

AO EXCELENTÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA – SR.
LEANDRO JOSÉ DA ROCHA PICHOTANO.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2024

PROCESSO ADM Nº 5905/2024

Objeto: Contratação de empresa para fornecimento, implantação, configuração de serviços de integração telefônica, composta por central PABX in cloud, aparelhos telefônicos IP.

Assunto: Contrarrazões ao recurso apresentado pela **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA.**, contra à decisão que declarou vencedora do certame a empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.**

A **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.**, inscrita sob o CNPJ nº 04.238.297/0001-89, doravante designada “**3CORP**”, com fulcro na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis, vem tempestivamente e respeitosamente, apresentar **CONTRARRAZÕES** ao **RECURSO** interposto pela empresa **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA.**, doravante designadas “**VOXCITY**” em face da decisão que a declarou vencedora, conforme segue:

1) DA TEMPESTIVIDADE

A presente resposta é tempestiva, uma vez que a empresa Recorrente apresentou as razões recursais no dia 16 de setembro de 2024 (segunda-feira) e considerando o prazo para apresentação das contrarrazões de 03 (três) dias úteis, o prazo se esgotará no dia 19 de setembro de 2024 (quinta-feira), portanto, verifica-se a sua tempestividade, conforme subitem 8.2.3. do Edital.

2) PRELIMINARMENTE

Ao elaborar a proposta, a **3CORP** fez no mais estrito cumprimento aos princípios gerais do Direito, atendendo aos preceitos que regem as licitações públicas, no que tange a modalidade de licitação denominada pregão, na forma eletrônica, além de garantir a observância dos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, insculpidos na nova lei de licitações de contratos administrativos.

Conforme alegações a seguir, a **3CORP** demonstrará que a decisão do Sr. Pregoeiro e de sua equipe de apoio foi assertiva, pois fundamentada em princípios basilares da licitude e de acordo com o disposto no Edital.

3) DOS FATOS E DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Trata-se de licitação na modalidade de pregão eletrônico, tipo menor preço global, modo de disputa aberto, valor estimado de R\$ 268.559,60 (duzentos e sessenta e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e sessenta centavos), visando a contratação de empresa para fornecimento, implantação, configuração de serviços de integração telefônica, composta por central PABX in cloud, aparelhos telefônicos IP.

Decorrida a fase de lances, a Recorrida **3CORP** foi a melhor classificada com o menor lance de R\$ 160.700,00 (cento e sessenta mil e setecentos reais). Após a análise da proposta e envio dos documentos exigidos no Edital, a empresa foi declarada habilitada e vencedora.

Contudo, a Recorrente **VOXCITY**, irredimida com a derrota, sobretudo porque não apresentou o melhor lance para que fosse possível contratar com a Administração, interpôs o recurso meramente protelatório, já que suas razões são nitidamente improcedentes, esvaziadas de qualquer argumento apto a alterar o resultado deste certame licitatório, que restou alinhado com o Edital e a legislação vigente.

Assim, por qualquer ângulo que se observe, outra conclusão não se chegará, a não ser que o recurso é protelatório, sem fundamento técnico e jurídico, visando apenas retardar o processo, e como via de consequência, a decisão deve ser pela improcedência.

Desta forma, podemos notar que o recurso administrativo da Recorrente, *data máxima vênua*, foi edificado sobre base movediça.

4) DAS CONTRARRAZÕES RECURSAIS

4.1) Dos supostos descumprimentos de requisitos técnicos

A Recorrente **VOXCITY** informa que não localizou na documentação das soluções ofertadas pela Recorrida **3CORP**, a comprovação de diversos itens, o que passaremos a indicar a localização para fins de comprovação:

4.1.1. integração com o chatgpt

O Rainbow Hub pode ser integrado com APIs externas, incluindo a do ChatGPT. Isso permite que você crie automações, assistentes virtuais, atender chamadas, responder perguntas ou gerenciar interações. Para fazer essa integração é necessário obter uma chave de API do ChatGPT, APIs do Rainbow pode ser evidenciada no documento do link <https://developers.openrainbow.com/>

4.1.2. integração com microsoft teams

O Rainbow Telephony da Alcatel-Lucent Enterprise, integra-se com a aplicação Microsoft Teams e funcionalidades de colaboração existentes, para agregar recursos e fornecer capacidades de telefonia enriquecidas e otimizadas.

