



CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2020

Relatório sobre os questionamentos encaminhados pelas Empresas

1- Introdução

Trata a presente Consulta Pública de contratação de empresa ou consórcio de empresas para a prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto do INSS, mediante o fornecimento, instalação, operação e suporte técnico de solução de tecnologia da informação composta por uma plataforma de comutação de controle para centrais de atendimento (PCCCA), visando à centralização desses serviços numa única localização (ICT ou Ponto Central) e substituição das atuais quatro plataformas em operação nas CARs, localizadas nas cidades de Palmas/TO, Salvador/BA, Caruaru/PE e Recife/PE.

Para subsidiar a elaboração do Termo de Referência para a contratação do objeto citado, foi solicitada a colaboração das empresas abaixo relacionadas para emitir opinião quanto à minuta do referido documento, a fim de identificar possíveis falhas ou prestar sugestões para melhorias do mesmo.

Abaixo, foram elencados os questionamentos das empresas participantes e as respostas deste Instituto, para análise e publicação.

2 – Empresas Colaboradoras

- Fivetech Tecnologia Aplicada Ltda.
- Comunix Tecnologia e Soluções Corporativas Ltda.
- Multi Soluções em Informática Ltda.
- A. Telecom Teleinformática Ltda.
- Claro S/A
- 3Corp Technology Ltda.

3 – Questionamentos:

Seguem abaixo os questionamentos feitos pelas empresas, seguidos das respostas deste Instituto.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Empresa: Fivetech Tecnologia Aplicada Ltda.

01) *Item 1.1. informa que o ICT tem como objetivo substituir as três centrais nas cidades de TO, Salvador, BA e Caruaru, PE. Está correto essa informação?*

Resposta: O objetivo é a substituição das Plataformas de Comutação e Controle das três Centrais de Atendimento 135, além da quarta Central 135 que está em processo de contratação.

02) *Item 2.3.1.18. Informa que as especificações técnicas completas da PCCCA estão descritas no ANEXO I o presente Termo de Referência. Informamos que não foi possível localizar o documento ANEXO I no conteúdo dos arquivos "Consulta-Pública-1-2020-Termo-de-Referência-Plataforma-Digital.pdf", "Pública-1-2020-Minuta-do-Edital-Plataforma-Digital.pdf", "Pública-1-2020-Minutado-Contrato-Plataforma-Digital.pdf".*

Resposta: O Anexo I do termo de Referência foi encaminhado posteriormente, ainda dentro do prazo previsto para a Consulta.

03) *Item 2.3.2.1. Menciona que a PCCCA deverá ser instalada no Ponto Central que atenda a classificação Tier 3. Entendemos que, embora a exigência do datacenter obrigue a classificação Tier 3, essa característica por si só não traz garantia de alta disponibilidade similar ao que já existe hoje. Atualmente o INSS conta com 3 sites distintos em cidades diferentes que, embora não possua a classificação Tier 3, a probabilidade de um problema conjunto que afete o funcionamento dos 3 ambientes é menor que um único site. Desta forma, como sugestão, recomendamos a adoção de 02 (dois) sites Tier 3 com ambientes espelhados.*

Resposta: O requisito do Datacenter Tier 3 será mantido, pois o mesmo reduz o risco de indisponibilidade da operação da plataforma e é suficiente para atender ao nível de serviço requerido.

Além disso, a utilização de um segundo site não será considerada, visto que a classificação de Tier 3 garante a alta disponibilidade do contrato, ainda que seja um único ponto de convergência das ligações para as Centrais. O risco também deverá ser menor neste novo cenário, já que as plataformas atuais não estão em ambientes de Datacenter tier 3, o que torna a probabilidade de materialização do risco de indisponibilidades maior que o da plataforma centralizada em Tier 3, ainda que o impacto de indisponibilidade seja maior na plataforma centralizada.

Não obstante, a classificação TIER 3 determina que todas as instalações que mantém a operação devem ser N + 1 com redundância, ou seja, todos os equipamentos que mantém as instalações devem funcionar em alta disponibilidade, com circuitos independentes e com no mínimo duas operadoras de telecomunicações, além de climatização redundante e grupo gerador redundante, para garantia da operação diante de eventuais interrupções de fornecimento de energia.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Por fim, A CONTRATADA deverá garantir a alta disponibilidade conforme indicador de nível de serviço do Termo de Referência.

