

**À TELEMAR NORTE LESTE S/A - OI**

Prezados Senhores,

Ref.: Audiência Pública relativa ao Pregão Eletrônico 2014/05462 (7421) - Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de códigos não geográficos e de Número Único Nacional, contemplando demais serviços de valor adicionado/agregado, desde que façam parte do portfólio do LICITANTE, para todo o Conglomerado BANCO DO BRASIL.

Apresentamos as nossas respostas aos comentários e/ou questionamentos ao edital supra:

**13. ITEM 3.1.6 DO ANEXO 1 DO EDITAL – SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE VOZ**

**b)** Serviço de transporte de voz entregue por meio de números de lista próprios ou de terceiros indicados pelo BANCO.

Entendemos que a PROPONENTE tem condições de prover todo o serviço a ser contratado através de linhas próprias, não havendo necessidade do mesmo ser entregue em linhas de terceiros.

13.1) Nosso entendimento está correto?

**Resposta: Não**

13.2) Caso o entendimento acima estiver incorreto, solicitamos esclarecimento das situações as quais se darão a entrega dos serviços em número de lista de terceiros?

**Resposta: O serviços atuais que serão entregues em números de lista constam no Documento 3 do Anexo 1 LISTAGEM DE NÚMEROS X LOCAIS DE ENTREGA**

13.3) Ainda, em caso o entendimento acima estiver incorreto, como será a gestão do SLA entregue entregue em infraestrutura de terceiros, uma vez que a PROPONENTE será responsável apenas pelo serviço contratado?

**Resposta: A gestão do NMSE se aplica somente ao serviço contratado, serviços de terceiros são responsabilidade dos mesmos.**

**14. ITEM 3.1.7 DO ANEXO 1 DO EDITAL – PROTOCOLOS DE SINALIZAÇÃO**

**c)** SIP (Session Initiation Protocol).

Solicitamos esclarecimentos sobre em quais situações serão utilizadas sinalização SIP, pois, é necessário este detalhamento das condições e exigências para que as PROPONENTES realizem o correto levantamento dos custos a serem considerados para o atendimento.

Nosso pleito será atendido? Caso negativo, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Ratificamos o contido no edital.**

**15. ITEM 3.2.3 DO ANEXO 1 DO EDITAL – NUN**

**b)** Quando solicitado a Proponente deverá ativar um NUN associado ao 0800 correspondente (par 4000/0800), o qual deverá ser único em todo o país.

Entendemos que a associação entre o NUN e o 0800 exigida no item em referência trata-se apenas da geração do par 4000/0800 sem a necessidade de manutenção do mesmo MCDU nos dois serviços (4000/0800).



Está correto este entendimento? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Entendimento incorreto. Ratificamos o contido no edital.**

#### **16. ITEM 3.2.4 DO ANEXO 1 DO EDITAL – TRANSPORTE DE DADOS**

a) Os Servidores de Acesso Remoto (RAS) deverão ser fornecidos pela PROPONENTE, devendo estar instalados no ambiente da mesma.

b) As chamadas atendidas nos Servidores de Acesso Remoto (RAS), fornecidos pela PROPONENTE, serão direcionadas ao ponto de entrega do BANCO em Brasília, podendo ser alterada a critério do BANCO durante a vigência do contrato.

c) O transporte de dados até o ponto de entrega mencionado no item acima, deverá ser realizado por meio da estrutura de acesso a ser definido pelo BANCO.

