



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:

Entendemos que não faz parte desta contratação os links de internet de cada unidade e, portanto, os mesmos serão de responsabilidade do cliente. Esta correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

Sim, o entendimento está correto. Portanto , a responsabilidade pelos links de internet será do CRF-SP.

QUESTIONAMENTO:

3.3. A solução deverá prover possibilidade de integrações futuras com Microsoft Teams e WhatsApp.

Nossa solução não faz integração com o Whatsapp, somente Microsoft Teams, atendemos o edital desta forma?

RESPOSTA:

Sim, deverá possuir intergração com o Microsoft Teams e, futuramente, se possível, com o WhatsApp.

QUESTIONAMENTO:

3.4. A solução deverá disponibilizar interface API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

Quais seriam os softwares? O produto não é destinado para fazer conexões com outros PABX's ou qualquer outra aplicação ou hardware que não sejam aparelhos telefônicos IP, ATA, app Vivo Voz Negócio para celular, PC ou Mac.

RESPOSTA:

Neste momento, não há previsão de integração. A API deverá garantir flexibilidade para que, no futuro, integrações possam ser realizadas, caso necessário, com sistemas que venham a ser adotados pelo CRF-SP, como CRM, ERP ou outras plataformas corporativas.

QUESTIONAMENTO:

3.9. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Mac, Windows ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado.

Nossa solução não é compatível com Linux. Será aceito somente Windows e Mac?

RESPOSTA:

Sim, atente.

QUESTIONAMENTO:

4.1.2. A solução PABX Virtual deve possuir no mínimo 2 (dois) Datacenters TIER 3 com redundância geográfica, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade, ambos interligados com toda infraestrutura necessária para prover soluções de backup, "Disaster Recovery", balanceamento de carga e alta disponibilidade

Nossa solução não está hospedada em DCs TIER3. Nossa Solução de PABX na Nuvem está hospedado com a seguinte configuração: 1 - Em dois data centers em redundância; 2 - Disponibilidade da solução de PABX em Nuvem de 99,9% 3 - Alimentação elétrica com fontes 48V e baterias, com acionamento de Grupo Moto Gerador (GMG) em caso de falta de alimentação AC. 4 - Climatização com ar-condicionado redundante Podemos atender dessa forma?

RESPOSTA:

Serão aceitas certificações desde que equivalentes ou superiores ao padrão TIER 3, conforme mencionado no item 4.1.2 do edital

QUESTIONAMENTO:

4.1.5. Deverá possuir certificação ISO 27001.

Não possuímos essa certificação, podemos atender com outras certificações?

RESPOSTA:

Sim, outras certificações serão aceitas, desde que sejam equivalentes ou superiores à ISO 27001 e atendam aos mesmos padrões de segurança e gestão da informação exigidos no edital. Essas certificações deverão demonstrar conformidade com os requisitos de proteção, confidencialidade e integridade dos dados.

QUESTIONAMENTO:

4.1.11. As características mencionadas neste item são para fins de comprovação da capacidade técnica em atender a demanda atual e futura da contratante.

Estas comprovações serão através de uma declaração ou apresentação dos documentos comprobatórios?

RESPOSTA:

A comprovação da capacidade técnica mencionada no item 4.1.11 deverá ser realizada mediante a apresentação de documentos comprobatórios que atestem o atendimento aos requisitos técnicos especificados no edital.

QUESTIONAMENTO:

4.3.3. A Contratante poderá utilizar a qualquer momento telefones ou softwares, de qualquer fabricante, integrados ao sistema de telefonia IP, incluindo smartphones, tablets, etc. desde que operando protocolo SIP-RFC3261. QUESTIONAMENTO 8: Não tem como garantir a funcionalidade de qualquer modelo de aparelho. Nossa solução possui uma lista extensa de modelos homologados, atendemos o Edital desta forma?

RESPOSTA:

Sim, a solução poderá atender ao edital, desde que a lista de modelos homologados seja apresentada e esteja em conformidade ao especificado no item 4.3.3 do edital.

QUESTIONAMENTO:

4.5.5. O espaço para armazenamento das gravações das chamadas telefônicas ficará a cargo da empresa contratada, cujo tamanho mínimo deverá ser de 50GB.

A gravação é armazenada por 3 meses após este prazo a mesma e excluída. Poderá ser atendido desta maneira?

RESPOSTA:

Sim, a solução pode atender desta maneira, desde que o prazo de **3 meses de armazenamento** seja formalmente alinhado e aceite pelo CRF-SP como suficiente para suas necessidades. Além disso, o tamanho mínimo de **50GB** para armazenamento deverá ser garantido durante esse período, conforme exigido no edital.

QUESTIONAMENTO:

7. DO TREINAMENTO

O produto não disponibiliza treinamento. Por ser de fácil configuração e manuseio, serão disponibilizadas cartilhas, manuais, vídeos sobre a utilização do sistema com todo o suporte via remoto se necessário. O produto foi desenhado para uma autoinstalação com extrema tranquilidade. Porém podemos fazer de forma remota um repasse do conhecimento e auxílio nas configurações, atendemos ao Edital desta forma?

RESPOSTA:

Sim, desde que a solução ofereça suporte suficiente para garantir a capacitação dos usuários e o pleno funcionamento do sistema, conforme as necessidades do CRF-SP.

QUESTIONAMENTO:

8.4. Deverão ser observados um nível mínimo de 99,8% de disponibilidade para conectividade e 99,5% de disponibilidade para hardware e sistemas operacionais.

Entendemos que é de responsabilidade do órgão contratante todos os links de comunicação das unidades onde o produto será disponibilizado. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

Sim, o entendimento está correto. É de responsabilidade do CRF-SP disponibilizar os links de comunicação necessários nas unidades onde o produto será instalado e utilizado, garantindo a conectividade exigida para o funcionamento da solução.

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 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Luiz Ribeiro Guimarães, Gerente**, em 26/11/2024, às 15:11, 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 **0332796** e o código CRC **F4772BDA**.