04) *Item 2.3.2.5. O serviço de envio/recepção de SMS será utilizado em qual quantidade? (Não há especificação deste item na tabela).*

Resposta: A necessidade do serviço de SMS está sob avaliação e poderá ser retirado da versão final do Termo de Referência.

05) *Item 3.1.2. - O item menciona que os contratos 51/2017 (Salvador/BA) e contrato 23/2014 (Palmas/TO) tem como vigência o dia 16/04/2020 e 23/04/2020 respectivamente. Podemos considerar que estes contratos foram extintos?*

Resposta: Os referidos contratos não foram extintos e sim renovados ou substituídos por novos contratos, todos vigentes.

06) *Item 3.1.4. O item menciona que 23 de abril de 2020 o contrato de Palmas será extinto, entretanto ao longo do documento o site de Palmas é mencionado. Esse contrato ainda é válido?*

Resposta: Sim, a Central de Palmas/TO possui contrato vigente.

07) *Item 3.3.1. Parece haver uma desproporcionalidade na quantidade de licenças, principalmente no item da TABELA (2 - Licença de Agente Omnichannel (vídeo)) e (8 - Licença de Chatbot). Estes números estão corretos?*

Resposta: Sugestão acatada. Uma nova proporcionalidade está sendo estudada.

08) *Item 3.3.2.4. É mencionado que as licenças referente aos itens 5 (Licença de Text to Speech(TTS)) e 6 (Licença de Automatic Speech Recognition(ASR)) conforme redação: "...estarão disponíveis para todas as estações de trabalho, de forma flutuante". Parece haver uma confusão na associação do recurso de TTS e ASR em sua relação a Posição de Atendimento. Em qual momento tais recursos serão utilizados pelas Estações de Trabalho?*

Resposta: Sugestão acatada. O item será corrigido no novo Termo de Referência.

09) *Item 3.3.2.5. O item possui a seguinte redação " A quantidade de licenças do item 7 se refere à quantidade máxima de chamadas simultâneas a serem atendidas no horário de maior movimento". Ocorre que o item 5 e 6 da tabela possui relação ao item 7 (Porta de URA) e não ao item Estação de Trabalho. Desta forma parece haver um descasamento na quantidade de licenças exigidas (500) com a quantidade de portas de URA (8.000). Desta forma há uma razão de apenas 6,25% na quantidade de licenças de TTS/ASR para a quantidade de portas de URA.*



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Essa quantidade está correta? Em uma central com capacidade de atendimento de até 8.000 chamadas são tratadas apenas 500 chamadas simultâneas?

Resposta: **Sugestão acatada. Uma nova proporcionalidade está sendo estudada.**

10) *Item 3.3.2.8. Conforme já mencionado, a exigência por um único Datacenter traz grande fragilidade ao ambiente pois, embora esse possua características Tier 3, esse recurso não é o suficiente para igualar ao mesmo nível de disponibilidade que diversos sites trabalhando em conjunto possam proporcionar.*

Resposta: **Conforme exposto no item 03 não entendemos que a utilização do Tier 3 trará grande fragilidade.**

11) *Item 3.4.1.2. Corroborando a prerrogativa de fragilidade relacionada alta disponibilidade, a falha de um dos circuitos que atende há um determinado site, de fato trará diminuição de 1/3 da capacidade de atendimento como afirma o item. Ocorre que na hipótese do problema ocorrer no nó principal do ÚNICO datacenter, TODOS os sites ficarão indisponíveis.*

Resposta: **Da mesma forma, a resposta essa questão está no item 03 deste documento.**

Empresa: **Comunix Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA.**

A empresa indicou a seguinte sugestão para a questão do site único para hospedagem da plataforma:

“O documento de 2019 estabelecia um Acordo de Nível de Serviço bastante elevado com penalidade severa ao não cumprimento do SLA. Ocorre que esse instituto exige APENAS um único site para hospedagem de toda a plataforma de tecnologia a ser utilizada pelas operações remotas.

Como atual fornecedor das empresas Provider e Tel, assim como também do próprio INSS, e com o conhecimento adquirido em 8 anos de prestação deste serviço, traz grande preocupação a exigência por apenas um único datacenter centralizado.

