BANCO DO BRASIL

Dinop/Cenop Logística São Paulo (SP)/Área de Licitações
São Paulo, 08 de julho de 2014

À EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.

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:

1) No documento 3 do Anexo 1 é informada a quantidade de chamadas nos meses de outubro a dezembro de 2013 para dimensionamento do RAS. Solicitamos informar o percentual de chamadas na hora de maior movimento.

   Resposta: O horário de solicitação de chamadas é principalmente das 6h da manhã até 22h. Nesse período, as chamadas são bem distribuídas (uma média de 6,5% a cada hora).

2) Qual será o protocolo de comunicação entre o RAS e o Banco? Podemos considerar que o RAS estará conectado a uma rede IP/MPLS, assim como os sites do Banco (locais de entrega) ?

   Resposta: Sim. 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.

3) Como será feita a *autenticação*, *autorização* e *accounting* dos usuários com acesso remoto via RAS? Entendemos que a solução de *autenticação*, *autorização* e *accounting* dos acessos via RAS será feita por meio do protocolo Radius e que ela será provida pelo Banco. Caberá ao Banco a responsabilidade de administrar os seus usuários e efetuar o registro dos acessos (*accounting*)?

   Resposta: Confirmamos protocolo Radius, mas utilizando a rede da própria operadora. Caberá à operadora a administração e registro de acesso dos usuários.

4) Em referência ao Documento 1 do Anexo 1 – Suporte Técnico – Definição da Prestação de Serviço, questionamos:

   a) Como se dará o processo de validação do chamado técnico ?

   Resposta: Conforme Documento 1 do Anexo 1: "Os chamados técnicos somente serão encerrados após o aceite do BANCO DO BRASIL, via portal ou sistema."

   b) Entendemos que o período entre resolução do chamado até a validação pelo Banco do Brasil deverá ser descartado na contabilização para fins de cálculo de SLA. Está correto nosso entendimento?

   Resposta: Sim, conforme Documento 1 do Anexo 1: "Serão excluídos do período de indisponibilidade os tempos relativos a impedimento ou retardo comprovadamente causados pelo BANCO DO BRASIL. Estes tempos deverão ser validados pelo Fiscal de serviço nomeado pelo BANCO DO BRASIL."

   c) Caso ocorra uma discordância do fechamento decorrente de causa cliente informado pela prestadora e, consequentemente ocorrer a reabertura do chamado, com a confirmação do primeiro diagnóstico, poderemos cobrar uma visita técnica improcedente?

   Resposta: Não.

5) Em relação ao Documento 1 do Anexo 1 (Planilha de Níveis de Serviço), solicitamos que o tempo de recuperação para os serviços de entroncamento digital, número de lista e transporte de dados **não seja inferior** a 4 horas. Esse é o SLA comumente exigido por clientes do porte do Banco do Brasil. As prestadoras não conseguem atender ao nível solicitado.

Resposta: Mantido o disposto no edital em razão da criticidade requerida pelo serviço.

6) Em relação ao item 3.2.8. ATENDIMENTO ORIENTADO A MENSAGENS – alínea *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,* solicitamos que o Banco altere para 05 (cinco) dias úteis, em virtude do tempo exigido inicialmente não ser exequível para todas as atividades. O tempo de 5 dias úteis é o tempo definido pela Anatel para atendimento, e, em se tratando de grandes volumes, é necessária a negociação deste tempo.

Resposta: O prazo questionado será revisto.

7) Em relação à Planilha de Níveis de Serviço, para o indicador Tempo de Alteração de Serviço, para Alteração de Tabela de Roteamento, solicitamos que o prazo previsto seja alterado para 05 (cinco) dias úteis. Este tipo de atividade requer envolvimento de diversas áreas da empresa, o que impossibilita o atendimento no prazo especificado.

Resposta: Mantido o disposto no edital. Alteração da tabela de roteamento temporária-emergencial exige o prazo previsto. Para as demais alterações na tabela de roteamento segue os 3 dias previstos para o tempo de alteração dos Serviços de Transporte de Voz - Entroncamento Digital.

8) Solicitamos informar o tráfego real atualmente utilizado pelo Banco para os serviços do Edital, bem como o respectivo tráfego na HMM.

