação? Se sim, quantos canais simultâneos?

Resposta: Sim, 155 no PBX o corporativo e gravar os 65 ramais do contact center., conforme a especificação.

11 – Precisa de Portabilidade?

Resposta: Telecom não está na especificação, já temos contrato com operadora ativo.

12 – Necessita de STFC no Voip?

Resposta: Não.

13 – Tem tráfego LDI? Total minutos?

Resposta: Sim, mas já temos o serviço de telecom.

14 – Qual o tempo médio da ligação?

Resposta: Tempo médio 4 minutos.

Brasília-DF, 22 de julho de 2025.

Atenciosamente,

WASHINGTON MOREIRA CORRENTE
Gerente Executivo de Compras e Contratos