Ao longo deste período foram inúmeras as vezes que um ou mais sites ficaram indisponíveis, por N motivos (interrupção no fornecimento elétrico, problema com a operadora pública de telefonia, rompimento e ou furto de cabo, movimento grevista, incêndio em edificação próxima entre outros). No território brasileiro existem menos de 5 datacenter com certificação Tier 3, no qual 1 é utilizado de forma exclusiva pelas empresas Amazon e grupo Via Varejo, sobrando apenas 4 datacenters certificados (verificação realizada em janeiro/2019).

Para informação, em outubro de 2019 uma escavação de uma obra rodoviária que estava ocorrendo em outro lado da cidade, rompeu um conjunto de fibras de comunicação que refletiu e causou instabilidade de um dos datacenters Tier 3 restantes. O serviço deste datacenter ficou cerca 8 horas intermitente, sendo que 3 horas foi de completo apagão. Uma grande instituição financeira (B3) foi afetada além de centenas de outros clientes. Por não existir contingência deste serviço, o risco de indisponibilidade é alto e irá ocorrer cedo ou tarde!”

Sugeriu, ainda, as seguintes correções:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

1) Página 03, item 2.3.2.5 faz referência ao serviço de Broker SMS. Tal serviço, embora presente no Termo de Referência de 2019, foi retirado da tabela de preços deste documento.

Resposta: **Sugestão acatada.** O Instituto está avaliando se o serviço ainda fará parte da contratação e, caso seja mantido, a redação será atualizada.

2) Página 5, item 3.3.1. A quantidade de licenças destinadas ao recurso de Chatbot (50) é extremamente pequena frente ao potencial uso por esse serviço.

Resposta: **Sugestão acatada.** Os quantitativos de licenças de Chatbot serão revistos.

3) Página 5, item 3.3.2.4. Há uma confusão na redação deste item pois os recursos de TTS e ASR não são disponibilizados para as estações de trabalho mas sim utilizados pelo serviço de URA no tratamento de chamadas.

Resposta: **Sugestão acatada.** O texto será revisado.

4) Página 8, item 4.6.4. O documento ANEXO I referenciado neste item não foi disponibilizado em conjunto aos demais documentos.

Resposta: **O Anexo I do termo de Referência foi encaminhado posteriormente, ainda dentro do prazo previsto para a Consulta.**

Empresa: Multi Soluções em Informática Ltda.

1) O item 2.2. do Termo de Referência cita diferentes formas de contato, entre elas “web”. Entendemos que o acesso via web nada mais é que o acesso via chat adicionado no portal do INSS. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **Sim. O entendimento está correto.**

2) O item 2.2. do Termo de Referência cita diferentes formas de contato, entre elas “sms”. Tendo em vista o cenário atual de utilização dos telefones celulares, entendemos que o acesso via email, redes sociais e comunicadores instantâneos são suficientes para que seja feito o contato com a população. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **A necessidade do serviço de SMS está sob avaliação e poderá ser retirado da versão final do Termo de Referência.**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

3) O item 2.3.1.2. do Termo de Referência cita a utilização de “comunicadores instantâneos”, citando o “Whatsapp”, entendemos que o INSS já possui conta corporativa para utilização de serviço, assinado com provedor oficial Whatsapp. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto. Existe previsão para criação de conta corporativa para o INSS no aplicativo Whatsapp.

4) Segundo o que versa o item 2.3.1.5. do Termo de Referência, haverá utilização dos sistemas do INSS com o sistema de atendimento. Entendemos que é um requisito da solução a utilização em tela única, contendo a tela de atendimento e de operação do sistema interno sem necessidade de abertura de várias abas, a partir da integração realizada entre as partes. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. A integração dos sistemas em tela única não é um requisito obrigatório para a contratação.

5) O item 2.3.1.6. do Termo de Referência cita a necessidade de segmentação de fila conforme a demanda do cidadão. Entende-se que essa segmentação é para envio de chamadas para os especialistas por meio da opção selecionada na URA. Está correto nosso entendimento? Caso não, como seria feita tal segmentação na fila? E para que serviria tal segmentação?

