CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DE SÃO PAULO
Rua Capote Valente, 487 - Bairro Jardim América - CEP 05409-001 - São Paulo - SP - www.crfsp.org.br

AVISO

ESCLARECIMENTO AO EDITAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº CRFSP24.6.000000739-0

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90025/2024

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade PABX Virtual em Nuvem, com fornecimento de solução completa, incluindo todos os equipamentos (hardware) e licenças (software), com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel nacional ilimitado, com acesso à plataforma via link de Internet, com disponibilização de sistema de atendimento automático (URA) customizável, além de serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, para o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo - CRF-SP

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP, por intermédio da coordenadora de licitações e contratos, torna pública consulta(s) de empresa(s) interessada(s) e os respectivo(s) esclarecimentos:

QUESTIONAMENTO:

Qual a quantidade de supervisores de atendimento?

RESPOSTA:

O edital não estipula a quantidade específica de supervisores de atendimento. No entanto, está previsto o fornecimento de 5 licenças de call center , sendo que, dentre elas, uma deverá incluir o acesso com perfil de supervisão , conforme as necessidades operacionais do CRF-SP.

QUESTIONAMENTO:

Quais funcionalidades ou integrações específicas precisam ser customizadas?

RESPOSTA:

Funcionalidades ou integrações específicas que precisam ser customizadas:

- O sistema deve incluir um menu URA customizável , permitindo alterações conforme a necessidade operacional do CRF-SP .
- A solução deve integrar-se com a infraestrutura existente, utilizando conexão via link de Internet.
- Caso necessário, a solução poderá integrar-se a outros sistemas corporativos que utilizam APIs.

QUESTIONAMENTO:

Como será o processo de homologação e quem fará os testes?

RESPOSTA:

O processo de homologação será realizado pela CRF-SP em conjunto com a empresa contratada.

Os testes serão realizados em ambiente controlado, simulando cenários reais de operação, e incluirão verificações de:

- Qualidade das chamadas.
- Funcionalidade da URA.
- Estabilidade do sistema.
- Compatibilidade com a infraestrutura existente.
- A homologação final será realizada pelo CRF-SP , com base nos resultados dos testes.

QUESTIONAMENTO:

Há necessidade de manutenção contínua após a implementação?

RESPOSTA:

Sim, a contratada será responsável pela manutenção contínua da solução , incluindo:

Suporte técnico remoto e/ou presencial, conforme necessário.

- Atualizações de software.
- Monitoramento e configurações para garantir alta disponibilidade e desempenho

---

QUESTIONAMENTO:

Existem futuras atualizações ou mudanças previstas?

RESPOSTA:

O contrato prevê a possibilidade de ajustes na solução, incluindo:

- Adição ou remoção de ramos.
- Alterações no menu URA.
- Integração com o Microsoft Teams
- Atualizações tecnológicas para manter a solução em conformidade com os padrões de mercado e as necessidades do CRF-SP .

QUESTIONAMENTO:

Quais são os principais fluxos de dados que o sistema legado e a plataforma de Contact Center/Omnichannel precisam compartilhar? (Ex: troca de informações de clientes, agendamentos, notificações automáticas).

RESPOSTA:

No momento, não está prevista a integração da solução com sistemas de Contact Center/Omnichannel. No entanto, uma solução deverá ser projetada de forma a possibilitar, no futuro, integrações via API para atender demandas como troca de informações de clientes.

QUESTIONAMENTO:

A integração será bidirecional? Ou seja, tanto o sistema legado quanto o Contact Center/Omnichannel poderão enviar e receber dados?

RESPOSTA:

No momento, a integração bidirecional entre o sistema legado e uma plataforma de Contact Center/Omnichannel não está prevista. Contudo, uma solução deverá ser desenvolvida de forma a permitir futuras integrações bidirecionais via API, possibilitando tanto o envio quanto a coleta de dados entre os sistemas, conforme as necessidades evolutivas do **CRF-SP**

QUESTIONAMENTO:

Quais funcionalidades específicas do sistema legado precisam ser acessadas ou acionadas através do WhatsApp e da plataforma Omnichannel?

RESPOSTA:

Atualmente, não há previsão de integração do sistema legado com o WhatsApp , Teams ou da plataforma Omnichannel para acessar ou ativar funcionalidades específicas. No entanto, a solução contratada deverá ser compatível com futuras integrações, possibilitando que, conforme as necessidades do **CRF-SP.**

QUESTIONAMENTO:

O sistema legado tem APIs abertas para integração? Quais são os métodos de comunicação permitidos (REST, SOAP, etc.)?

RESPOSTA:

Atualmente, o sistema legado do CRF-SP não possui APIs abertas disponíveis para integração. Entretanto, caso futuras integrações sejam permitidas, será avaliada a possibilidade de desenvolvimento ou adaptação de APIs que permitem a comunicação por métodos como REST ou SOAP , conforme demandas operacionais e tecnológicas.

QUESTIONAMENTO:

Existe alguma limitação técnica no sistema legado que possa impactar a integração, como latência ou restrições de acessos simultâneos?

RESPOSTA:

No momento, questões relacionadas a possíveis limitações técnicas do sistema legado, como latência ou restrições de acessos simultâneos, não serão tratadas, pois não há previsão de integração com o sistema legado na etapa atual.

QUESTIONAMENTO:

Existem requisitos de segurança específicos, como autenticação via OAuth, SSO, ou criptografia de ponta a ponta?

RESPOSTA:

Conforme questionamento anterior.

QUESTIONAMENTO:

Gostaríamos de entender melhor como será definido para URA de voz. Quais funcionalidades específicas são esperadas? Qual será a quantidade de níveis e opções do menu? Haverá integração com sistemas externos, como CRM ou ERP?

RESPOSTA:

Conforme descrito no Anexo I - Termo de Referência, item 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO , não há integrações com sistemas externos, como ERP ou CRM, neste primeiro momento. A configuração da URA de voz será realizada para atender às necessidades iniciais do CRF-SP , com funcionalidades básicas de atendimento e direcionamento de chamadas, sem a previsão de integração com sistemas externos na etapa atual.

QUESTIONAMENTO:

Qual a quantidade de turma e a quantidade de horas para treinamento junto ao time do contratante?

RESPOSTA:

O cronograma e os horários dos treinamentos devem ser definidos pela contratada em conjunto com o CRF-SP. Não temos menções de quantidades.

Por fim, informamos que todos os pedidos de esclarecimentos estão disponíveis no site do CRF-SP e no Portal de Compras Governamentais, conforme endereços eletrônicos abaixo:

- Portal da Transparência do CRF-SP: https://www.crfsp.org.br/geral/2213-licitacoes-em-andamento.html
- Portal de Compras Governamentais: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras > Utilize o filtro para pesquisar o processo

São Paulo, 26 de novembro de 2024

Documento assinado eletronicamente por **Elizabeth Adaniya**, **Coordenadora**, em 26/11/2024, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida clicando **aqui** informando o código verificador **0332714** e o código CRC **9FB77B31**.