

## **Resposta ao Pedido de Esclarecimentos ao Preg.E. nº 003/2025/IPEM-PR**

Trata-se de respostas aos pedidos de esclarecimento com base no Edital do Pregão Eletrônico nº 003/2025, solicitados pela empresa ABX TELECOM LTDA, no dia 14/08/2025. O referido Pregão Eletrônico 003/2025 tem como objeto a contratação de prestação de serviços para fornecimento e instalação de Plataforma de Colaboração IP (PABX Virtual) baseada em arquitetura on-premisse, com suporte aos protocolos SIP e VoIP, incluindo o fornecimento de ramais IP, aparelhos telefônicos IP (em comodato), módulos de URA, sistema de gravação, gerenciamento e monitoramento abrangendo a implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e operação assistida, além da retirada de sistemas TDM legados, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência e seus anexos.

1. *Tabela 1.1 Item 3 – Favor definir o que seria quantidade de canais de URA ILIMITADO. Se possível poderia explicar qual será a função das portas de URA?*

**Resposta:** Disponibilizar enfileiramento de chamadas nas opções da navegação da URA.

2. *Item 5 – A tabela pede Canais de Gravação ilimitado. Por favor, pode definir este termo? No nosso entendimento seria a capacidade de gravar qualquer ramal do sistema em qualquer tempo. Neste caso, quantas gravações simultâneas deverão ser disponibilizadas?*

**Resposta:** A capacidade de gravação de todas as chamadas em trânsito na plataforma.

3. *Item 1.3 – Esta tabela apresenta as 6 localidades que serão atendidas e as quantidades de ramais IP para cada localidade. A soma de todos os aparelhos tipo 1,2 e 3 desta tabela resulta num número total de usuários de 131. Esta é a quantidade total de usuários no sistema?*

**Resposta:** Exato, a quantidade de 131 usuários, seria a quantidade total de usuários ativos no sistema em uso hoje.

4. *Itens 2.22 – Observamos que a especificação cita alguns Codecs que bastante antigos e que foram substituídos por outros mais novos e eficientes. É caso do G.723, G.726, GSM e outros. Podemos entender que obrigatoriamente devemos ofertar apenas os Codecs mais utilizados hoje em dia, como G.711, G.729 e Opus?*

**Resposta:** Conforme descrito no item:

“Deverá suportar os CODECs de compressão, no mínimo, segundo padrões G.711 (a-law e  $\mu$ -law), G.722, G.723, G.726, G.729, GSM e Opus;”

Podendo ser utilizados padrões mais novos utilizados hoje em dia.

5. *Item 2.26 – Este item pode um sistema de audioconferência com 512 portas e capacidade de crescimento para 1024. Entendemos que esta é uma quantidade não proporcional ao número de usuário do sistema (que de acordo com a tabela do item 1.3 seria de 131). Entendemos que o fornecimento de um sistema de audioconferência de 131 portas será suficiente para atender todos os usuários da solução. Está correto nosso entendimento?*

**Resposta:** Não está correto. Dimensionamos para pico operacional com aproximadamente 450 a 520 portas ativas (mix de salas pequenas, sessões de coaching/monitoração e 1–2 eventos maiores), garantindo SLA em falhas e gravação/transcoding. 512 cobre o pico realista com margem; a expansão a 1024 assegura continuidade de serviço em crescimento, eventos corporativos sazonais e recuperação de desastre sem reengenharia. Em síntese, os 131 ramais não limitam o número de participantes em conferências. Portas atendem todos os legs de mídia (internos, externos e recursos), e o ambiente precisa sustentar picos e paralelismo com HA e gravação. Por isso, manter 512 portas (expansível a 1024) é tecnicamente justificável e prudente para garantir disponibilidade, escalabilidade e neutralidade do TR.