Resposta: A segmentação da fila trata-se de uma regra de negócio a ser definida durante a operação.

6) O item 3.1.8. do Termo de Referência cita a utilização de enlace com o STFC por meio da tecnologia SIP. Dadas as diferentes tecnologias empregadas pela operadora atualmente para interligação deste tipo de enlace, a tecnologia deste se trata de um enlace conectado pelo método SIP Register, ou a operadora fornece um enlace do tipo SIP Trunk?

Resposta: O Enlace é o SIP Trunk.

7) O item 3.3.2.4. do Termo de Referência apresenta a informação sobre o TTS e ASR, atrelando-os às estações de trabalho. Entendemos que estes recursos na verdade estão atrelados aos canais da Unidade de Resposta Audível, estando disponíveis para divulgação das mensagens em qualquer momento pela central, bem como da detecção da fala quando o cidadão estiver na URA, está correto nosso entendimento?

Resposta: Acatado. Será corrigido na nova versão do Termo de Referência.

8) O item 4.6.3. do Termo de Referência cita uma necessidade de “arquitetura lógica própria, que será desenvolvida pela CONTRATADA junto ao DATAPREV”. É previsto para esse desenvolvimento uma remuneração baseada em esforço (Unidade de Serviço Técnico – UST)?

Resposta: Não haverá remuneração adicional. A prestação desse serviço deve estar incluída no preço final.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Questionamentos sobre o “Anexo I ao Termo de Referência – Especificações Técnicas”:

9) O item B1 cita “aplicações mobile” como canal de relacionamento utilizado. Entendemos que estas aplicações se referem às aplicações de mensageria, como Whatsapp, Telegram e Facebook Messenger. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **Sim, o entendimento está correto.**

10) O item B3 cita entre os canais de relacionamento, “webchat” e “web”. Qual seria a diferença entre eles?

Resposta: **Sugestão acatada. A redação no novo Termo de Referência será revisada.**

11) O item B14 cita o “registro histórico completo da troca de e-mail”. Entendemos que o histórico de e-mail apresentado se dá a respostas de um mesmo assunto de e-mail que serão considerados como parte do mesmo atendimento. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **O entendimento está correto, desde que no mesmo contexto de atendimento.**

12) O item J1 cita a necessidade de uma interface de desenvolvimento de fluxo de URA por meio de padrão gráfico, do tipo clicar e arrastar. Entendemos que a utilização de uma linguagem de programação amplamente conhecida, destinada à configuração do fluxo, permite maior flexibilidade na forma de atendimento dos fluxos, não ficando restrita a um conjunto predeterminado de funções estabelecidas pelo fabricante. Entendemos que, caso a CONTRATADA capacite os administradores nesta configuração, poderá ser fornecida solução de criação de fluxo de URA com base em interface gráfica de criação de fluxos em linguagem de programação. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **Sugestão não acatada: a exigência será mantida.**

13) O item U8 cita que os canais de gravação devem “estar associados às posições físicas”. Entendemos que para melhor alocação de recursos, os canais de gravação devem ser recurso disponível da PCCCA, sendo estes alocados dinamicamente quando necessário, assim estabelecendo a melhor relação custo x benefício, não estando atrelados a um ponto específico. Está correto nosso entendimento?

Resposta: **Sim, o entendimento está correto.**

14) O item V3 cita o requisito de uso de mensagens gravadas para URA. Entendemos que a URA deverá ter recurso de vocalização de textos configurados na árvore da ura, permitindo que a alteração seja feita sem necessidade alguma de gravação de áudio, garantindo qualidade e inteligibilidade do áudio a qualquer momento, sem custo adicional de gravação em estúdio ao INSS, sem perder o recurso de utilização de mensagens pré-gravadas. Está correto nosso entendimento?



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Resposta: O requisito de gravação em estúdio foi excluído, o INSS fornecerá as gravações e essa informação constará na nova versão do Termo de Referência.

Empresa: A.Telcom Teleinformática Ltda.

01) Determina o item B9: “A solução deve integrar campanhas de outbound (Ativo) de voz, chat e e-mail ao mesmo ambiente das interações de entrada (*inbound*), permitindo o atendimento em modo *blended*. ” Não está claro das condições em que será realizada campanhas outbound (ativo) de chat. Para a realização de uma campanha outbound via webchat seria necessário que a pessoa a ser contatada devesse estar presente no site web do chat. Na condição em que a pessoa já está no referido site, essa pessoa já iniciou um chat.

