



**Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Polícia Militar  
Diretoria de Licitações e Projetos**

**PE 132/22 (CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AVANÇADO DE TI 24HX7D, PARA A PLATAFORMA DE TELEFONIA E CALL CENTER AVAYA)  
PROCESSO: SEI-350487/000888/2021**

**PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO APRESENTADOS**

**PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 01/132/22: TELESUL**

*Do item 1a. Os servidores atuais não têm condições de serem reutilizados. Devemos fornecer servidores novos ou a secretaria vai fornecerservidores virtuais, sistemas operacionais e bancos de dados e virtualizador?*

**Manteremos os mesmos servidores atuais. Caso a contratada entenda que deve substituir equipamentos e softwares, esta deverá incluir os valores no serviço proposto, passando a carga do mesmo para o patrimônio da SEPM.**

*b. Os Gateways G650 estão fora de suporte. Podemos trocar por Gateways G450 que são atualmente suportados?*

**Se houver compatibilidade com a solução utilizada atualmente na Secretaria de Estado de Polícia Militar, sim. Contudo, o suporte a ser contratado é para os equipamentos existentes, caso a contratada entenda que deve substituir equipamentos e softwares, esta deverá incluir os valores no serviço proposto, passando a carga do mesmo para o patrimônio da SEPM.**

*c. O Software BCMR está fora de linha e suporte da Versão 10. Podemos fornecer o Avaya CMS que é sucessor do BCMR? Quantos acessos simultâneos de Supervisor serão necessários?*

**Se houver compatibilidade com a solução utilizada atualmente na Secretaria de Estado de Polícia Militar, sim. No mínimo 3 (três) acessos simultâneos. Caso a contratada entenda que deve substituir equipamentos e softwares, esta deverá incluir os valores no serviço proposto, passando a carga do mesmo para o patrimônio da SEPM.**

*Do item 2. O tarifador TABS está fora de linha e sem suporte do fabricante. Podemos trocar por novo tarifador com 1500 licenças de ramal?*

**Se houver compatibilidade com a solução utilizada atualmente na Secretaria de Estado de Polícia Militar, sim.**

*Do item 3. O item 2.1.6 fala em 5 anos de gravação. Para definirmos o tamanho do storage, é necessário o valor de total de chamadaspor mês e o tempo médio de atendimento de todas as operações. A Secretaria de Estado de Polícia Militar pode providenciar essas informações?*

**Volume de chamadas mês: 156.000**

**Tempo médio de atendimento: 00:02:41**

*Do item 4. O item 2.1.18 fala de storage de gravações. Devemos fornecer novo storage, o sistema de pesquisa vai acessar o storage atual?*

**O sistema de pesquisa deverá acessar as informações do storage atual.**

*Do item 5. No item 2.1.19 pode ser facultado o acesso via web server on line sem tempo de encaminhamento?*

**Sim, será aceito acesso web.**

*Do item 6. O item 2.1.21 subitem m fala em suporte ILBC e GSM 6.1. Os dois protocolos não são usados em sistemas de callcenters por serem de baixa qualidade. Podemos entregar uma solução que atenda somente os protocolos atuais de padrão de mercado de contact center ?*

**Se houver compatibilidade com a solução utilizada atualmente na Secretaria de Estado de Polícia Militar, sim. Caso a contratada entenda que deve substituir equipamentos e softwares, esta deverá incluir os valores no serviço proposto, passando a carga do mesmo para o patrimônio da SEPM.**

*Do item 7. O item 2.1.21 subitem n fala em suporte a Cisco Skinny. O protocolo não é mais usado própria Cisco. Portanto podemos entregar uma solução sem suporte a Skinny?*

**Será aceito o equipamento sem o protocolo Cisco Skinny.**

*Do item 8. Os itens 2.1.25 a 2.1.28 se referem ao BCMS. Podemos fornecer o Avaya CMS como ferramenta substitutiva?*

**Se houver compatibilidade com a solução utilizada atualmente na Secretaria de Estado de Polícia Militar, sim. Caso a contratada entenda que deve substituir equipamentos e softwares, esta deverá incluir os valores no serviço proposto, passando a carga do mesmo para o patrimônio da SEPM.**

#### **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 02/132/22: BETA GLOBAL PARTNER,**

1. O Edital e o TR têm objetivos divergentes, sendo o primeiro especificamente para manutenção do sistema existente, e o TR, de aquisição de solução de call center.

O fornecimento de novos produtos está limitado aos já especificados no edital, que seriam o Gravador e eventual substituição do tarifador. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Não, o Edital e o TR estão plenamente alinhados e possuem o mesmo objetivo, que é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção e suporte técnico de TI para a Plataforma de Telefonia e Call Center da Central de Teleatendimento do CICC, incluindo equipamento para gravação das chamadas, treinamento, fornecimento de licenças de software de gravação de chamadas e eventual substituição do tarifador. O que pode ter ocorrido é uma interpretação equivocada, confundindo o objetivo do contrato com o objeto.**

2. A Solução Avaya atualmente instalada na Secretaria de Estado de Polícia Militar Versão R6.3, está desatualizada, e não foi solicitado a atualização de versão e equipamentos.

O fornecimento de peças sobressalentes, está condicionado à disponibilidade de estoque, e, na necessidade de substituição dos equipamentos descontinuados por novos, a substituição de peças estará sujeita ao aditamento do contrato para fornecimento dos equipamentos e licenças, conforme item 2.1.5.1 do edital. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Sim, a Solução Avaya atualmente instalada na Secretaria de Estado de Polícia Militar Versão R6.3 está funcionando perfeitamente, embora desatualizada.**

A SEPM entende que no momento não se faz necessário atualização de versão de *software* e equipamentos.

3. No Anexo I, página 37, é solicitado o fornecimento de sistemas de Gestão e controle 2.1.22, Gerenciamento de usuários 2.1.23, Extração de relatórios 2.1.24 e painel de acompanhamento 2.1.25 – 2.1.28 Entendemos que esses itens já estão em funcionamento atualmente. Está correto nosso entendimento? O SEPM pode especificar detalhadamente os itens que compõem essas soluções?

**Resposta: Sim, a contratada deverá fornecer solução de gravação de voz contemplando gravador e licenças de gravação e armazenamento das chamadas e realizar a integração com a solução Awaya atualmente instalada na SEPM. A CONTRATADA deverá realizar a unificação dos dados das gravações de chamadas legadas, normalizando os mesmos, dos servidores em uso, a saber, REDBOX PowerEdge R410 e VERINT R440.**

4. São solicitados serviços de monitoração e gerência da operação da central de atendimentos (Item 2.1.8 a 2.1.13, página 36 do Anexo I). Entendemos que essas atividades já são exercidas pela equipe de atendimento da SEPM e as atividades a ser contratadas estão limitadas a manutenção dos sistemas de atendimento. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Está correto o entendimento.**