16.1) Solicitamos esclarecimentos com relação à aplicação que utilizará esta solução através de RAS, uma vez que os serviços NUN e 0800 são normalmente voltados a soluções de voz. Nosso pleito será atendido? Caso negativo, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: – As aplicações clientes poderão utilizar os protocolos FTP/FTPS e HTTP/HTTPS, através de uma conexão Dial-Up.**

16.2) Entendemos que a estrutura a ser utilizada como meio de acesso na entrega dos dados ao Banco do Brasil deve ser definida e estar clara no edital, para que as PROPONENTES possam analisar os possíveis impactos na formatação de suas propostas. Assim, solicitamos que o Banco do Brasil que insira uma alínea especificando a forma de entrega destes dados em Brasília. Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: A conexão entre o RAS da operadora e o Banco ocorrerá através de redes IP/MPLS fornecidos pela PROPONENTE, a serem entregues nos locais indicados pelo BANCO.**

16.3) Entendemos que o Banco do Brasil será o responsável pela autenticação dos usuários deste serviço através de RADIUS do próprio Banco do Brasil. Está correto este entendimento? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: – Os usuários devem ser autenticados no RAS via protocolo RADIUS provido pelo próprio PROPONENTE e, após redirecionamento para site do Banco do Brasil, a segunda autenticação ocorrerá nos servidores do Banco que utilizará mecanismos internos de segurança.**

#### **17. ITEM 3.2.6 DO ANEXO 1 DO EDITAL – FORMA DE ENTREGA DO TRÁFEGO**

g) O BANCO poderá solicitar a ativação ou alteração de outros tipos de entroncamentos e/ou protocolos de sinalização utilizados no mercado para entrega do tráfego (ex.: alteração do protocolo de sinalização de R2-digital para ISDN. Alteração do protocolo de sinalização de ISDN para SIP).

Entendemos que cada tipo de sinalização reflete em um investimento específico e exclusivo para atendimento aos serviços, além de viabilidade técnica, resultando em projetos distintos a cada uma delas, e impacto direto na elaboração da proposta.

Assim, solicitamos que o Banco do Brasil defina as sinalizações a serem utilizadas desde o início do projeto em cada local de atendimento e que o mesmo seja mantido até o final do contrato, pois, a mudança na sinalização pode causar grandes impactos tanto para a proponente quanto para o Banco do Brasil.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Mantido o disposto no edital. Fica resguardado ao fornecedor solicitar revisão das condições contratuais, caso entenda que a solicitação efetuada pelo Banco cause desequilíbrio financeiro ao contrato.**



## 18. ITEM 3.2.7 DO ANEXO 1 DO EDITAL – MENSAGENS PERSONALIZADAS

a) A PROPONENTE veiculará mensagens personalizadas previamente definidas a critério do BANCO, sem ônus adicionais. A gravação da mensagem personalizada poderá ser realizada pelo BANCO ou pela PROPONENTE, permitindo-se para este caso, a subcontratação do serviço.

Entendemos que para evitar possíveis transtornos futuros relativos às questões de Direitos Autorais solicitamos que a gravação da mensagem personalizada seja sempre realizada pelo Banco do Brasil em formato a ser definido no MPO (Manual de Procedimentos Operacionais).

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Ratificamos o contido no edital.**

## 19. ITEM 3.2.8 DO ANEXO 1 DO EDITAL – ATENDIMENTO ORIENTADO A MENSAGENS

a) A PROPONENTE deverá prover função de atendimento orientado a mensagens para segmentação e direcionamento das chamadas, considerando até dez opções de escolha pelo cliente, em no mínimo dois níveis, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, abrangendo as ligações destinadas ao serviço, totais ou parciais.

Entendemos que há a necessidade do Banco do Brasil disponibilizar no edital a topologia da árvore utilizada em suas Centrais de Atendimento para que as PROPONENTES possam analisar os impactos e dimensionar corretamente a solução.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Ratificamos o contido no edital.**