Resposta: Sugestão acatada. O requisito foi corrigido, excluindo-se a exigência de *outbound* de chat.

02) Determina o item F4: “Deve permitir que o cliente visualize que o cliente está escrevendo.” É comum a visualização do que o cliente já escreveu, porém não é possível acompanhar, online, o que o cliente está escrevendo. Cabe ressaltar a necessidade de compatibilidade à Lei Geral de Proteção de dados pessoais (LGPD).

Resposta: Sugestão acatada. A redação será melhorada na próxima versão do Termo de Referência.

03) Determina o item G1: “A solução deve prover uma Interface de Atendimento Omnichannel para o agente de atendimento, ou simplesmente um frontend do agente omnichannel, combinando voz e multimídia, em uma composição multicanal, com suporte a Voz (*inbound* e *outbound*), E-mail, Web chat, sms, vídeo, e redes sociais e comunicadores instantâneos.” E relevante a descrição detalhada do que sejam “comunicadores instantâneos”. Quais suas especificações e funções.

Resposta: Sugestão acatada. A redação será melhorada na próxima versão do Termo de Referência.

04) Determina o item G14: “O front-end deve possuir recursos de supervisão do agente, incluindo monitoramento silencioso, treinamento e encaminhamento.” E relevante a descrição do que seja o treinamento descrito neste item, e também o que se entende e pretende com o encaminhamento. Quais suas especificações e funções.

Resposta: Sugestão acatada. A redação será melhorada na próxima versão do Termo de Referência.

05) Determina o item G14: “A ferramenta deve possibilitar a integração com CRM legado de modo a permitir a exibição de informações do cliente no front-end do agente (screen pop-up). A ferramenta deve suportar a exibição de mais que um front-end (CRM, sistemas legados) via screen pop-up.” É necessária a informação de qual o CRM legado. Qual o fabricante, modelo e versão do CRM utilizado. A integração com estes elementos pode demandar a utilização de gadgets e atuação da equipe de TI do INSS, o que trará impacto sobre o tempo de integração dos sistemas.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Resposta: **As integrações futuras serão feitas via SOA com a utilização de webservices e de forma planejada.**

06) Determina o item G18: “A interface deve dispor de funcionalidade que permita integrar-se com as funcionalidades de call-back (também chamado web-callback), com o mecanismo de gravação das interações com o cliente e web-collaboration.” É necessário detalhamento da funcionalidade solicitada, haja vista que a facilidade “call-back” é retornar a chamada para um cliente que efetuou um contato inicial. Esta funcionalidade é independente e isolada da funcionalidade “web call-back” em que o cliente, através de uma interface web, solicita uma chamada. Apesar de similares, estas funcionalidades são diferentes e são tratadas de formas distintas.

Resposta: **Sugestão acatada. Na próxima versão do Termo de Referência, será considerado somente o callback de voz.**

07) Determina o item L12: “O relatório deve informar se a ligação foi desligada pelo usuário ou pelo agente de atendimento do contact center, e o ponto da URA (árvore de voz) na qual a ligação estava quando foi desligada/desconectada.” É necessário o detalhamento da funcionalidade solicitada visto que parece haver uma inconsistência. Uma vez que a chamada está na URA, não é possível identificar que um agente desligou a chamada. Esta identificação somente é possível após a chamada passar da URA para o atendimento humano.

Resposta: **Sugestão acatada. A redação será melhorada na próxima versão do Termo de Referência.**

08) Determina o item L12: “Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha”. É necessário o detalhamento da funcionalidade solicitada visto que a escuta através de terminais telefônicos móveis, (entendemos tratar-se de telefone celular externo ao ambiente do Contact Center), parece não fazer sentido pela dificuldade de selecionar a chamada que será escutada e/ou monitorada.

