



9410006



08006.001140/2018-94



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 47/2019/CSTIC/CGISE/DTIC/SE/MJ

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de pedido de análise e manifestação acerca da proposta e habilitação técnica da licitante, solicitada pela Divisão de Licitações por meio do Despacho n.º 154/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ(9391506).

1.2. A referida Divisão informa a classificação da empresa 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO, CNPJ N.º 04.238.297/0001-89, com proposta no valor de R\$ 717.500,00 (setecentos e sessete mil e quinhentos Reais) para o "Grupo 1" e R\$ 100.000,00 (cem mil Reais) para o item 10.

1.3. Isto exposto passa-se à análise.

2. COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS DO EDITAL

2.1. O Termo de Referência (9262672) relata no item 21.7 que: "A licitação será realizada na modalidade pregão eletrônico, com julgamento pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência."

2.2. As especificações técnicas estão descritas no Item 4 do Termo de Referência.

2.3. Segue abaixo comparativo da descrição entre os itens do Pregão Eletrônico n.º 10/2019 e itens a serem fornecidos pela empresa 3CORP.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	MARCA/ MODELO INFORMADO NA PROPOSTA COMERCIAL	QUANTIDADE (a)	UNIDADE	ANÁLISE DOS REQUISITOS
GRUPO 1	1	Virtualização, implantação e conversão de licenças de ramais, do Sistema de Comunicação IP para instâncias (principal e secundária) da solução Core de Telefonia.	n/a	02	Serviço	ATENDE
	2	Virtualização, implantação e conversão de licenças, do Sistema Gerenciamento para 01 (uma) instância da solução Core de Telefonia.	n/a	01	Serviço	ATENDE
	3	Virtualização, implantação e ampliação de licenças de ramais, do Sistema de Tarificação para 01 (uma) instância da solução Core de Telefonia.	n/a	01	Serviço	ATENDE

4	Aquisição, implantação de solução de Unidade de Resposta Audível- (URA) para 10 (dez) canais de auto-atendimento.	Marca: Vocale Modelo: IVR URA - Unidade de Resposta Audível	01	Unidade	?
5	Aquisição, implantação de solução de integração de centrais telefônicas do tipo ABC Network Service Software.	Marca: Alcatel L. Enterprise Modelo ABC Network service (including ARS,H323, ABC, CDR)	32	Unidade	ATENDE
6	Aquisição e implantação de solução de criptografia de voz sobre IP.	Marca: Alcatel-L. Enterprise Modelo:Encryption	01	Unidade	ATENDE
7	Aquisição, implantação de Sistema de Central de Atendimento para 05 (cinco) canais de atendimento.	Marca: Alcatel-L. Enterprise Modelo:OmniTouch Contact Center Standard Edition	01	Unidade	ATENDE
8	Suporte técnico mensal e Atualizações Periódicas para a Solução de Telefonia Fixa IP.	n/a	12	Meses	ATENDE
9	Treinamento para Equipe Técnica do MJSP.	n/a	01	Serviço	ATENDE
10	Aquisição de aparelho sem fio A.L IP Touch 8118 WLAN com suporte e garantia para 36 meses.	Marca: Alcatel-L. Enterprise Modelo:OmniTouch / 8118 WLAN Handset	50	unidade	ATENDE

*n/a - não se aplica.

2.4. Verificou-se que as especificações técnicas enviadas na Proposta Comercial da empresa 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO, não foram suficientes para avaliar os requisitos do Item 4.

3. CONCLUSÃO

3.1. Diante do exposto, no interesse do Pregão Eletrônico n.º 10/2019 e, com fundamento no artigo 43, § 3º da Lei n.º 8.666/1993, após análise da documentação encaminhada, inferiu-se a necessidade da promoção de diligência, de modo a esclarecer/complementar a instrução processual.

3.2. Solicita-se que a empresa 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO verifique junto à fabricante ALCATEL, por meio de carta de comprovação, se a solução apresentada em sua Proposta Comercial (9394239) para o item 4 é compatível com a central telefônica deste ministério conforme requisitos técnicos constantes no item 4.17 do Termo de Referência, em especial:

4.17.3 A solução de URA deverá ser implantada em **arquitetura de virtualização baseada na plataforma VMware**, sendo compatível no mínimo com a versão 6.(grifo nosso)

4.17.5 A solução de autoatendimento telefônico, deverá atender no mínimo os seguintes requisitos:

- Manter compatibilidade total com a solução de telefonia IP já existente no órgão, central telefônica OmniPCX Enterprise.
- A solução de URA deve possibilitar o atendimento de várias chamadas simultâneas;
- Fazer a distribuição automática de chamadas;
- Manter integração com diversas plataformas de voz do mercado;
- Possuir integração CTI com o PABX através de protocolo SIP;

- f) Possuir Banco de Dados com as informações coletadas, tais como: Data, Hora, Canal, Número Chamador, Opções digitadas, etc;
- g) Possibilitar a criação de relatórios estatísticos consolidados e detalhados diversos, exportáveis;
- h) Permitir implementação de Reconhecimento de Voz ASR (Automatic Speech Recognition), ASV (Automatic Speaker Verification) e/ou Vocalização de Textos (TTS);
- i) Permitir a criação de várias árvores de atendimento;
- j) Possibilitar a programação de horários, dias da semana e feriados para funções ou fluxos específicos;
- k) Possuir recurso cut-thru configurável (escolha de opção sem o término da reprodução do áudio das opções) para os meus interativos;
- l) Digitação de opções configurada para emissão de beep, modo senha ou vocalização do número da opção digitada;
- m) Permitir alteração de scripts/fluxo de atendimento sem necessidade de indisponibilizar o sistema;
- n) Possibilitar integração com Banco de dados diversos tais como Microsoft SQL Server, Postgree, MySQL, dentre outros;
- o) Permitir integração com outras aplicações tais como CRM, ERP, WFM, etc;

3.3. Ressalta-se que ainda que a Proposta Comercial consta com erro material quanto ao destinatário, "MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA"

3.4. Diante do exposto, submete-se o presente processo à Divisão de Licitações, para providências cabíveis e prosseguimento do processo de contratação.



Documento assinado eletronicamente por **Cesar Augusto da Costa Santos, Integrante Técnico(a)**, em 09/08/2019, às 14:17, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9410006** e o código CRC **B0B7FD7F**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.