

1	Dúvida Solicitamos a supressão do item 2.1.10 (“incluir a contratação e disponibilização dos canais de telefonia”) e do campo “Operadora – valor por minuto” do Anexo I-A. A exigência obriga que o licitante seja operadora ou revenda minutos, restringindo a competição e contrariando o item 1.2 do edital, que busca afastar exigências incompatíveis.	Iremos avaliar de acordo com o resultado da consulta ao mercado.
2	Dúvida Caso a Administração deseje manter a contratação dos minutos, propomos a divisão do certame em dois Lotes: (i) Solução CCaaS; (ii) Serviços de Telefonia. Favor informar se essa alternativa será considerada, atendendo ao princípio da competitividade (art. 31, §1º, Lei 14.133/21).	Iremos avaliar de acordo com o resultado da consulta ao mercado
3	Dúvida Mantido o lote único, favor confirmar que será facultado ofertar a solução CCaaS em regime “Bring Your Own Carrier (BYOC)”, responsabilizando-se apenas pela integração SIP com operadoras indicadas pela BBTS, uma vez que o termo de referência já prevê integração com troncos SIP externos.	Caso seja mantido o lote único, não será facultado o regime BYOC, pois a empresa deverá se responsabilizar tanto pela solução CCaaS quanto pela operadora.
4	Dúvida O Anexo I-A solicita preços de licenças, mas não informa o número mínimo de subscrições (agentes Outbound, Inbound, Digital etc.) que será contratado mensalmente. Favor esclarecer qual franquia mínima de licenças servirá de base para avaliação das propostas. Sem uma referência de quantidade mínima (fala-se de um cenário de 300 agentes como quantitativo total) não é possível elaborar modelo financeiro isonômico.	Pode ser considerado, como franquia mínima, o percentual de 60% do quantitativo total.

5	Dúvida Solicitamos que a pontuação de julgamento concentre-se em requisitos técnicos (escalabilidade, multi-tenant, analytics, APIs) e não em tarifas de voz, uma vez que tais tarifas variam conforme acordos comerciais da BBTS com operadoras. Sendo assim, se mantém o foco para valor técnico da solução CCaaS, alinhado ao objeto principal.	Os campos dos requisitos não serão preenchidos com valores e sim com as variáveis: S, P, N ou X, para termos conhecimento dos atendimentos aos requisitos questionados.
6	Dúvida Favor confirmar que o fornecedor CCaaS deverá: (a) garantir a redundância e disponibilidade (99,8 %) da plataforma em nuvem conforme item 11 ; e (b) integrar-se a pelo menos duas operadoras redundantes conforme item 2.1.9 , cabendo a cada parte comprovar a sua própria infraestrutura de alta disponibilidade. A proposição esclarece que a responsabilidade por redundância é compartilhada: o provedor CCaaS assegura HA da aplicação; as operadoras asseguram HA do tráfego de voz.	A redundância por parte da operadora é obtida ao se exigir a integração com pelo menos duas.
7	Dúvida Persistindo a exigência de tarifação por minuto, a BBTS aceitará que o licitante apresente valor “zero” para esse item, assumindo que o tráfego será contratado diretamente pela Contratante? Desta forma, empresas que não são operadoras poderiam participar da licitação.	Na proposta comercial, caso a empresa não ofereça esse serviço, deverá escrever “não se aplica”, fato este não impedirá de avaliarmos as demais informações inseridas na proposta.