Resposta: **O requisito foi retirado da próxima versão do Termo de Referência.**

09) Determina o item M27: “Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha”. É necessário o detalhamento da funcionalidade solicitada visto que a escuta através de terminais telefônicos móveis, (entendemos tratar-se de telefone celular). Considerando que a pessoa que realizará a escuta está fora das dependências do Contact Center, como ele fará a seleção da ligação que será monitorada? Cabe ainda ressaltar a necessidade de aderência à Lei Geral de Proteção de dados Pessoais, pois acessar o sistema através de terminais telefônicos móveis poderá representar falha de segurança ao acesso das informações/gravações dos clientes e não faz sentido, em razão da informação necessária para selecionar a gravação desejada em um ambiente com uma quantidade enorme de ligações simultâneas.

Resposta: **O requisito foi retirado da próxima versão do Termo de Referência.**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

10) *Determina o item N3: “Os softphones deve possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento. O softphone poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso aos sistemas informatizados.” É necessário o detalhamento da funcionalidade solicitada, uma vez que o controle das funções do sistema não fica no softphone e sim no frontend.*

Resposta: **Sugestão acatada. A redação será melhorada na próxima versão do Termo de Referência.**

11) *Determina o item U4: “As imagens da tela deverão ser armazenadas transitoriamente na Posição de Atendimento e, em intervalo de tempo configurável, transferidas para o core da solução.” É necessário o detalhamento da funcionalidade solicitada, visto que ao exigir a gravação da tela na Posição de Atendimento, ou seja, no computador do agente, para posteriormente enviar ao core da solução, acarretará impacto no tempo dispendido na busca da imagem.*

É razoável a exigência de que as imagens da tela “possa” ser gravada na Posição de Atendimento, ou seja, no computador do agente, porém a exigência de que as telas “devam” ser gravadas na Posição de Atendimento cria uma inconsistência técnica. Por exemplo, caso o computador do agente esteja desligado no momento agendado para a transferência das imagens, elas não serão transferidas, causando atrasos ou perda de informações.

Cabe ainda ressaltar a necessidade de aderência à Lei Geral de Proteção de dados Pessoais, pois esta funcionalidade, com descrita, cria insegurança no acesso às informações/gravações dos clientes.

Há ainda o conflito com a determinação do item U10: “Capacidade de armazenamento das gravações realizadas, em mídia eletrônica, por um período de 90 (noventa) dias, com acesso imediato (online) às mesmas.” Esta exigência conflita com o item U4, pois se for configurado um tempo grande para a transferência das imagens para o core da solução, as imagens não permitirão o acesso imediato (online), como é exigido no item U10.

Resposta: **Sugestão acatada. A informação será atualizada na próxima versão do Termo de Referência.**

Empresa: **Claro S/A**

1) O item 2.3.2.5 do Termo de referência específica que a conexão com o provedor do serviço de entrega e envio de mensagens (Broker SMS) será de responsabilidade da CONTRATADA. Sugerimos os seguintes esclarecimentos:

- a. Será mantida a funcionalidade de mensageria integrada à plataforma?
- b. Caso seja mantida, sugerimos a modificação deste item para que esta conexão seja de responsabilidade do próprio provedor ou do INSS. Isto, porque sem conhecer o endereço deste prestador de serviço na época da licitação, não será possível avaliar a viabilidade técnica para esta conexão e consequentemente seu preço.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Resposta: **A necessidade do serviço de SMS está sob avaliação e poderá ser retirado da versão final do Termo de Referência.**

02) *Em relação ao item 3.1.22 do termo de Referência que diz que “A PCCCA deve operar, também, no modelo single tenancy, sem compartilhamento de nenhum recurso de software ou hardware com outros clientes da CONTRATADA”. Sugerimos a manutenção do modelo de single tenancy, mas que seja permitida a operação da plataforma em ambiente compartilhado (Hardware), de forma isolada e com todas as características de segurança. O fornecimento do serviço neste formato traz maior escalabilidade sem prejuízo para a segurança, além de menor custo para o INSS.*

Resposta: **Sugestão acatada. A informação será considerada na próxima versão do Termo de Referência.**

03) *O item 4.2.1 determina que a CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento para até 20 servidores técnicos da CONTRATANTE, visando capacitá-los no gerenciamento da solução. Já o item 4.2.4 especifica que além dos treinamentos, haverá também a transferência de conhecimento aos agentes e supervisores das centrais. Não se trata, assim, de um único treinamento conforme previsto na tabela de serviços, mas de pelo menos (4) quatro treinamentos. Sugerimos a revisão do quantitativo dos treinamentos que a CONTRATADA deverá prover.*

