

## COMUNICAÇÃO INTERNA

**Para: Compras e Contratos**  
**De: Setor de Tecnologia da Informação**  
**Assunto: Parecer Técnico**

Segue análise e parecer técnico sobre a documentação recebida pela empresa Algar para o PREGÃO ELETRÔNICO N. 008/2023, onde a seguir estão os itens que foram anteriormente apontados como pendentes, e agora foram analisados junto aos novos documentos recebidos junto Processo Nº SGED 14086/2022, segue análise técnica;

Itens;

4.2.5.4 - ATENDE AO EDITAL

**4.2.5.6 - NÃO CONFORME** - Nos aplicativos para smartphone (Android e iOS), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato;

**JUSTIFICATIVA:** *recurso não localizado na documentação encaminhada*

4.2.6.1 - ATENDE AO EDITAL

4.2.6.2 - ATENDE AO EDITAL

**4.2.8.9 - NÃO CONFORME** - O sistema deve estar dimensionado para a realização de até 3 horas de gravação diárias e manter as gravações on line pelo período mínimo de 180 dias;

**JUSTIFICATIVA:** *segundo documentação; This feature adds the ability to archive 90 days' worth of Enhanced Call Center Reporting (ECCR) and Enhanced Call Logs (ECL) event queue files on the Application Server after their contents have been saved in the reporting database.*

*Assim sendo, período informado divergente e inferior ao solicitado em edital.*

4.2.9.3 - ATENDE AO EDITAL

**4.2.9.6 - NÃO CONFORME** - A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, às seguintes RFCs: RFC 2246, RFC 2327, RFC 2474, RFC 2475, RFC 2597, RFC 2598, RFC 2507, RFC 2508, RFC 2617, RFC 2833, RFC 2976, RFC 3261, RFC 3262, RFC 3264, RFC 3266, RFC 3311, RFC 3325, RFC 3326, RFC 3389, RFC 3489, RFC 3515, RFC 3550, RFC 3551, RFC 3605, RFC 3702, RFC 3711, RFC 3903, RFC 4566, RFC 4568, RFC 5806, RFC 5876, RFC 6086;

**JUTIFICATIVA:** Não foi localizado na documentação encaminhada todas as RFC solicitadas conforme é solicitado no edital, das quais;

*NÃO FORAM LOCALIZADAS:* 2246, 2327,2474, 2475, 2597, 2598, 2507, 2508, 2617, 2833, 2976, 3266, 3389, 3489, 3550,3551, 3605, 3702, 3711, 3903,4568, 5806, 6086;

*Foram LOCALIZADAS:* 3261, 3262, 3264, 3311, 3325, 3326, 3515, 4566, 5876

4.2.11 - ATENDE AO EDITAL

4.2.12.7 - ATENDE AO EDITAL

4.2.12.8 - ATENDE AO EDITAL

4.2.12.9 - ATENDE AO EDITAL

4.2.12.10 - ATENDE AO EDITAL

4.2.12.12 - ATENDE AO EDITAL

4.2.13.5 - ATENDE AO EDITAL

4.2.13.8 - ATENDE AO EDITAL

4.2.13.12 - ATENDE AO EDITAL

4.2.14 - ATENDE AO EDITAL

**4.2.15 - NÃO CONFORME** – Conforme é solicitado em edital no item: **4.2.15.1**. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes serem passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado. Esse sistema deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;

**JUSTITICATIVA:** o sistema não é do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada, aonde o SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM é a solução Info360 desenvolvida pela empresa Informatec, do qual oferece uma solução diferente e não unificada conforme informado para o item **4.2.25.6** – o Sistema de Comunicação Unificada é Cisco Broadworks fornecido pela empresa MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA.

**4.2.16 - NÃO CONFORME** – Conforme é solicitado em edital no item: **4.2.16.2**. A solução de chatbot deverá ser nativa à solução de contact center ofertada.

**JUSTITICATIVA:** o item **4.2.16.2** (Chatbot) está contido dentro do item: **4.2.17** (Solução Contact Center), do qual está em desacordo com o edital para o sub item **4.2.17.2**, pois o sistema **não** é do mesmo fabricante que o Sistema de Comunicação Unificada, aonde a SOLUÇÃO CONTACT CENTER é a solução CXone desenvolvida pela empresa Atos, do qual oferece uma solução diferente e não unificada conforme informado para o item **4.2.25.6** – o Sistema de Comunicação Unificada é Cisco Broadworks fornecido pela empresa MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA.

**4.2.17 - NÃO CONFORME** - Conforme é solicitado em edital no item: **4.2.17.2**. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;

**JUSTIFICATIVA:** o sistema não é do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada, aonde o SOLUÇÃO CONTACT CENTER é a solução CXone desenvolvida pela empresa Atos, do qual oferece uma solução diferente e não unificada conforme informado para o item **4.2.25.6** – o Sistema de Comunicação Unificada é Cisco Broadworks fornecido pela empresa MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA.

4.2.17.10 - ATENDE AO EDITAL

4.2.17.13 - ATENDE AO EDITAL

4.2.17.21 - ATENDE AO EDITAL

**4.2.17.30 - NÃO CONFORME** - O contact center deverá suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deverá permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview;

**JUSTIFICATIVA:** recursos não foram localizados na documentação encaminhada.

4.2.17.31 - ATENDE AO EDITAL

4.2.17.33 - ATENDE AO EDITAL

4.2.17.34 - ATENDE AO EDITAL

4.2.18 - ATENDE AO EDITAL

4.2.25.6 - ATENDE AO EDITAL - carta da empresa: MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA, fabricante do serviço em nuvem e distribuidora do serviço em nuvem de comunicação unificada Cisco Broadworks.

Diante dos fatos aqui levantados tecnicamente, os itens 4.2.5.6 | 4.2.8.9 | 4.2.9.6 | 4.2.15 | 4.2.16 | 4.2.17 | 4.2.17.30 **NÃO** foram atendidos pela empresa Algar e estão em desacordo com edital para o PREGÃO ELETRÔNICO N. 008/2023.

**JABER KNABBEN**

**Tecnologia da Informação**

## Assinaturas do Documento

Código de verificação: **9fMgHX0w**



Este documento foi assinado eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**JABER KNABBEN** (CPF: 048.937.689-48) em 12/07/2023 às 19:54.

A autenticidade pode ser verificada das seguintes formas:

- Clicando no link <https://apps.crmsc.org.br/crvirtual-ged/#/validar-documento/e853c771-7555-453c-9ce0-f41028682445>;
- Acessando o link <https://apps.crmsc.org.br/crvirtual-ged/#/validar-documento> e informando o Número do Processo **14086/2022** e o Código de Verificação **9fMgHX0w**;
- Apontando a câmera para o **QR Code** localizado no canto superior direito desta página.