

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DO BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS (BDMG)

PREGÃO ELETRÔNICO BDMG Nº 21/2024

Processo SEI nº 5200.01.0001026/2024-29

Unify – Soluções em Tecnologia da Informação Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 67.071.001/0001-06 e com filial inscrita no CNPJ sob o nº 67.071.001/0003-60 (“**UNIFY**”), com o que lhe faculta o item 7.1 do Edital, apresentar

CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO

interposto pela ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA. (“Recorrente”) em 18 de outubro de 2024, requerendo, para tanto o processamento em seu efeito devolutivo, bem como a sua remessa à competente hierarquia superior da Comissão de Licitação e Contratos Administrativos do **BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS** (“Recorrida” ou “BDMG”), na forma de Recurso Hierárquico, na hipótese de Vossa Senhoria vier alterar a sua decisão, não obstante a cabal demonstração dos fatos e do bom direito da UNIFY a seguir demonstrados.

I - DO OBJETO DO CERTAME

O presente certame tem por objeto a escolha da proposta mais vantajosa para Contratação dos serviços de Contact Center Omnicanal em Nuvem Pública (CCaaS – Contact Center as a Service), na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), com oferta de sistema de voz (central telefônica), para gerenciamento e encaminhamento de manifestações/chamadas de voz e canais digitais (entrantes e saintes) ao setor de atendimento do BDMG, mediante locação mensal, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento/capacitação tecnológica, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições

especificações técnicas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e de seus Anexos.

II – BREVE SÍNTESE DOS FATOS

Em 23 de setembro de 2024, a UNIFY apresentou sua Proposta para participação do Pregão Eletrônico BDMG n. 21/2024, promovido pelo BDMG.

Transcorrida a etapa de lances, em 24 de setembro de 2024, o BDMG habilitou e declarou vencedora do certame a licitante TELMEX DO BRASIL S.A. de maneira equivocada, tendo sido desclassificada por decisão do Pregoeiro, uma vez que esta claramente não atendia aos termos e condições do Edital. Ato contínuo, o Sr. Pregoeiro convocou a próxima licitante, qual seja a **UNIFY**, para apresentação da proposta e início da fase de habilitação.

Contra a classificação e a habilitação da **UNIFY**, declarada vencedora da etapa de lances em 15 de outubro de 2024, a Recorrente interpôs recurso administrativo, em que alega supostas desconformidades da oferta e solução às especificações técnicas estabelecidas no instrumento convocatório, referentes a:

1. Componentes da solução técnica devem ser disponibilizados em nuvem pública (item III.1)
 - 1.1. Local de hospedagem dos Data Centers
 - 1.2. Validade das Certidões exigidas no item 5.1.2 do Edital
2. Exequibilidade dos preços ofertados (item III.2)
3. Solução WFM (item III.3)

Entretanto, observa-se que o Recurso Administrativo apresentado pela **ALCTEL** não deve prosperar em absoluto, uma vez que os

argumentos apresentados não têm qualquer fundamento técnico e/ou lógico. Aliás, causou-nos surpresa a falta de conhecimento técnico representado pela interpretação equivocada de conceitos simples, beirando a má-fé, diante da inequívoca comprovação de cumprimento aos requisitos do Edital, através dos documentos fornecidos pela UNIFY.

1. Solução em Nuvem Pública (Item III.1)

Primeiramente, pedimos vênia para trazer a baila os conceitos que definem Nuvem Pública e Privada:

Nuvem pública

Nuvem pública é um ambiente virtual no qual os recursos de computação (como servidores, armazenamento e redes) são disponibilizados ao público em geral por um provedor de serviços (como Amazon Web Services - AWS, Microsoft Azure, Google Cloud, etc.). A infraestrutura é compartilhada entre múltiplos usuários ou "inquilinos" e é acessível pela internet.

Nuvem privada

Nuvem privada é um ambiente de nuvem dedicado a uma única organização. A infraestrutura pode estar localizada fisicamente dentro da própria empresa (OnPremises) ou ser fornecida por terceiros, mas ainda assim é de uso exclusivo do cliente, o que garante um maior controle sobre os recursos.

Em outras palavras, a principal diferença entre nuvem pública e privada é que a nuvem pública é compartilhada por várias empresas e usuários, enquanto a nuvem privada é dedicada a uma única organização.

Conforme o conceito apresentado, a solução adota uma arquitetura sofisticada, projetada para assegurar os níveis de SLA (Service Level Agreement) e padrões de segurança, seguindo critérios de excelência. Nesse contexto, a solução ofertada disponibiliza uma Business Unit (BU) para cada cliente, ou seja, uma unidade de negócios configurada dentro da plataforma CXOne, destinada a gerenciar de forma independente as operações de atendimento ao cliente.

Cada BU será configurada para conter exclusivamente os dados referentes ao cliente daquela unidade específica, garantindo a segregação completa das informações. A solução é construída em um ambiente multi-tenant, permitindo que múltiplos clientes compartilhem a mesma infraestrutura de nuvem, enquanto mantêm a total confidencialidade e segurança de seus dados. Cada BU possui a capacidade de definir suas próprias configurações, incluindo campanhas, filas de atendimento, usuários e relatórios, possibilitando que diferentes divisões ou regiões da empresa operem de maneira autônoma, mas integradas em uma mesma infraestrutura de nuvem, assegurando eficiência e padronização dos serviços prestados.

A infraestrutura que atende a região da América Latina é sustentada pelas regiões da AWS nos Estados Unidos, especificamente US East (N. Virginia) e US West (Oregon).

Contudo, vale destacar que a solução está presente mundialmente, conforme demonstrado na imagem a seguir, obtida na mesma fonte informada pela ALCTEL:

Regiões de dados da AWS

Uma visão geral das regiões e zonas de disponibilidade (AZs) da AWS pode ser encontrada no [site da Amazon AWS](#). Essas AZs incluem o seguinte:

- Oregon (EUA Oeste 2)
 - Nordeste dos EUA (Leste dos EUA 1)
 - Europa Frankfurt (UE Central)
 - Londres
 - Montreal
 - Sydney, Austrália (Ásia Pacífico Sudeste)
 - Osaka DC
-

Para assegurar a melhor conectividade e integração com os operadores locais, os componentes dos serviços de voz são hospedados em território brasileiro, em atendimento integral ao item 1.3.1.1 das Especificações Técnicas do Edital. Dessa forma, a solução conta com Datacenters dedicados exclusivamente à conexão de voz em território nacional, atendendo às necessidades específicas mencionadas.

Diante das informações supra, é possível afirmar categoricamente que a alegação da ALCTEL sobre a utilização de uma "Nuvem Privada" é, na verdade, uma interpretação equivocada, tendenciosa ou, até mesmo, imbuída de má-fé para tentar ludibriar esta gabaritada Comissão. Como se denota das evidências acostadas na presente, o que de fato se utiliza é a infraestrutura de Datacenters para hospedar os equipamentos que serão responsáveis pela integração com as operadoras brasileiras. Tal abordagem é necessária para evitar a obrigatoriedade de entrega dos links de voz nos Data Centers da AWS nos Estados Unidos.

Para a conectividade de voz, reitera-se que a solução a ser fornecida utiliza a infraestrutura de Data Centers da Equinix Brasil, localizados em SP4

(São Paulo) e RJ2 (Rio de Janeiro), garantindo uma solução robusta e compatível com as exigências locais.

As informações apresentadas são provenientes da mesma fonte utilizada pela ALCTEL em seu Recurso, o que sugere que a Recorrente tenha deliberadamente distorcido as informações ao utilizar capturas de tela parciais, visando induzir à interpretações equivocadas.

Como já mencionado anteriormente, a solução ofertada pela UNIFY para o processo de contratação do Contact Center as a Service em Cloud Pública é o CXOne, amplamente reconhecido como líder de mercado em soluções de Contact Center as a Service. O CXOne é consistentemente destacado por renomadas empresas de pesquisa e consultoria em tecnologia da informação, como o Gartner e Forrester, nos quais se mantém no quadrante de Líderes há mais de nove anos consecutivos. Esse reconhecimento contínuo ressalta a excelência e inovação da plataforma, garantindo seu alinhamento com todos os requisitos definidos no edital.



Diante de todo o exposto, ressalta-se que não está correta a afirmação apresentada pela ALCTEL, indicando que “*parte da solução ofertada pela UNIFY é hospedada em Datacenters privados*”. Tal afirmativa apenas mostra total desconhecimento técnico e, a bem da verdade, flerta com a má-fé. Isto por que, é inequívoco que a nuvem da AWS não se trata de uma nuvem privada, mas sim de uma nuvem pública, vez que é capaz de atender diversos clientes em BUs específicas e com acesso individualizado por cliente.

Em resumo a solução CXOne adota a nuvem pública da AWS como base de sua infraestrutura principal, permitindo o compartilhamento de recursos entre diferentes clientes, assegurando, contudo, a segregação e proteção dos dados de cada um, conforme os mais altos padrões de segurança. Cada cliente dispõe de uma unidade de negócios própria, configurada de forma autônoma para gerenciar suas operações.

Em conformidade com os requisitos regulatórios locais, os serviços de voz são hospedados em Datacenters localizados no Brasil (Equinix), assegurando a conectividade necessária com as operadoras brasileiras. Importa esclarecer que a alegação de uso de uma "nuvem privada" se revela infundada, visto que a solução emprega uma infraestrutura de nuvem pública, sendo os Datacenters nacionais utilizados exclusivamente para a integração de voz, em observância às exigências do Edital.

No documento “CXone Open Cloud Foundation.pdf” (Documento enviado separadamente), consta, na página 2, a especificação de que a solução em questão trata-se de uma nuvem pública.

With NICE CXone Open Cloud Foundation, you get:

- CXone pre-built integrations on CXexchange
- An extensive collection of RESTful APIs
- Access to the NICE CXone DEVone developer program
- **Public Cloud platform choice with global footprint**
- Accelerated innovation with snap-in framework for third party applications & integrations

Reitera-se, por oportuno, que a solução ofertada está em estrita conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, assegurando uma disponibilidade de 99,99% da solução por meio de uma arquitetura robusta de nuvem pública para o Core da solução, hospedada na AWS.