**Segue exemplo de árvore de atendimento configurada hoje:**

Saudação inicial	
Bem vindo ao Serviço de Atendimento ao Consumidor do Banco do Brasil. Este serviço é exclusivo para cancelamento, reclamação e informação. Para saldos, extratos, transações bancárias, elogios e sugestões, ligue 4004-0001 ou 0800-729-0001.	
Menu de atendimento	
1º Nível	2º Nível
2 - Para falar com nossos atendentes sobre suspensão ou cancelamento, tecla 2.	1 - Para registrar suspensão ou cancelamento de cartões, tecla 1. 2 - Título de capitalização Ourocap, tecla 2. 3 - Plano de Previdência BrasilPrev, tecla 3. 4 - Seguro veículos, tecla 4. 5 - Demais seguros, tecla 5. 6 - Outros produtos e serviços, tecla 6. 0 - retornar ao menu principal, tecla 0.
3 - Reclamação, tecla 3.	1 - Para registrar reclamação sobre cartões, tecla 1. 2 - Tarifas, tecla 2. 3 - Outros produtos e serviços, tecla 3. 0 - retornar ao menu principal, tecla 0.
4 - Informação e dúvida, tecla 4.	1 - Para obter informações ou esclarecer dúvidas sobre cartões, tecla 1. 2 - Outros produtos e serviços, tecla 2. 0 - retornar ao menu principal, tecla 0.
8 - Outros assuntos, tecla 8.	

## 20. ITEM 3.2.8 DO ANEXO 1 DO EDITAL – ATENDIMENTO ORIENTADO A MENSAGENS

h) A PROPONENTE deverá implantar, excluir ou alterar itens de vocalização e variáveis de decisão, no período de no máximo de 03 (três) dias úteis, a partir do registro da demanda.

Entendemos que o prazo solicitado acima é inexecutável, assim, solicitamos a dilação do prazo para a execução das alterações constantes no item em referência para que sejam realizadas em até 07 (sete) dias úteis.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: O prazo questionado será revisto.**

## **21. ITEM 3.2.8 DO ANEXO 1 DO EDITAL – ATENDIMENTO ORIENTADO A MENSAGENS**

i) A contabilização das chamadas, para efeito de cobrança, deverá ser considerada apenas após a entrega e atendimento efetivo pelos sistemas do BANCO, por um período de pelo menos 3 (três) segundos, ou seja, as chamadas desconectadas antes do encaminhamento ao BANCO não deverão ser contabilizadas.

Entendemos que o faturamento se inicia a partir da ocupação do canal com a conexão da chamada pelo atendimento orientado a mensagens. Uma vez que o usuário é atendido pelo serviço de atendimento orientado a mensagens e entrar na árvore de decisão poderá ocorrer diversas situações como: Fila de espera para o atendimento, Desistência/erro do usuário ao navegar pela árvore de decisão, entre outros.

Os sistemas de bilhetagem das Operadoras iniciam sua contagem conforme definição da ANATEL, além disso, nestas situações a PROPONENTE estará sujeita a existência de custos de interconexão e deverá repassar estes custos à operadora de origem.

Assim, solicitamos a alteração da redação do item referenciado para que o início da cobrança seja considerado a partir do atendimento pelo serviço de atendimento orientado a mensagens.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Mantido o disposto no edital.**

## **22. ITEM 3.2.9 DO ANEXO 1 DO EDITAL – INFRAESTRUTURA**

g) No caso de criação de novo serviço, em local de entrega não previsto no Documento 02, a PROPONENTE deverá providenciar a infraestrutura para adequada prestação desse serviço sem ônus adicionais para o BANCO em até 20 dias úteis a partir da solicitação.

Entendemos que o prazo solicitado acima é inexecutável, assim, solicitamos a dilação do prazo para providenciar a infraestrutura adequada para prestação do novo serviço para no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, pois, os novos endereços estarão sujeitos à existência de viabilidade técnica para o atendimento solicitado pelo Banco do Brasil.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Mantido o disposto no edital.**

## **23. ITEM 3.3 DO ANEXO 1 DO EDITAL – ORIENTAÇÃO TÉCNICA**

Solicitamos esclarecimentos quanto às exigências de treinamento relacionadas no item em referência.

Entendemos que toda implantação, manutenção e operação dos serviços contratado são de responsabilidade da PROPONENTE, e o Banco do Brasil não irá operar nenhum equipamento/sistema da PROPONENTE, exceto ferramenta de gerência para emissão de relatórios.

Desta forma, entendemos que não há necessidade de realização de treinamento sendo suficiente a apresentação da documentação que será feita no MPO.

