

[> Quadro informativo](#)

Quadro informativo

**Pregão Eletrônico N° 90017/2024** (Lei 14.133/2021)

UASG 927919 - DEFENSORIA PÚBLICA DO EST DO RIO DE JANEIRO ?

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto** Modo disputa: **Aberto**

Contratação em período de cadastramento de proposta ?

Avisos (1)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (10)

26/07/2024 11:35

**QUESTIONAMENTO 1**

4.1.12. A solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos;

Entendemos que objeto é o fornecimento de uma solução em Nuvem na modalidade SaaS (Software como Serviço) conforme itens 4.2.1 e 4.3.1 para atendimento ao Call Center e solução de Omnichannel e que as questões relacionadas à Segurança da Solução de SaaS não envolvem o provimento de firewall, IPS e CABS, sendo questões de segurança da solução através de certificados da solução, sendo 2 solicitados no item 4.1.21

Correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 2

4.2.10.1. A solução deve implementar SNMP, permitindo a configuração de múltiplos destinos de trap SNMP e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.

Como a solução solicitada de SaaS entendemos que somente dos equipamentos solicitados como Gateway é que teremos a possibilidade de se ter Traps SNMP.

Correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 3

4.2.4. Entende-se por acesso irrestrito a inexistência de limitação na quantidade de usuários habilitados, conectados ou não, simultâneos ou não, para utilização do sistema.

Entendemos que este item se refere aos Clientes da Plataforma, isto é, não discrimina o público que irá buscar contato com o Call Center disponibilizado?

Correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 4

4.5.23.2. Os serviços de manutenção e desenvolvimento de sistemas atenderão novas necessidades de negócio ou derivadas da otimização de procedimentos, da inclusão de extensões ou de novas funções, da reformulação de funções ou quaisquer outras circunstâncias que exijam que os sistemas sejam aprimorados, incluso integrações.

4.5.24. As atividades técnicas dos recursos mencionados neste item não poderão ser debitadas do saldo do Banco de Horas, especificado neste Termo de Referência;

Entendemos que conforme os itens acima os custos de desenvolvimento atendimento para atendimento das novas necessidades do negócio da DPRJ deve ser alocados no item 3.2 da tabela de precificação do Lote 2?

Correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 5

4.2.20.1. O sistema deve prever Central Telefônica VoIP PABX IP instalados em máquinas virtuais distintas (Principal e Redundante) deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo, ativo, garantindo que na falha de um deles não interrompa o pleno funcionamento da solução, ou ocasione pausas no sistema para sincronismos de informações

4.2.20.2. Em caso de indisponibilidade de um PABX, o outro PABX instalado em outra máquina virtual, local ou geograficamente distinto, automaticamente e transparentemente, deve assumir o processamento, com toda a garantia de serviços redundantes em modo ativo-ativo. Caso um servidor falhe, a transação deve ser completamente transparente para os usuários.

4.2.20.3. Em caso de falha do servidor primário, a solução deve possibilitar ao administrador gerar mudanças ou atualizações nas configurações do sistema, de forma que, no restabelecimento do servidor primário, as configurações realizadas no servidor secundário sejam mantidas.

Entendemos que como uma solução na modalidade Software as a Service que estando hospedada em DataCenter distintos representando um alto grau de redundância e altíssimo grau de disponibilidade atenda aos requisitos acima.

Correto o nosso entendimento?



e não a qualquer uso administrativo?
Correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 7

Entendemos que os prazos de 10 dias úteis sejam para entrega das licenças e não se integrações que sejam necessárias?
Correto o nosso entendimento?



1) Incorreto, conforme item 4.1.13 - A solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos; Sendo um requerimento geral de toda a solução contratada, mesmo que não esteja especificando no item referente ao call center e ao Ominichanel, a solução deve conter as aplicações de firewall, IPS e CASB na solução de call center e Ominichanel.

2) Correto, apenas no gateway fornecido.

3) Correto, a redação refere-se à limitação de usuários que são colaboradores da defensoria.

4) Não, as evoluções e novas funcionalidades se referem especificamente ao Bot, logo os custos devem ser considerados no próprio item 2.5 Solução de Chatbot.

5) Correto

6) A solução atenderá apenas ao Call Center, a Ouvidoria e o Service Desk da defensoria conforme a divisão descrita no item 4.2.10.7.

7) Caso o prazo mencionado refira-se aos descritos nos itens 4.2.9 ou 4.3.9 sim, estes prazos tratam da entrega das licenças e dos ambientes da solução em nuvem.

26/07/2024 11:25



No enunciado citam o Critério de Julgamento : MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE



Sim, é permitida a participação para apenas 1 lote.



26/07/2024 11:20



1- Referente aos Links de Telefonia:



1 -



26/07/2024 11:12



Conforme item 2.4.2 e seus subitens, é elogiável decisão da Defensoria pela divisão em lotes visando maior



Será exigido atestado de capacidade técnica de pelo menos 50% do item 1.1 do lote 2.



26/07/2024 10:54



Quanto ao item ANEXO XI



1) 16 E1



26/07/2024 10:35



9.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA



1) Conforme descrito na redação do item mencionado, a comprovação se limita apenas ao Gateway,



25/07/2024 12:16



1. O Item 4.12.15.12 do Termo de Referência, traz a seguinte redação:

