



RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 7 - COFEN/PRES/CPL

Processo nº 00196.005350/2023-17

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.010/2025

Trata-se de solicitação de esclarecimento relativo ao Edital do Pregão Eletrônico nº 90.010/2025, que tem por objeto a contratação, por meio do Sistema de Registro de Preços, de empresa especializada na prestação de serviço de solução integrada de comunicação VOIP em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, treinamento e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Conselho Federal de Enfermagem - Cofen, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

Informamos que a Área Técnica do Cofen respondeu ao questionamento.

QUESTIONAMENTO Nº 1

Item do Edital: 3.17.1.35

Descrição do item: Serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com no mínimo o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico (disque N para), deve permitir mensagens customizáveis, áudio de espera customizável, oferecer ao menos 5 menus e deve ser do mesmo fabricante da plataforma de voz oferecida pela central PABX em nuvem.

Pedido de Esclarecimento: Com relação aos aparelhos telefônicos IP, entendemos que, para garantir total compatibilidade, desempenho otimizado e suporte técnico eficiente, é imprescindível que os aparelhos sejam do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada ou que sejam devidamente homologados por este fabricante. Essa interpretação está correta?

RESPOSTA: Parcialmente. Os aparelhos ofertados devem ser do mesmo fabricante da central telefônica OU homologados por ele OU que suportem, de forma nativa, todas as funções exigidas para a central telefônica em nuvem.

QUESTIONAMENTO Nº 2

Item do Edital: 3.17.1.35

Descrição do item: Serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com no mínimo o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico (disque N para), deve permitir mensagens customizáveis, áudio de espera customizável, oferecer ao menos 5 menus e deve ser do mesmo fabricante da plataforma de voz oferecida pela central PABX em nuvem.

Pedido de Esclarecimento: Da mesma forma, considerando o uso de softphones para cada ramal físico contratado, entendemos que o melhor desempenho e integração se darão com softphones que sejam do mesmo fabricante da solução principal ou devidamente homologados pelo mesmo, garantindo que todas as funcionalidades da solução sejam plenamente atendidas. Essa interpretação está correta?

RESPOSTA: Parcialmente. Os aparelhos ofertados devem ser do mesmo fabricante da central telefônica OU homologados por ele OU que suportem, de forma nativa, todas as funções exigidas para a central telefônica em nuvem.

QUESTIONAMENTO Nº 3

Item do Edital: 3.23

Descrição do item: Requisitos de Segurança da Contratada

Pedido de Esclarecimento: No que tange ao uso de código aberto, gostaríamos de esclarecer que, considerando o nível de segurança, confiabilidade e suporte técnico contínuo exigido para este tipo de solução, é altamente recomendável que o código da solução principal não seja disponibilizado como código aberto. A abertura do código poderia comprometer aspectos críticos de segurança e desempenho, bem como dificultar a garantia de suporte e atualizações. Nossa interpretação está adequada? Ou podemos oferecer a solução com código aberto?

RESPOSTA: Não especificamos marcas nem modelos, apenas funções.

QUESTIONAMENTO Nº 4

Item do Edital: 3.17.1.15

Descrição do item: As ligações locais e nacionais deverão ser ilimitadas. Já as ligações internacionais totalizarão no máximo até 48 horas durante os 24 meses de vigência do contrato independentemente do país

Pedido de Esclarecimento: Considerando que o edital especifica um limite máximo de 48 horas para ligações internacionais durante os 24 meses de vigência do contrato, gostaríamos de saber o que ocorre caso esse limite seja ultrapassado. Será aplicada alguma cobrança adicional ou existe a possibilidade de um aditivo para expandir esse limite de forma formalizada?

RESPOSTA: Serão pagos os minutos excedentes.

ROGÉRIO WOLNEY LEITE

Chefe da Comissão Permanente de Licitação



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO WOLNEY LEITE - Matr. 579, Chefe da Comissão Permanente de Licitação**, em 31/03/2025, às 17:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0678226** e o código CRC **BB07CF7C**.
