

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** sexta-feira, 8 de dezembro de 2017 15:41  
**Para:** 'chmencaci@totalip.com.br'  
**Assunto:** ENC: Concorrência nº 000670/2017 – Melhor Técnica

À TOTAL IP  
Ref.: Concorrência nº0000670/2017

Prezados,

A decisão do Banco do Estado do Rio Grande do Sul neste processo licitatório em não permitir o uso do Asterisk, está baseada em diretrizes de segurança cibernética do Banrisul, as quais não permitem o uso de software livre ou serviços de processamento e armazenamento em nuvem, por exemplo, e independem de SLAs adotados por outras empresas.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras  
Unidade de Licitações e Compras  
☎ (51) 3025-5800 | E-mail: [banrisul\\_licitacoes@banrisul.com.br](mailto:banrisul_licitacoes@banrisul.com.br)

 ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

---

**De:** Carlos Mencaci [<mailto:chmencaci@totalip.com.br>]  
**Enviada em:** quinta-feira, 23 de novembro de 2017 13:42  
**Para:** BANRISUL LICITACOES <[BANRISUL\\_LICITACOES@banrisul.com.br](mailto:BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br)>  
**Assunto:** Concorrência nº 000670/2017 – Melhor Técnica

Caros,

Em razão do interesse em participar da Concorrência 000670/2017 e diante da necessidade de esclarecimentos em face da correta interpretação do item 3.1.4.3. Estrutura de hardware, com base no item 15.1 do referido edital, formulamos as seguintes questões:

1. O item 3.1.4.3 trata da estrutura de Hardware, mas no item 3.1.4.3.3, em que informa condição sobre o discador preditivo, exige que o discador preditivo seja sem uso do software Asterisk:

3.1.4.3.3. O discador preditivo sem o uso de Asterisk;

2. Tal exigência é condição necessária para a HABILITAÇÃO do concorrente, de modo que o critério de exclusão, no caso, precisa ser melhor explicado. O software Asterisk é de livre utilização e customizado segundo as exigências para qual a aplicação se destina. No caso, utilizamos esta ferramenta no discador preditivo em mais de 100 (cem) empresas, inclusive em muitos escritórios de cobrança e o desempenho do sistema supera as expectativas, não apresentando, ao longo de sua utilização, qualquer problema de efetividade ou travamento. Neste sentido, indaga-se: quais as razões objetivas para a vedação da utilização do Asterisk no discador preditivo?

3. Cabe informar que nos contratos da Total IP com seus clientes e escritórios de cobrança consta cláusula de segurança para o perfeito funcionamento do sistema, oferecendo descontos caso o sistema fique fora do ar.

"A TOTAL IP, desde que observadas as obrigações a cargo do CLIENTE prevista no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de 99,00% do tempo, em cada mês civil."

Em caso de não cumprimento há descontos progressivos:

Desconto de 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;

Desconto de 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;

Desconto de 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo;

Desconto de 40% se o serviço ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês

civil;

Se o serviço ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado ao CLIENTE pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte;

Ora, é fato, portanto, que a segurança no desempenho da ferramenta ASTERISK é total, pois nenhuma empresa proporciona ao cliente descontos financeiros e até a possibilidade de rescisão unilateral se não confia no seu trabalho

Neste sentido, sugere-se o Banrisul colocar exigência do escritório de cobrança ter discadores com contratos com seus fornecedores com um SLA mínimo alto.

Obs.: SLA - Service Level Agreement ( nível de serviço acordado).

Os esclarecimentos, portanto, da Comissão de Licitações é de suma importância para fins de afastar do certame qualquer vício de ilegalidade, no sentido de restringir a participação das empresas que usam o discador preditivo da Total IP que utiliza o Asterisk, beneficiando, sem fundamentação, as empresas que usam discador preditivo sem o Asterisk e que normalmente custam mais pois pagam licenças privadas uma correspondência em SLA maior. As razões da vedação devem ser, pois, fundamentadas.

Atenciosamente,

Carlos Mencaci

Sócio Administrador da Total IP

+55 11 99978-9622