Está correto este entendimento? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos quanto ao treinamento solicitado.

**Resposta: Mantido o disposto no edital. Pois o Banco entende que além do MPO, a orientação técnica por parte da Proponente proporcionará o bom andamento da execução do contrato.**



## 24. ITEM 3.4 DO ANEXO 1 DO EDITAL – CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

m) A PROPONENTE deverá exportar os dados na formatação e layout que serão posteriormente definidos pelo BANCO em conjunto com a PROPONENTE ou a PROPONENTE deverá se integrar ao portal do BANCO. O modelo e o detalhamento da troca de informações serão definidos, posteriormente, entre BANCO e PROPONENTE.

Solicitamos esclarecimentos com relação aos parâmetros para a integração exigida e que o Banco do Brasil defina, antes da abertura do certame, o modelo e o detalhamento de como será realizada a troca de informações entre o BANCO e PROPONENTE.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta:** Ratificamos o contido no edital. *“O modelo e o detalhamento da troca de informações serão definidos, posteriormente, entre BANCO e PROPONENTE.”*

## 25. ITEM 5 DO ANEXO 1 DO EDITAL – FATURAMENTO

f) O pagamento dos serviços deverá ser feito mensalmente mediante crédito em conta corrente mantida no BANCO pela PROPONENTE e fica condicionado à entrega do detalhamento eletrônico e dos relatórios de Níveis de Serviço.

Solicitamos a retirada do item em referência uma vez que este se mostra em desacordo com o princípio da legalidade. Isto porque, não há nenhum dispositivo legal que autorize à Administração Pública a condicionar o pagamento de suas faturas ao detalhamento eletrônico e relatórios dos níveis de serviço.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta:** Mantido o disposto no edital.

## 26. DOCUMENTO 1 DO ANEXO 1 DO EDITAL – PORTAL DE SERVIÇOS WEB

### **Portal de Serviços Web**

*A indisponibilidade de qualquer uma das funcionalidades que compõem o Portal caracteriza-se como indisponibilidade total da ferramenta.*

Solicitamos a adequação do item em referência para que as possíveis indisponibilidades das funcionalidades do que compõem o Portal sejam consideradas de forma proporcional ao evento e não como uma indisponibilidade total da ferramenta. Tal previsão fere os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, mostrando-se excessiva.

Nosso pleito será atendido? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

**Resposta:** Mantido o disposto no edital.

## 27. DOCUMENTO 1 DO ANEXO 1 DO EDITAL – PLANILHA DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

### *Tempo de Ativação de Serviço de Transporte de Voz - Entroncamento Digital*

*Tipo 1: Tempo de ativação de novos serviços em local já atendido pela proponente e com disponibilidade de infraestrutura*

*Tipo 2: Tempo de ativação de novos serviços em local atendido pela proponente mas sem infraestrutura ou em local ainda não atendido pela proponente.*

Solicitamos a dilação dos prazos de ativação acima relacionados para respectivamente:

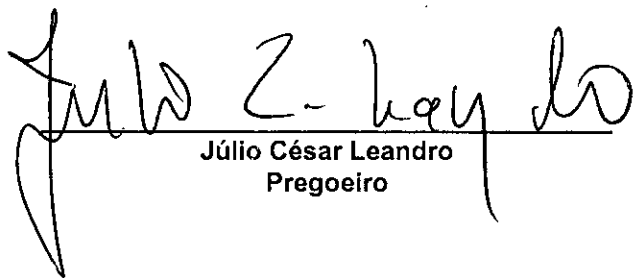
Tipo 1: 10 dias úteis

Tipo 2: 45 dias úteis

Esta solicitação se baseia nas médias de tempos de atendimento reais visto a possibilidade de atendimentos a locais não conhecidos pela PROPONENTE.

Nossa solicitação será atendida? Caso a solicitação não seja acatada solicitamos esclarecimentos.

**Resposta: Mantido o disposto no edital.**



Júlio César Leandro  
Pregoeiro