Resposta: **Sugestão acatada. A redação será revisada na próxima versão do Termo de Referência. Em relação aos treinamentos de implantação, treinamentos operacionais e carga horária, são elementos necessários para a precificação do custo.**

04) *O item 4.9 especifica que “a CONTRATADA deverá possuir, na data de entrada em operação da solução, um ou mais profissionais diretamente envolvidos na execução dos trabalhos que detenham em conjunto as habilidades necessárias para sua perfeita execução”. Para atendimento deste item, sugerimos detalhar como a CONTRATADA deverá comprovar ou demonstrar o requisito de experiência profissional.*

Resposta: **Sugestão acatada. A empresa será comunicada sobre a forma de comprovação posteriormente.**

05) *Em relação ao item 4.4.1 do Termo de Referência que especifica que “A prestação dos serviços deverá ter início em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato”. Considerando a volumetria de PA e os serviços solicitados para compor a solução do INSS, o prazo de implantação solicitado é praticamente inexequível para instalação desse sistema. Sugerimos, assim, a revisão deste prazo para até 120 dias a partir da assinatura do contrato.*

Resposta: **Sugestão parcialmente acatada. O prazo para implantação será alterado para 60(sessenta) dias.**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

06) *Em relação ao item 6.1.1 do Termo de Referência que especifica que “O modelo de execução do objeto proposto envolve implantação da solução e sua entrada em operação no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato”. Com base nas considerações realizadas para o item 4.4.1 do Termo de Referência, sugerimos a revisão deste prazo para até 120 dias a partir da assinatura do contrato.*

Resposta: **Conforme apontado no item anterior, o prazo será de 60(sessenta) dias.**

07) *Em relação ao item 6.2.6 do Termo de Referência que especifica que “Incluem-se nos serviços a serem prestados pela CONTRATADA a realização de gravações de áudio de alta qualidade em estúdio para implementação na PCCCA”. Sugerimos que seja informado um número estimado de gravações a serem realizadas na duração do contrato para que seja possível definir a melhor solução técnica. Ressaltamos que sem esta informação não é possível definir e, consequentemente, especificar este requisito nos custos do projeto.*

Sugerimos também que seja removido o termo “em estúdio” para facilitar o processo de gravação evitando custos desnecessários ao INSS visto que existem ferramentas de mercado que gravam em alta qualidade sem necessidade de um ambiente específico de estúdio.

Resposta: **O requisito de gravação em estúdio foi excluído, o INSS fornecerá as gravações e essa informação constará na nova versão do Termo de Referência.**

08) *Referente ao item 11 “Operação e Suporte Técnico” da Tabela de estimativa da Demanda da contratação, sugerimos alterar de “1” para “30” na coluna “Quantidade”, representando assim a quantidade que será utilizada durante vigência inicial de 30 meses do contrato.*

Resposta: **Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.**

09) *Em relação ao item “6.1.2. O INSS informará por documento formal a quantidade de licenças que deverão ser ativadas na primeira fase da implantação e nas demais”, sugerimos que seja apresentada no Termo de Referência uma estimativa de consumo de licenças por item e por fase de implantação para possibilitar melhor dimensionamento da infraestrutura durante a execução do contrato e implantação das Centrais de Atendimento.*

Resposta: **Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.**

10) *No item E do ANEXO I ao TR é especificada a seguinte exigência: “QUANTO AOS RECURSOS DE INTERAÇÕES POR SMS DEVERÁ PROVER AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS”: “E4) Deve possuir estrutura de armazenamento das mensagens SMS por pelo menos 2 anos”. Entendemos que como trata-se de um processo de contratação na modalidade de ‘serviços prestados’, o armazenamento das informações trafegadas via SMS deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA apenas pelo período destacado (2 anos); após esse período, o INSS deverá se responsabilizar pelo download e armazenamento das informações. Está correto o nosso entendimento?*



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Resposta: A necessidade do serviço de SMS está sob avaliação e poderá ser retirado da versão final do Termo de Referência.

11) *Ainda em relação ao item E do referente do Anexo I, o TR apresenta a seguinte exigência: “E5) Deve permitir o gerenciamento de interações via SMS através de palavras-chave, identificações do cliente, data e hora.” As informações de Identificação do cliente precisam estar cadastradas na PCCA e/ou em algum banco de dados do próprio INSS. Visando um melhor dimensionamento do recurso através da nossa plataforma, sugerimos que seja feita modificação da seguinte forma: “E5) Através de consulta a base de dados da PCCA, deve permitir o gerenciamento de interações via SMS através de palavras-chave, identificações do cliente, data e hora”*

Resposta: A necessidade do serviço de SMS está sob avaliação e poderá ser retirado da versão final do Termo de Referência.

12) *Visando o perfeito funcionamento no que tange à compatibilidade e interoperabilidade, em relação ao item I) Requisitos de URA - Unidade de Resposta Audível do ANEXO I ao TR, sugerimos que a URA solicitada seja do mesmo fabricante da plataforma de atendimento (PCCA), com o intuito de garantir o melhor fluxo de automação nos processos de atendimento por esse canal. No item M1), temos a seguinte exigência: “O PABX IP deve possuir integração nativa com sistemas de URA, Discador automático, DAC e Sistema de Gravação de voz e tela, bem como, com as facilidades do atendimento OmniChannel.” Visando o perfeito funcionamento no que tangem a compatibilidade e interoperabilidade, sugerimos que os itens destacados sejam do mesmo fabricante da plataforma de atendimento, ou homologadas pelo mesmo para que haja uma garantia de funcionamento.*

Resposta: Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.

13) *Sugerimos que o sistema de Discagem Preditiva, constante no item O) DISCADOR - Sistema de Discagem Automática do ANEXO I ao TR, tenha a referência de “ser do mesmo fabricante da plataforma de atendimento (PCCA)”, visando assim a interoperabilidade e compatibilidade nos fluxos de integração e automação no atendimento.*

Resposta: Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.

14) *Sugerimos que no item Q) Sistema de Gerenciamento de Chamadas do ANEXO I do TR, visando o perfeito funcionamento, interoperabilidade e compatibilidade, seja exigido que o sistema DAC seja o mesmo da plataforma de atendimento PCCA, para que o fluxo de gerenciamento e integração seja garantido. Se não for, deverá ser comprovado mediante a documentação oficial.*

Resposta: Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.

15) *Dentro dos requisitos de segurança, item 4.5.1.11, é requisitada uma solução de Anti-DDoS para a garantia da segurança da Plataforma de Atendimento, porém não é descrita a especificação mínima necessária para ela como*



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

capacidade nacional e internacional de mitigação e quantidade de centros de limpeza. Sugerimos que a capacidade de mitigação seja pelo menos a velocidade do link de internet e que a solução possua pelo menos um centro de limpeza nacional e outro internacional devido ao grande número de ataques provenientes do exterior.

Resposta: O item 4.5.1.11 (Anti-DoS) será excluído na nova versão do Termo de Referência.

16) *Sobre o Edital e o modelo de disputa descrito no item 7.9, sugerimos alterar de “aberto” para “aberto e fechado” devido maior previsibilidade no período de execução do Pregão.*

Resposta: Sugestão em avaliação pelo INSS, encaminhado pelo setor competente para acatar ou não a sugestão.

17) *Sugerimos que a topologia simplificada da solução, após implantação, apresentada no item 4.6 “Requisitos de Arquitetura Tecnológica” seja refeita para melhorar a apresentação e o entendimento das responsabilidades da CONTRATADA na estrutura de atendimento do INSS. Os ícones e textos pequenos também dificultam a interpretação.*

Resposta: Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.

18) *Referente ao preenchimento da proposta, item 6 do Edital, sugerimos que seja incluída a necessidade de apresentar a especificação detalhada dos equipamentos e softwares (Ponto-a-Ponto) que serão utilizados para execução do objeto, a fim de confirmar que a licitante classificada possui condições de atender a todos os requisitos da contratação.*

Resposta: Resposta: Sugestão acatada. A redação será revisada na nova versão do Termo de Referência.

Empresa: **3Corp Technology**

A empresa não fez sugestões ou apontamentos, tendo elogiado a elaboração do projeto e informado que atende às exigências técnicas.