

RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

QUESTIONAMENTO 1: Entendemos que as certificações solicitadas no item 5.1.2 do Termo de Referência deverão ser da Solução ofertada por fabricante e não de onde se encontra hospedada, para que as certificações não dependam de terceiros e sim da solução propriamente dita, para manter os padrões de segurança de responsabilidade do fabricante e não de Datacenter de terceiros conforme o Item 1.3.3 do Termo de Referência que ficará na responsabilidade de provedores alocados em outros países. Está certo o nosso entendimento?

RESPOSTA: A solução deve possuir todas as certificações listadas no item 5.1.2, assim como mantê-las ativas durante toda a vigência do contrato.

Vale destacar que a licitante contratada prestará diretamente os serviços de computação em nuvem ou atuará como integrador (Cloud Broker) entre o BDMG e o provedor de serviços de computação em nuvem (Cloud Provider). A solução poderá ser hospedada no Brasil ou em países que disponham de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as respectivas autoridades supervisoras, exceto os componentes do serviço de voz que deverão ser hospedados em território brasileiro.

QUESTIONAMENTO 2: Conforme o Item 1.5.4 do Termo de Referência, entendemos que a Contratada deverá assegurar a proteção de dados com a Solução ofertada por fabricante, independente do provedor de nuvem localizado no Brasil ou no exterior, aplicando criptografia com algoritmo AES-256 ou similar nos dados. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Considerando que o questionamento se refere ao Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PLATAFORMA DE CONTACT CENTER EM NUVEM (CCaaS), item 1.5.4, esse item determina que a licitante contratada assegurará a proteção dos dados, independente do provedor de nuvem localizado no Brasil ou no exterior, aplicando criptografia com algoritmo AES-256 ou similar nos dados.

QUESTIONAMENTO 3: Quanto ao Item 2.5.1 das exigências do atestado, alínea 'd', como se trata de uma solução totalmente SAAS, a limitação de utilização de URA não está atrelada ao número de portas alocadas por não ser baseado em hardware e sim software, não limitando a quantidade de usuários que podem concorrer com a utilização da URA. Entendemos que a comprovação solicitada poderá ser substituída por atestado que contemple apenas a funcionalidade de URA.

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Os serviços objeto do requisito de habilitação técnica não se restringem à prestação do tipo SaaS. Será considerado apto à comprovação requerida o atestado que se vincule à prestação de serviços com provimento de solução de contact center em nuvem que abarque as condições das alíneas 'a' a 'd'.

QUESTIONAMENTO 4: Referente ao Item 5.1.2 do Termo de Referência que trata das Certificações, entendemos que a Certificação ISO 9001 será do Datacenter. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: não está correto o entendimento. A licitação tem como objeto a contratação de serviço na modalidade SaaS – Software as a Service, conforme Anexo IV, item 2.1. Portanto,

as condições prévias de contratação previstas no edital, Anexo I - Termo de Referência, item 5 e respectivos subitens, referem-se à solução.

Belo Horizonte, 19 de setembro de 2024.

Evandro Dolabella Melo

Pregoeiro do BDMG