1.1. **Local de hospedagem da solução**

Ademais, a ALCTEL alegou ainda que:

“Ocorre que a proposta técnica da UNIFY utiliza Data Centers da solução NICE CXone, localizados fora do território brasileiro, conforme informações do próprio fabricante, disponíveis no link abaixo:”

Com tal afirmação, a ALCTEL pretende aduzir que está vedada a alocação de Datacenters fora do território brasileiro. Ora, tal narrativa é, no mínimo, falaciosa. Com a devida vênia, o próprio Edital já afasta qualquer alegação

nesse sentido, vez que dispõe que, em seu item 1.3.3. que a solução será hospedada no Brasil ou em países que disponham de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil (BACEN) e as respectivas autoridades supervisoras, conforme relação disponível no sítio eletrônico indicando os Memorandos de Entendimento para fins de supervisão.

E neste ponto, em específico, é necessário chamar atenção para o engodo utilizado pela ALCTEL em seu recurso, ao destacar somente a disposição com a alternativa de hospedagem em território nacional, desprezando o complemento do item, que viabiliza a hospedagem em outros países desde que disponham de convênio para trocas de informações entre o BACEN e as respectivas autoridades supervisoras.

Ora, Sr. Pregoeiro, ao utilizar-se de artifícios com a intenção de enganar ou induzir alguém ao erro, o argumento apresentado se torna inócuo, uma vez que não se baseia em fatos ou na verdade, mas sim em distorções ou manipulações. Tal comportamento compromete em absoluto a legitimidade da argumentação, tornando-a inválida e desprovida de fundamentação lógica, o que fere os princípios da boa-fé e da transparência que devem nortear qualquer procedimento administrativo.

Pois bem, como já destacado anteriormente, a Business Unit (BU) responsável pelo atendimento à região da América Latina está sediada nos Estados Unidos da América (EUA). Contudo, em pleno atendimento ao instrumento convocatório, o Board of Governors of the Federal Reserve System (FED) dos EUA está incluído entre as autoridades que dispõe de convênio para intercâmbio de informações com o BACEN, conforme print retirado do link disponibilizado no próprio Edital (Memorandos de Entendimento para fins de supervisão):

Estados Unidos

Board of Governors of the FED System (FED)

Office of the Comptroller of the Currency (OCC)

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)

Department of Financial Services (DFS)

Ademais, a solução ofertada pela UNIFY também possui a certificação FedRAMP, conforme demonstrado no documento "CXone System Security Summary_v2024.3.pdf" (enviado separadamente), sendo esta uma das certificações de maior complexidade no âmbito de segurança da informação.

E novamente, na vã tentativa de desqualificar uma solução robusta e totalmente aderente aos requisitos do Edital, a ALCTEL segue com suas alegações fantasiosas, invocando legislação que sequer é aplicável ao caso em questão. A ALCTEL alude que, segundo a IN nº 5/2021 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), haveria suposta exigência de que a hospedagem dos serviços deve ocorrer, necessariamente, em território brasileiro.

Primeiramente, vale destacar que o diploma legal mencionado pela ALCTEL foi revogado pela Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, o que por si só já desmoraliza o argumento ora guerreado. Ainda, o artigo 18 transcrito pela Recorrente encontra-se em outro dispositivo legal, promulgado não pelo MGI, mas sim pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI).

Para além do imbróglio normativo trazido pela Recorrente, vale discorrer brevemente que a instrução normativa é um ato administrativo expedido por autoridades competentes dentro de um órgão público, com o objetivo de regulamentar e detalhar a aplicação de leis e decretos. Dito isso, a instrução normativa

é aplicável somente aos órgãos que estão sob a autoridade da entidade que a tenha promulgado. Em outras palavras, quando um ministério ou uma secretaria emite uma instrução normativa, ela regula o comportamento e os procedimentos internos desse órgão ou daqueles que estão sob sua jurisdição.

Ao que consta, Sr. Pregoeiro, o BDMG – na condição de empresa pública estadual – não está sob jurisdição do GSI, tampouco do MGI, ambos ministérios federais.

Não bastasse a confusão criada em regras simples acerca da aplicabilidade das normas e, considerando que de fato, há Instrução Normativa do GSI que dispõe, até certa medida, sobre a hospedagem de dados em território nacional, passamos a discorrer, quanto ao mérito, sobre seu âmbito de aplicação. Neste caso, conforme descrito na própria ementa da IN, tem-se que a eficácia da norma está adstrita às unidades da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal, a saber:

“Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.”

É evidente que o BDMG não é ente público federal, e tampouco parte da Administração direta. Assumir que qualquer norma seria aplicável à todos os entes da Administração, por sua mera existência, apenas configura mais um exemplo de como a Recorrente busca apenas atacar a solução ofertada pela UNIFY, mediante apresentação de alegações desprovidas de qualquer fundamento técnico, lógico ou jurídico.

Por fim, é importante ressaltar que o Edital segue rigorosamente todas as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), órgão ao qual o BDMG se submete por força de regulamentação específica, garantindo a conformidade com as normas aplicáveis ao setor financeiro. Além da Resolução CMN nº 4.893 de 26/2/2021, que prevê expressamente a possibilidade de prestação de serviços de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem no exterior, observados certos requisitos descritos em seu artigo 16, em especial seu inciso I, o Comunicado nº 31.999, de 10 de maio de 2018, estabelece os procedimentos para divulgação do “Memorandos de Entendimento para fins de supervisão”, nos quais estão listados os países que possuem convênios para intercâmbio de informações:

Art. 16. A contratação de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem prestados no exterior deve observar os seguintes requisitos: I - a existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;

Portanto, tal argumentação não merece prosperar.