6. *Item 2.31 – Este item pede que, em caso de indisponibilidades, as chamadas sejam roteadas através de circuitos E1 ou FXO. Entretanto as especificações dos appliances tipo 1 e 2 NÃO solicitam nenhum circuito FXO. Entendemos que esta necessidade de roteamento por circuitos FXO pode ser ignorada. Está correto nosso entendimento.?*

**Resposta:** Devido a todos os telefones serem IPS, será utilizado o circuito E1, então está correto seu entendimento.

7. *Item 3.12 – Este item pede que a interface do console de telefonista deve possuir interface Web. Entretanto em nenhum outro ponto da especificação é definido a quantidade de consoles que deve ser fornecida. Podemos entender que a solução deve permitir este tipo de console mas que no momento não será necessário fornecer nenhuma console. Está correto nosso entendimento?*

**Resposta:** Não está correto. A Tabela do item 1.1 prevê o fornecimento de 1 console telefonista.

8. *Item 4.2 – informa que a URA deverá transferir informações para o DAC. Não encontramos na especificação a definição da quantidade de agentes que deverá ser fornecido para o sistema DAC. Poderia definir a quantidade de agentes no DAC?*

**Resposta:** O Item 7.8.1 Especifica a quantidade de 300 agentes.

9. *Item 5.2 – Poderia informar a quantidade de ramais analógicos que deverão ser gravados?*

**Resposta:** No novo contrato não haverá previsão de ramais analógicos, sendo todos os ramais internos do IPEM-PR baseados em tecnologia IP. Entretanto, caso em alguma localidade específica a infraestrutura não permita a utilização de ramal IP, poderá ser necessária a manutenção de um ramal analógico. Nessa situação excepcional, o recurso de gravação deverá estar disponível para atender a essa necessidade pontual.

10. *Item 7.4.4 – Este item pede que os softphones tenham capacidade de gravação local. Entendemos que este não é um item obrigatório uma vez que a solução já conta com um gravador capaz de gravar qualquer ramal. Está correto o nosso entendimento?*

**Resposta:** Os softphones devem permitir realizar gravações quando necessário, a qualquer momento da ligação de forma facilitada ao usuário.

11. *Item 7.8.1 – Com referência ao licenciamento dos ramais IP, este item pede que a solução deverá suportar no mínimo 300 agentes simultâneos. Entendemos que a palavra agentes pode ser entendida como o número de licenças de ramais IP a serem disponibilizados pela solução. Está correto nosso*

entendimento?

**Resposta:** Não está correto. A Plataforma de colaboração deverá contemplar a quantidade de usuários conforme a quantidade do somatório de ramais IPs da tabela do item 1.1 e a possibilidade de um usuário possuir um ramal administrativo e um agente de atendimento.

12. Item 7.8.7, 7.8.8, 7.8.9 e outros – Embora a especificação não traga um capítulo exclusivo para “Contact Center” entendemos que estes itens descrevem função de uma central de atendimento. Poderia informar qual deve ser a quantidade de Agentes e supervisores da solução de call center solicitada? Informar ainda se todos os agentes deverão ser capazes de responder mensagens chagadas pelo WhatsApp.

**Resposta:** O Item 7.8.1 Especifica a quantidade de 300 agentes. Todos deverão ter capacidade de realizar atendimento e envio de interações de WhatsApp. Qualquer agente pode ser um supervisor.

13. Item 10.42 – Este item pode encriptação ZRTP. Entendemos que a maior parte dos dispositivos ofertados no mercado oferecem criptografia nos padrões TLS e SRPT, e que portanto a solução deverá suportar no mínimo estes padrões. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** A encriptação ZRTP é necessária, devido a estabelecer uma comunicação segura.

14. Item 12.2 – Este item admite que os appliances do tipo 1 podem ser seminovos. Entendemos então que estes appliances não necessariamente deverão ser novos e de primeiro uso. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Correto, estando em perfeitas condições de uso e seguindo as configurações do termo.

15. Item 13.6 – Este item pede que os appliances tipo 2 tenham capacidade mínima de 128 ramais IP e até 160 ramais legados. Poderia informar quais as quantidades de cada tipo de ramal legado (SLT, DPT, APT) deve ser fornecido?

**Resposta:** A quantidade de ramais está descrita no quadro do item 1.3 do Anexo XII. Não sendo mantido ramais legados do contrato vigente.

Curitiba, 19 de agosto de 2025.

(assinado eletronicamente)

Liliam de Souza

Pregoeira - Administradora IPEM-PR