NUN Remoto ; 0800 Local; 0800 Remoto; 0800 Móvel; 0300 Remoto; 0800 DADOS (RAS)

Resposta: O tráfego atual encontra-se no Documento 3 do Anexo 1- LISTAGEM DE NÚMEROS X LOCAIS DE ENTREGA. Vide o detalhamento do tráfego estimado, em minutos, na tabela do item 6.a.

9) Solicitamos informar se haverá possibilidade de entregar os entroncamentos digitais nos CABB e nos demais sites indicados no Edital em protocolo SIP, pois trata-se de reposicionamento tecnológico do Setor para atender as novas demandas do mercado brasileiro de telefonia. Assim sendo, pedimos ao Banco indicar quais as adequações em seu ambiente serão necessárias e, neste caso, suportadas pela prestadora com esta finalidade.

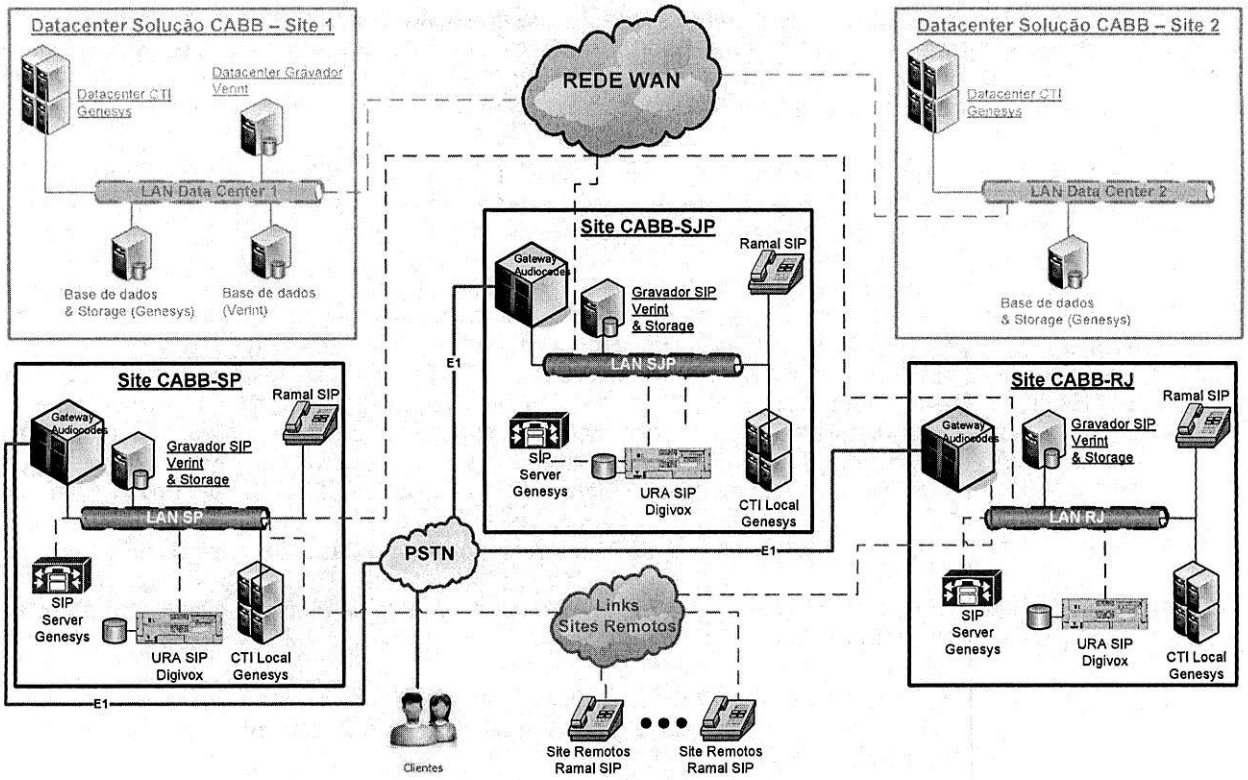
Resposta: O banco avaliará somente a possibilidade de entroncamento digital no protocolo SIP na CABB.

10) Visando conhecer a atual solução implantada no Banco do Brasil, para avaliação de adequações necessárias, solicitamos informar:

- Qual é a topologia da solução ? (SIP Server, URA, PA, gravador, gateway etc);
- Quais são os elementos implantados (hardware e software): fabricante, modelo, desenvolvedor, versão etc ?;
- Quais são os Codecs utilizados ?
- Há demanda de fax ?
- Há uso de criptografia ? Em quais segmentos da rede ? Quais os protocolos de criptografia utilizados ?