1.2. Validade das Certificações apresentadas em cumprimento ao item 5.1.2 do Edital

A ALCTEL aduz em seu Recurso que o Edital, supostamente, exigiria apresentação certificações que comprovem a segurança e confiabilidade da solução em nuvem pública, nos termos do item 5.1.2 do Termo de Referência.

Contudo, novamente a ALCTEL omite a íntegra da exigência editalícia, vez que invalidaria toda sua fraca linha argumentativa. O *caput* do item mencionado determina que, publicada a homologação da licitação, a licitante será convocada para, em até 5 dias úteis, entregar comprovação de atendimento às referidas certificações mínimas.

Entretanto, ainda durante a fase de habilitação, este r. Pregoeiro solicitou a apresentação da Certificação que seria exigível, apenas e tão somente, após pulicada a homologação da licitação. A UNIFY prontamente apresentou a documentação solicitada em sede de diligência, com o objetivo de colaborar com a análise interna do Banco e com o propósito exclusivo de subsidiar tal análise.

Vale ainda ressaltar que, ainda durante a fase de habilitação, quando os documentos solicitados foram encaminhados, o fabricante ainda não havia disponibilizado a versão mais atualizada do relatório, o qual se encontrava em fase de conclusão da auditoria e assinatura. Contudo, à época de sua apresentação, referidos documentos eram válidos e estavam plenamente vigentes.

Sem qualquer prejuízo, apresentamos em complementação ao relatório encaminhado anteriormente, o documento intitulado "*NICE CXone - SOC 2+ HITRUST Type 2 Report 06-30-24.pdf*" (Documento enviado separadamente) que compreende a verificação da solução no período de 01 de julho de 2023 a 01 de junho de 2024, com a assinatura oficializada em 30 de setembro de 2024.

E aliás, mais uma vez, a ALCTEL omitiu informação relevante que constava no documento apresentado pela UNIFY, vez que indicava que o relatório referente ao SOC2 Type II era esperado para setembro de 2024. Note, Sr. Pregoeiro, que a tradução livre que consta do próprio recurso da ALCTEL omitiu informação absolutamente relevante referente à documentação apresentada.

This letter provides an update on the NICE CXone cloud contact center software services and on the suitability of the design and operating effectiveness of its controls relevant to security, availability, and confidentiality included in the scope of the Type II SOC 2 report ("SOC 2 report") prepared by Moss Adams issued on September 8th 2023 . The SOC 2 report is for the period from June 1st 2022 through June 30th 2023. We expect to have a new SOC 2 Type II report around September 2024.



Esta carta fornece uma atualização sobre os serviços de software de contact center NICE CXone na nuvem e sobre a adequação do design e da eficácia operacional de seus controles relevantes à segurança, disponibilidade e confidencialidade incluídos no escopo do relatório SOC 2 Tipo II ("relatório SOC 2") preparado por Moss Adams e emitido em 8 de setembro de 2023. **O relatório SOC 2 é para o período de 1º de junho de 2022 a 30 de junho de 2023.**

2. Da exequibilidade da Proposta (Item III.2)

Inicialmente, impende salientar que a proposta de preço apresentada pela UNIFY é plenamente exequível. Contudo, talvez por absoluta falta de fundamento, a ALCTEL buscou se suportar nos argumentos trazidos pela UNIFY acerca da inexecuibilidade da proposta apresentada pela TELMEX – já desclassificada do certame.

Pois bem, diz a ALCTEL em seu Recurso que a proposta comercial da UNIFY apresenta itens essenciais (tais como portas de URA, troncos SIP e gravação de chamadas) com valores zerados, o que, além de não estar em conformidade com as regras estabelecidas, também sugere que a empresa entregará esses serviços sem qualquer custo adicional.

E segue divagando que “em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual, o BDMG poderá enfrentar problemas, uma vez que a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem

ônus. Portanto, essa falta de transparência além de gerar um risco econômico e operacional ao BDMG, compromete a própria previsibilidade financeira do contrato.”

Note, Sr. Pregoeiro, que o redator do recurso da ALCTEL procurou distorcer a alegação apresentada no Recurso da UNIFY contra a decisão que declarou a TELMEX, então, vencedora do certame, o que não se pode admitir em hipótese alguma, seja pois evidencia sua total incapacidade cognitiva ou, pior, por flertar de forma acintosa com a má-fé. De fato, o recurso apresentado pela UNIFY indicava que “o preço deve ser considerado inexecutável quando o objeto a ele atrelado não pode ser concretizado”.

Contudo, ao contrário da proposta da TELMEX, a oferta da UNIFY é plenamente executável, conforme demonstrado em memória de cálculo de formação de preços já apresentada em sede de diligência realizada por este r. Pregoeiro. De acordo com planilha de precificação apresentada, constava os seguintes itens com valores R\$ 0,00, senão vejamos:

Item de custo	Descrição	Quantidade (A)	Unidade	Periodicidade (B)	Valor Unitário (C)
14	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (quantidade mínima garantida)	19	licença	60	R\$ 0,00
15	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (faixa de 20 a 50 licenças - quantidade opcional)	31	licença	60	R\$ 0,00
16	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (faixa de 51 a 100 licenças - quantidade opcional)	50	licença	60	R\$ 0,00
34	Canais de URA (quantidade mínima garantida)	17	canais de URA	60	R\$ 0,00
35	Canais de URA (faixa de 18 a 40 - quantidade opcional)	23	canais de URA	60	R\$ 0,00
39	Suporte para canais SIP Over Internet (quantidade mínima garantida)	30	unidades	60	R\$ 0,00
40	Suporte para canais SIP Over Internet (faixa 31 a 60 licenças - quantidade opcional)	60	unidades	60	R\$ 0,00
41	Suporte para canais SIP Over Internet (faixa 61 a 90 licenças - quantidade opcional)	90	unidades	60	R\$ 0,00

Todos os custos referente aos itens supramencionados já encontram-se incluídos no preço global da solução ofertada, seja através de funcionalidades nativas das licenças a serem fornecidas, seja por desconto concedido pelo próprio fabricante da solução, e não irão gerar qualquer custo adicional para o BDMG, independentemente de serem utilizados dentro do escopo de contratação mínima garantida ou como opções adicionais.

Como já devidamente esclarecido em sede de diligência, o fabricante da solução oferece as seguintes opções de pacotes:

Included Bundle Components	Voice Agent	Omnichannel Agent	Essentials Suite	Core Suite	Complete Suite
ACD/IVR Voice Agent	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Channels		✓	✓	✓	✓
Ports	3	3	3	3	3
Integrated Softphone	✓	✓	✓	✓	✓
Active Storage	5 GB	5 GB	5 GB	5 GB	5 GB
CXone Audio Recording	✓				
CXone Audio / Text Recording Advanced		✓	✓	✓	✓
CXone Screen Recording			✓	✓	✓
CXone Quality Management			✓	✓	✓
CXone Workforce Management				✓	✓
CXone Performance Management				✓	✓
CXone Interaction Analytics					✓
CXone Feedback Management					✓

**Fonte: NICE CXOne Product Catalog 24.3 - Partner Agreement. Esse documento é confidencial do fabricante. Para maiores informações sobre os modelos de licenciamento da NICE, poderá acessar o link: <https://www.nice.com/websites/pricing>*

Visando atender aos requisitos especificados no Edital, foi adotado o pacote de licenciamento denominado “*Omnichannel Agent*”, que permite a utilização de Voz, Texto ou ambas (não havendo distinção entre Agente e Supervisor) para a contratação mínima garantida e suas possíveis expansões. Esse modelo de licenciamento abrange todos os itens 2 a 13 da planilha de precificação.

2.1. Gravação – Itens 14, 15 e 16

Como já devidamente demonstrado em sede de diligência, todas as licenças incluem funcionalidades de gravação de Voz e Texto de forma nativa, o que justifica que os itens 14, 15 e 16 da planilha de precificação tenham seus valores definidos como R\$0,00, uma vez que já estão contemplados no custo do licenciamento ofertado.

Vale dizer que, ao contrário das alegações que fundamentaram o recurso apresentado pela UNIFY, o item “gravação” refere-se à mera funcionalidade das licenças fornecidas, e não à subscrição mensal das mesmas, o que de fato não se alinha com os custos de R\$ 0,01 proposto pela TELMEX, já desclassificada.

Neste caso, repete-se que a gravação é mera funcionalidade, que já se encontra de forma nativa nas licenças que serão fornecidas. E neste aspecto, cabe a pergunta retórica, *data maxima vênia*: o que queria a ALCTEL? Qua a UNIFY precificasse novamente algo que já está contemplado no custo das licenças? Ao que parece, nesta remota hipótese, haveria um sobrepreço e/ou superfaturamento, dado que se trata de cobrança adicional por algo que já está fornecido.

2.2. Canais de URA – Itens 34 e 35

Ainda com base na tabela apresentada, e conforme já esclarecido em sede de diligência, cada licença Omnichannel inclui 3 portas/canais de URA. Dessa forma, a contratação mínima garantida das licenças Omnichannel já assegura a disponibilidade de até 90 canais de URA, garantindo que o BDMG tenha acesso aos canais solicitados em sua totalidade, incluindo a quantidade opcional indicada no item 35 (faixa de 18 a 40 canais). Dessa forma o custo dos Itens 34 e 35 já foram devidamente contemplados no valor total ofertado.

Especificamente sobre este ponto, evidencia-se um dos prováveis motivos do porquê da oferta da ALCTEL ter ficado tão mais custosa que a proposta da UNIFY. Em dado momento de seu confuso recurso, alega que “*a justificativa da empresa, no sentido de que esses custos estariam embutidos em outros itens da planilha não encontra amparo no Edital, que exige a a individualização clara de todos os custos*”. Contudo, a Recorrente não foi capaz de citar expressamente qual seria tal item do Edital, vez que é inexistente.

2.3. Canais SIP over Internet – Itens 39, 40 e 41

Reforça-se o quanto indicado em resposta à diligência promovida por este r. Pregoeiro, quanto aos canais SIP over Internet. A NICE, por meio de seu programa de incentivo de vendas, está concedendo 3 canais SIP over Internet para cada licença Omnichannel Agent, sem custos adicionais. A seguir, apresentamos evidência retirada da cotação oficial do fabricante, que comprova a isenção de custos para o item:



SOFTWARE USAGE PRODUCTS

Product Code	Product	Quantity	List Price	Disc. (%)	Unit Price	Total Price*
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
SOFTWARE USAGE PRODUCTS TOTAL:						[REDACTED]

Minimum Technology MRC: [REDACTED]

Actual billed amounts for software MRCs and software usage items are applied to the Minimum Technology MRC. Note that the sum of the software MRCs and software usage items may be lower or higher than the agreed upon total Minimum Technology MRC.

Monthly Network Connectivity Subscriptions

Product Code	Product	Quantity	List Price	Disc. (%)	Unit Price	Total Price*
1028-171-000-XX	CXone SIP Connectivity over Internet	90.00	[REDACTED]	100.00	R\$0.00	R\$0.00
Monthly Network Connectivity Subscriptions TOTAL:						R\$0.00

Considerando que este documento será disponibilizado à terceiros, tomamos a precaução de restringir a visualização exclusivamente ao item relevante para esta questão, em razão da confidencialidade das demais informações dispostas.

Em razão disso, e a fim de preservar o princípio da economicidade, da melhor proposta para a Administração, da legalidade e da moralidade, essa condição foi integralmente repassada para o BDMG. Dessa forma, assim como ocorre com as portas de URA, o BDMG receberá a quantidade de canais SIP over Internet solicitada nos itens 39, 40 e 41, sem incorrer em qualquer custo extra. Novamente, Sr. Pregoeiro, queria a ALCTEL que a proposta da UNIFY contemplasse custos inexistentes?

E que se destaque que a manutenção da decisão que declarou a UNIFY vencedora do certame não configurará adoção de critérios diversos ao participantes, vez que a motivação em si é totalmente distinta.

No caso da proposta da TELMEX, não foi possível demonstrar a sua exequibilidade. Já a UNIFY inequivocamente evidenciou ser possível executar os serviços licitados pelo preço ofertado, mediante apresentação de memória de cálculo, que sim, foram suficientes para sanar as dúvidas suscitadas em fase de diligência.

Diferentemente do caso mencionado pela concorrente em relação à TELMEX, a proposta da UNIFY não se baseou em valores simbólicos ou irrisórios, como R\$0,01, mas sim em um modelo de licenciamento que inclui todos os itens de forma integral e nativa, cujos respectivos custos já estão contemplados nas licenças Omnichannel Agent.

Reitera-se que a proposta apresentada pela UNIFY é plenamente exequível e não apresenta riscos financeiros ou operacionais ao BDMG. Os custos dos itens com valor R\$0,00, como portas de URA, gravação de chamadas e canais SIP, estão integralmente incluídos nas licenças Omnichannel Agent ofertadas, vez que tais funcionalidades já estão contemplados de forma nativa nas respectivas licenças. Essa inclusão garante que não haverá qualquer custo adicional para o Banco, independentemente de utilização dentro do escopo da contratação mínima ou em futuras expansões, conforme previstas no Edital.

A estrutura de licenciamento foi claramente explicada nos documentos já apresentados, como demonstrado no “Demonstrativo de Formação de Preços” e na cotação do fabricante fornecida em diligência anterior. A proposta da UNIFY é transparente e atende rigorosamente às exigências do Edital, atendendo as necessidades do BDMG, sem ônus imprevisíveis.

A UNIFY está comprometida com a legalidade do processo licitatório e o interesse público, oferecendo uma solução que combina inovação, robustez e economicidade. Reafirma-se a solidez da proposta, assegurando que o

BDMG não enfrentará problemas relacionados à falta de transparência ou riscos econômicos.

Ao contrário da alegação apresentada pela ALCTEL, de que a UNIFY não forneceu uma explicação detalhada sobre como pretende executar esses itens sem custos adicionais, foram apresentados todos os motivos que ensejaram os custos zero dos itens em comento, seja em diligência, seja em sede de contrarrazões de recurso. Destaca-se que, como regra geral do Direito, cabe à quem acusa provar suas alegações. Porém, a ALCTEL sequer foi capaz de indicar quais serão os pontos controversos ou quais argumentos apresentados não foram suficientes para esclarecer a questão.

A argumentação da Recorrente acerca da individualização dos custos não se sustenta, uma vez que o Edital não exige que as licenças ou funcionalidades já incluídas em um pacote de licenciamento sejam precificadas de forma separada.

A individualização dos custos para cada item, conforme apontado no Recurso da ALCTEL, não é exigida quando os mesmos estão contemplados dentro de um pacote já detalhado e precificado, como é o caso das licenças Omnichannel. Assim, não há prejuízo à previsibilidade financeira do contrato, pois o BDMG terá acesso a todas as funcionalidades descritas na proposta sem qualquer ônus futuro.

3. Solução WFM (item III.3)

Alega a ALCTEL que a solução proposta pela UNIFY não está em consonância com o item 2.11 das Especificações Técnicas, em especial, com o item 2.11.4, que exige que todos os componentes do WFM façam parte de uma suíte integrada, fornecida por um único fabricante.

Contudo, a própria ALCTEL anexou link do fabricante NICE para referenciar sua argumentação.

A solução questionada pelo concorrente refere-se ao NICE IEX Workforce Management Integrated, cuja própria denominação denota sua natureza “integrada” e é de propriedade da NICE, fabricante da solução ofertada pela UNIFY.

O IEX WFM Integrated é uma solução WFM de nível empresarial projetada para lidar com desafios de recursos humanos mais difíceis e complexos. Trata-se de componente totalmente integrado da plataforma de nuvem CXOne, permitindo a sincronização perfeita entre os dados do CXOne ACD e o IEX WFM. A referida descrição está disponível no mesmo link apresentado no recurso da Recorrente.

Ademais, cumpre destacar que, além do NICE IEX WFM, a solução NICE CXOne contempla um módulo nativo de Workforce Management, o qual está totalmente integrado à suíte principal, atendendo, assim, em sua plenitude, aos requisitos estabelecidos no Edital.

Para maiores esclarecimentos, encontram-se disponíveis no [LINK](#) e no documento: “Datasheet-NICE-CXone-Workforce-Management-WFM.pdf” (Documento enviado separadamente).

No mais, ressaltamos que todos os documentos ora mencionados já foram apresentados pela **UNIFY** ao **BDMG** juntamente com a proposta, documentos de habilitação e os apresentados em diligência, comprovando pleno atendimento aos requisitos do Edital.

Assim concluímos técnica e juridicamente que, a **UNIFY** atende ao que fora requerido em Edital, apresentando a proposta mais vantajosa em todos os aspectos, restando claro que ao declarar a **UNIFY** vencedora do certame, o Sr. Pregoeiro agiu em conformidade aos princípios que norteiam às licitações públicas, sejam eles da economicidade, isonomia, da vinculação ao edital, da competitividade entre os licitantes, da proposta mais vantajosa à Administração e do julgamento objetivo; motivo pelo qual, em nenhuma hipótese, tal decisão deve ser reformada.

Há também que se ressaltar que o maior prejuízo com a desclassificação da UNIFY recai sobre o próprio BDMG, que deixaria de ter a proposta mais vantajosa, qual seja, a ofertada pela UNIFY, que além de aliar a melhor técnica, ainda representa uma proposta materialmente inferior em valor absoluto de R\$ 1.850.000,00 (um milhão, oitocentos e cinquenta mil reais) à proposta apresentada pela Recorrente, ou seja, aproximadamente 23% menor do que a proposta da ALCTEL.

Ademais, se considerarmos que a proposta da ALCTEL sequer é a próxima melhor classificada na ordem final da fase de lances, bem como diante da superficialidade dos argumentos trazidos pela Recorrente, é possível detectar fortes indícios de sua intenção de tumultuar o processo de compra e, eventualmente, de que o Recurso apresentado possa ter caráter meramente protelatório.

Por fim, pedimos sejam rememorados os ensinamentos do ilustre jurista Adilson Dallari : “Claro que para um participante interessa excluir o outro. Quem faz licitação sabe que, nesse momento, há uma guerra entre os participantes, mas a Administração Pública não pode deixar-se envolver pelo interesse de um proponente (que é adversário dos outros proponentes e está defendendo legitimamente o seu interesse em obter o contrato) e não pode confundir esse interesse com o interesse público.”

III – DA RELEVÂNCIA DO ARGUIDO PELA ALCTEL

Não obstante a **UNIFY** ter apresentado sua Proposta atendendo satisfatória e completamente a todos os requisitos do Edital de Licitação, ainda que não tivesse apontado minuciosamente toda a qualificação técnica exigida pelo Edital, o que não é caso, tal fato não consubstancia motivo para ensejar desclassificação.

Nesse sentido, é importante trazer à colação, julgado do Colendo **Superior Tribunal de Justiça**, in verbis:

“RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. TOMADA DE PREÇOS. IMPETRAÇÃO QUE SE FUNDA EM PRETENSA INSUFICIÊNCIA TÉCNICA DA EMPRESA VENCEDORA. CONTRATO EM ANDAMENTO, COM DESEMPENHO SATISFATÓRIO. PREVALÊNCIA DO INTERESSE PÚBLICO.

(...)

*Não se pode perder de vista que a administração é instrumento posto à disposição da Administração Pública para a seleção da proposta mais vantajosa. **Portanto, selecionada esta e observadas as fases do procedimento, prescinde-se do puro e simples formalismo, invocado aqui para favorecer interesse particular, contrário à vocação pública que deve guiar a atividade do administrador.***

5. Recurso não provido.”

E não é outro o entendimento do Egrégio Tribunal de Contas da União, in verbis:

“(...)

*Impende frisar que a verificação de qualificação técnica não ofende o princípio da isonomia. Tanto é que o próprio art. 37, inciso XXI, da CF, que estabelece a obrigatoriedade ao Poder Judiciário de licitar quando contrata, autoriza o estabelecimento de requisitos de qualificação técnica e econômica, desde que indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. No entanto, **o ato convocatório há que estabelecer as regras para a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, sem impor cláusulas***

desnecessárias ou inadequadas que restrinjam o caráter competitivo do certame.

(...)” (Acórdão nº 877/2006, Plenário, rel. Min. Ubiratan Aguiar)

É digno de nota ainda que todas os argumentos trazidos pela **ALCTEL** são absolutamente superficiais, irrelevantes, facilmente esclarecidos com a mera conferência da documentação já apresentada pela UNIFY em atendimento às exigências do procedimento licitatório.

