

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ref.: P.A. Nº 597/2024

Em atendimento às solicitações juntadas no documento 81, seguem as respostas em vermelho:

Smartspace

Item. 3.9.1 Integração do sistema com a solução de telefonia em nuvem Avaya Aura (disponibilizada pelo TRT18).

- Com base nas especificações do Termo de Referência, identificamos a seguinte exigência:
- “A solução deverá ser compatível com os equipamentos atualmente utilizados, incluindo a central telefônica PABX da marca Avaya, devendo ser possível a interligação via tronco SIP.” (p. 10 do TR)
- Diante disso, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
- A exigência supracitada refere-se exclusivamente à integração do novo sistema omnichannel com o PABX legado da Avaya por meio de tronco SIP, sem necessidade de portabilidade numérica dos números atualmente utilizados? **Isso, sem necessidade de portabilidade dos números.**
- Caso haja intenção de migração dos números telefônicos atualmente vinculados ao sistema legado para a nova plataforma (por exemplo, para uso direto via softphone ou telefone IP), favor confirmar se será necessária a portabilidade numérica desses números. **Não será necessária a portabilidade numérica desses números.**
- Favor confirmar se os atendentes utilizarão apenas a nova plataforma omnichannel para atendimento (voz e demais canais), ou se haverá também uso simultâneo do sistema legado Avaya para atendimento por voz, exigindo integração operacional entre os dois ambientes.
- A confirmação desses pontos é fundamental para o correto dimensionamento técnico e comercial da solução a ser proposta. **Os atendentes utilizarão somente a nova plataforma para atendimento.**

Item 3.3.6 Criação ilimitada dos agentes, limitando a 150 agentes logados.

- Em relação ao item 3.3.6 do Termo de Referência:
- “3.3.6. Criação ilimitada dos agentes, limitando a 150 agentes logados.”
- Solicitamos, por gentileza, o seguinte esclarecimento: Entendemos que será permitida a criação ilimitada de usuários (agentes) no sistema, porém com limite de até 150 agentes logados simultaneamente. No entanto, para correto dimensionamento técnico e comercial das licenças totais da plataforma, solicitamos que informem:
- Existe um número estimado ou previsto de agentes cadastrados (mesmo que não estejam simultaneamente logados)? **600 agentes cadastrados, número estimado.**
- A quantidade de 150 agentes logados simultaneamente deve ser entendida como o limite máximo de sessões concorrentes? **Sim.**
- Existe a necessidade de provisionamento de licenças nominais, por agente criado, ou apenas o número de sessões simultâneas deve ser considerado? **Apenas sessões simultâneas.**

Item 1.4.3.3.1 A solução deverá suportar no mínimo 200 troncos SIP

- Em relação ao item 1.4.3.3.1 do Termo de Referência:
- “1.4.3.3.1. A solução deverá suportar no mínimo 200 troncos SIP.”
- Solicitamos a gentileza de confirmar o seguinte entendimento:
- Compreendemos que o item citado se refere à capacidade mínima de 200 canais SIP simultâneos, destinados à integração com o sistema de telefonia legado (PABX Avaya). Dessa forma, a menção a "200 troncos SIP" se refere, na prática, a 200 canais de voz simultâneos por meio de tronco SIP, e não à existência de 200 troncos SIP distintos ou separados.
- Esse entendimento está correto? **Sim, o entendimento está correto.**

Item 1.5.1 A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um

- Em relação à funcionalidade de gravação prevista no Termo de Referência, foi identificada a seguinte exigência:
- “As gravações de voz devem ser armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias para eventual consulta posterior.”
- Diante disso, solicitamos gentilmente o seguinte esclarecimento:
- O item acima define o período de retenção mínima das gravações, mas não especifica a quantidade de ramais, canais ou sessões de voz que deverão ser gravadas. Para correto dimensionamento da infraestrutura de gravação e armazenamento, solicitamos que seja informado:
- Qual a quantidade estimada de canais simultâneos ou ramais que deverão ter suas chamadas gravadas? **200 ramais**
- A gravação será aplicada a todos os atendentes simultaneamente (até 150) ou haverá uma política de gravação parcial/por perfil? **A gravação se aplica a todos os atendentes.**

Item 1.4.2 Aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;

- Em relação às funcionalidades de chatbot e integração com WhatsApp, o Termo de Referência menciona volume de uso, porém de forma genérica. Para fins de correto dimensionamento técnico e financeiro da solução, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
- Com relação ao chatbot:
- Qual é o volume mensal estimado de sessões automatizadas esperadas para a plataforma (via web, WhatsApp ou outros canais)? **Com relação ao chatbot entendemos que não terá um valor mensal estimado de sessões.**
- Com relação ao WhatsApp, entendemos que o volume mensal estimado é de 30.000 sessões. Solicitamos confirmar se este número está correto e, se possível, detalhar a distribuição desse volume por tipo de sessão: **Cabe destacar que o Tribunal já possui contrato vigente com o broker do WhatsApp, sendo o Serpro o fornecedor contratado. Assim, será necessário apenas que a ferramenta escolhida esteja integrada à API do Serpro.**
- Quantas são sessões ativas (iniciadas pela plataforma)? **Cabe destacar que o Tribunal já possui contrato vigente com o broker do WhatsApp, sendo o Serpro o fornecedor contratado. Assim, será necessário apenas que a ferramenta escolhida esteja integrada à API do Serpro.**

- Quantas são sessões passivas (iniciadas pelo usuário)? Cabe destacar que o Tribunal já possui contrato vigente com o broker do WhatsApp, sendo o Serpro o fornecedor contratado. Assim, será necessário apenas que a ferramenta escolhida esteja integrada à API do Serpro.
- Quantas sessões serão voltadas à autenticação/verificação? Cabe destacar que o Tribunal já possui contrato vigente com o broker do WhatsApp, sendo o Serpro o fornecedor contratado. Assim, será necessário apenas que a ferramenta escolhida esteja integrada à API do Serpro.
- Haverá sessões classificadas como Marketing (Template de marketing)? Cabe destacar que o Tribunal já possui contrato vigente com o broker do WhatsApp, sendo o Serpro o fornecedor contratado. Assim, será necessário apenas que a ferramenta escolhida esteja integrada à API do Serpro.
- A segmentação por tipo de sessão é essencial para a correta precificação dos pacotes da API Oficial do WhatsApp, conforme a política comercial da Meta.

Víctor Veli Cunha
INTEGRANTE TÉCNICO DA CONTRATAÇÃO