Florianópolis, 28 de maio de 2025.

Em atenção ao Pregão Eletrônico n. 13/2025:

Para que todos tenham o mesmo entendimento, abaixo os questionamentos formulados por interessados nesta licitação, bem como os devidos esclarecimentos desta Comissão Permanente de Licitação.

## QUESTIONAMENTO 05 - ERRATA

*O entendimento está correto. Os aparelhos de Telefone IP físicos serão adquiridos pela CONTRATADA." R: Os aparelhos de Telefone IP físicos serão adquiridos pela CONTRATANTE, correto?*

**ESCLARECIMENTO 05 - ERRATA:**
No esclarecimento anterior houve um equívoco na digitação.
Onde lê-se "CONTRATADA" deve ser lido "CONTRATANTE":
Os aparelhos de Telefone IP físicos serão adquiridos pela CONTRATANTE.

## QUESTIONAMENTO 06

*Prezados, em relação ao requisito do edital que trata da disponibilização de softphones, gostaríamos de confirmar se a solução de softphone deverá ser fornecida referencialmente pelo mesmo fabricante da central PABX virtual ofertada. Essa integração nativa garantiria a máxima compatibilidade entre o terminal virtual e o ambiente da central, assegurando estabilidade e desempenho superior do sistema, minimizando eventuais falhas decorrentes de heterogeneidade de fabricantes. Poderiam confirmar se essa é a expectativa do edital? Ou se podemos ofertar softphone de fabricante de terceiros?*

**ESCLARECIMENTO 06:**
Conforme consta no item 4.2 do Termo de Referência, "Softphones compatíveis com os sistema operacionais MS Windows 10 ou Superior, iOS e Android, e do mesmo fabricante da central PABX."

## QUESTIONAMENTO 07

*Gostaríamos de confirmar se a documentação técnica detalhada da solução, contendo as descrições e manuais necessários, deverá ser entregue juntamente com a proposta inicial na fase de habilitação técnica, ou se poderá ser apresentada posteriormente, na fase de homologação. Poderiam esclarecer o momento exato previsto para essa entrega?*

**ESCLARECIMENTO 07:**
A documentação técnica detalhada completa deverá ser entregue na fase de habilitação técnica.

## QUESTIONAMENTO 08

*Considerando que o edital exige a integração completa e nativa da solução de telefonia IP, gostaríamos de confirmar se o discador/call center, como parte integrante e essencial do sistema, deverá ser fornecido preferencialmente pelo mesmo fabricante da solução principal. Essa abordagem garantiria a máxima compatibilidade entre os módulos e funcionalidades ofertados, evitando riscos operacionais e de interoperabilidade que poderiam impactar negativamente a qualidade do serviço. Poderiam confirmar se essa diretriz é aplicável ao discador?*

**ESCLARECIMENTO 08:**
O item que trata da URA Reversa é o "9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO" e não o 11. De qualquer maneira, o Discador deve ser fornecido pelo mesmo fabricante da solução principal.

## QUESTIONAMENTO 09

*Quantos ramais devem ser gravados, considerando que em algumas soluções a licença de gravação é cobrada por usuário, o que pode impactar significativamente no dimensionamento e valor final do projeto?*

**ESCLARECIMENTO 09:**
A gravação de chamadas deve estar disponível para todos os ramais, deixando a critério da CONTRATANTE, através do Administrador quais ramais terão as chamadas gravadas em tempo integral ou por demanda, conforme consta no item 9 "ESCOPO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO".

Comissão Permanente de Licitação.