Portanto, afastamos de toda forma os argumentos da **ALCTEL** apresentados em seu recurso, primeiramente porque a UNIFY comprovou sim possuir toda a qualificação técnica prevista no Edital, e, ainda que não tivesse claramente indicado tais conformidades, os meros detalhes pontuais jamais deverão ensejar motivo suficiente para sua desclassificação.

Por fim, grifamos que os argumentos superficiais e desesperados da **ALCTEL** para a desclassificação da **UNIFY**, foram indiscutivelmente afastados apenas com uma rápida conferência na documentação apresentada por esta última, razão pela qual, não merece prosperar o Recurso interposto por aquela licitante.

IV. CONCLUSÃO E PEDIDOS

Dado todo exposto, a **UNIFY** atende todas as especificações técnicas do edital. O Recurso ora contrarrazoado, é desprovido de qualquer fundamento técnico, fático ou jurídico, e por todo o exposto, verifica-se que acatar o recurso da **ALCTEL** certamente seria excluir injustamente do processo uma empresa idônea e comprovadamente apta a fornecer produtos de qualidade com o melhor preço, sem que isto seja realmente necessário, uma vez que a **UNIFY** cumpriu todos os requisitos do Edital. Isso, sim, seria total desrespeito ao instrumento convocatório, à lei, e aos princípios norteadores da licitação.

Assim a UNIFY postula inicialmente o não-conhecimento do recurso administrativo. Na eventualidade de ser conhecido, requer, no mérito, que seja venha ser julgado como improcedente o recurso apresentado pela **ALCTEL**, no presente processo licitatório, mantendo-se a decisão que classificou a **UNIFY** e a consagrou vencedora do presente certame.

Requer também que seja adjudicado, no prazo legal, à **UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, o objeto do certame licitatório na modalidade de **Pregão Eletrônico nº 21/2024** (Processo SEI nº 5200.01.0001026/2024-29).

E caso não seja este o entendimento desta Douta Comissão de Licitação, requer que o presente recurso, em conjunto com o edital e demais documentos deste certame, sejam remetidos à Instância Superior para análise e julgamento, com efeito suspensivo da decisão ora recorrida.

São Paulo, 23 de outubro de 2024.

UNIFY - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

Assinado por:

Henrique Leme Junior

98E7F61CE994416...

Henrique Leme Júnior

Certificate Of Completion

Envelope Id: 5E23DD57941D4B608519EB84960A5513	Status: Completed
Subject: Complete with DocuSign: Contrarrazões de Recurso_ Pregão BDMG 21.2024 1.pdf	
Source Envelope:	
Document Pages: 26	Signatures: 1
Certificate Pages: 4	Initials: 0
AutoNav: Enabled	Envelope Originator:
Envelope Stamping: Enabled	Ana Santos
Time Zone: (UTC-08:00) Pacific Time (US & Canada)	1146 North Alma School Road
	Mesa, 85201
	ana.santos@mitel.com
	IP Address: 147.161.129.101

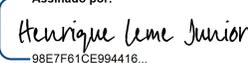
Record Tracking

Status: Original	Holder: Ana Santos	Location: DocuSign
10/23/2024 3:27:17 PM	ana.santos@mitel.com	

Signer Events

Henrique Leme Junior
 henrique.leme@mitel.com
 Diretor Geral
 Security Level: Email, Account Authentication (None)

Signature

Assinado por:

98E7F61CE994416...
 Signature Adoption: Pre-selected Style
 Using IP Address: 191.193.163.12
 Signed using mobile

Timestamp

Sent: 10/23/2024 3:28:12 PM
 Resent: 10/23/2024 3:38:10 PM
 Viewed: 10/23/2024 3:45:41 PM
 Signed: 10/23/2024 3:46:31 PM

Electronic Record and Signature Disclosure:
 Accepted: 10/23/2024 3:45:41 PM
 ID: 1e6aabe0-3ac2-464e-b231-86ae59de9e29

In Person Signer Events	Signature	Timestamp
Editor Delivery Events	Status	Timestamp
Agent Delivery Events	Status	Timestamp
Intermediary Delivery Events	Status	Timestamp
Certified Delivery Events	Status	Timestamp
Carbon Copy Events	Status	Timestamp
Witness Events	Signature	Timestamp
Notary Events	Signature	Timestamp
Envelope Summary Events	Status	Timestamps
Envelope Sent	Hashed/Encrypted	10/23/2024 3:28:12 PM
Certified Delivered	Security Checked	10/23/2024 3:45:41 PM
Signing Complete	Security Checked	10/23/2024 3:46:31 PM
Completed	Security Checked	10/23/2024 3:46:31 PM

Payment Events **Status** **Timestamps**

Electronic Record and Signature Disclosure

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Mitel - DSfSF (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Mitel - DSfSF:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: cmg@mitel.com

To advise Mitel - DSfSF of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at cmg@mitel.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Mitel - DSfSF

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to cmg@mitel.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Mitel - DSfSF

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to cmg@mitel.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Mitel - DSfSF as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Mitel - DSfSF during the course of your relationship with Mitel - DSfSF.