Resposta: Abaixo segue a topologia da CABB, para as demais informações solicitadas sugerimos entrar em contato com o fornecedor da solução CABB:
Empresa: Digi
Contato: Nivaldo Junior
E-Mail: junior@digivox.com.br
Telefone: 83-9179-8195

Topologia da solução CABB:



11) Em virtude das novas necessidades de mercado, as centrais de telefonia atualmente são equipadas com entroncamento SIP. Considerando esta realidade, caso não seja possível à entrega dos entroncamentos em SIP, solicitamos que o cronograma de entrega de troncos digitais TDM, sejam escalonados para 180 dias, considerando que teremos que fazer adequações exclusivas para este projeto.

Resposta: Mantido o disposto no edital.

12) Em nossa avaliação, a quantidade de E1s exigido no Edital *versus* o volume de tráfego mensal indicado demonstra um super dimensionamento, uma vez que o volume de tráfego não justifica a quantidade de E1.

Exemplo:

No Documento 3 do Anexo 1, para o nº 08007290200, referente ao Banco do Brasil – Suporte Técnico PF, temos a informação de quantidade de chamadas igual a 146.658.

Considerando:

- 30 dias úteis no mês
- Taxa de concentração na HMM = 15%
- TMR = 2,5 min (dado do Edital)

Dessa forma, a quantidade de canais necessária é:

$$\frac{Chamadas\ no\ Mês}{Dias\ úteis} * \frac{TMR}{60} * \%HMM$$

$$\frac{146658}{30} * \frac{2{,}5}{60} * 15\% = 30{,}55\ Erlangs$$

Para o dimensionamento acima, a quantidade de canais necessária é 41.

No Documento 4 do Anexo 1, para atendimento ao mesmo nº 08007290200, há a necessidade de 120 canais exclusivos quando, conforme demonstrado acima, seriam necessários apenas 41 canais.

Desta forma, solicitamos que o Banco reavalie esta condição, considerando o fornecimento de E1 para o tratamento do tráfego atual e, para suportar o crescimento futuro, sugerimos que seja especificado ano a ano da vigência do contrato essa expectativa, de forma a fazermos o escalonamento dos investimentos do projeto, de modo a garantirmos a melhor tarifa para a prestação dos serviços.

Resposta: Ratificamos o contido no edital. A quantidade de E1 exigido é o dimensionado para cada serviço. O exemplo está incorreto, pois o TMR aplicado é uma média geral para todos NUN/0800 do Banco. Para o número citado em questão o TMR é de 6,5 min.

13) Em relação ao item 5.Faturamento (PÁG. 23) : "O detalhamento das notas fiscais/faturas deverá ser entregue pela PROPONENTE, até o décimo dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, exclusivamente no padrão FEBRABAN, na versão mais atual (conforme www.febraban.org.br), através de meio de comunicação estabelecido entre o BANCO e a PROPONENTE, utilizando-se preferencialmente o EDI (Eletronic Data Interchange), com criptografia ou certificação digital, sendo vedada a entrega em mídia ou meio impresso. O BANCO analisará o detalhamento em até 10 (dez) dias corridos, contados da entrega." Por se tratar de uma exigência diferente do que é comumente praticado pelas Operadoras, estamos entendendo que o custo deste EDI será de responsabilidade do Banco. Está correto nosso entendimento.

Resposta: Entendimento incorreto, o custo será de responsabilidade da operadora.

14) Solicitamos esclarecer sobre a denominação: "o compartilhamento de acessos digitais por diversos números (0800 e/ou NUM)", conforme item 3.2.6.3.

Resposta: Referente ao item 3.2.6.e, compartilhamento de acessos digitais entende-se por compartilhamento de recursos físicos (E1) para mais de um serviço 0800/NUN, ou seja, mais de um serviço 0800/NUN configurado na mesma rota.

15) Solicitamos esclarecer sobre a denominação: "Desligamento Prematuro", no relatório de desempenho do serviço 0800/NUM.

Resposta: Desligamento Prematuro é o abandono da chamada antes da mesma chegar ao Banco.

16) O item 3.2.7.a. especifica que a gravação da mensagem personalizada pode ser realizada pela proponente. Solicitamos que esse item seja contemplado na planilha de preços, pois o mesmo gera custo à operadora.

Resposta: Mantido o disposto no edital.

Júlio César Leandro
Pregoeiro