Com a integração do Rainbow Telephony com a Microsoft Teams, os usuários se beneficiam de:

- Suporte a múltiplos perfis de usuário: controle seu telefone de mesa e tenha mobilidade com seu laptop ou smartphone.
- Telefonia empresarial ALE: múltiplas chamadas, espera / retorno, conferência, transferência, teclas de discagem rápida, encaminhamento de chamadas: imediato, condicional, entre outros recursos.
- Histórico detalhado de chamadas: chamadas efetuadas, recebidas e perdidas com notificações.
- Sincronização de presença bidirecional com chamadas do Teams.
- Integração de diretório: pesquise na agenda telefônica ALE PBX** ou no diretório Rainbow (usuários, comercial, pessoal).
- Notificações de mensagens de voz, acesso remoto ou correio de voz visual**,
- Logon único ao usar o Microsoft Azure.

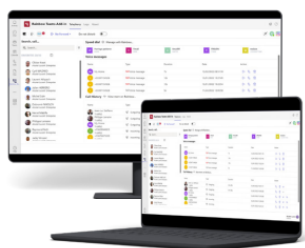
Adicionalmente, anexamos o documento [“https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/ms-team-datasheet-en.pdf”](https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/ms-team-datasheet-en.pdf), onde evidenciamos o atendimento dos recursos acima.

The Rainbow Telephony connector by Alcatel-Lucent Enterprise for Microsoft Teams

Seamlessly integrate telephony features into your Microsoft® Teams application

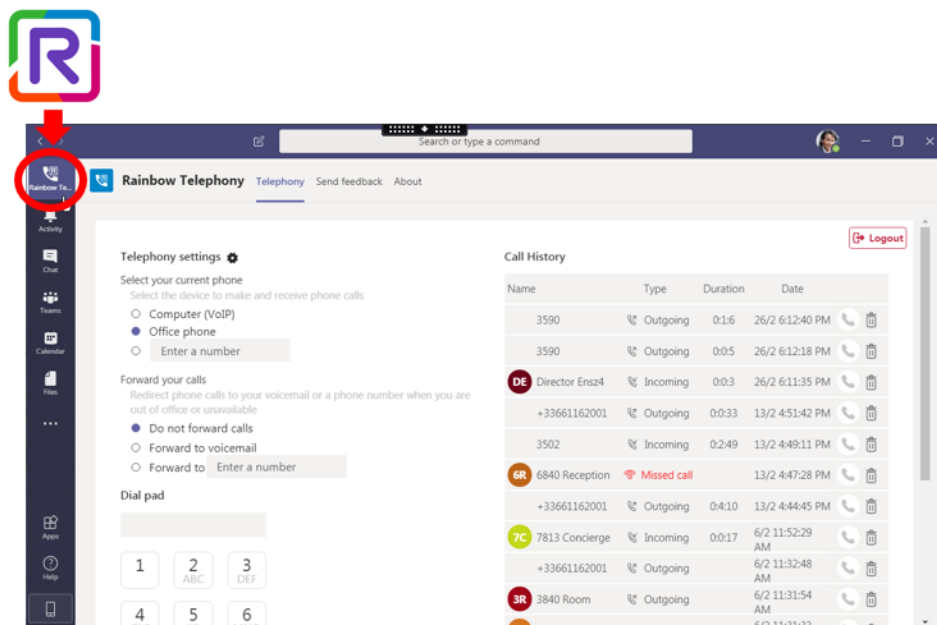
The Rainbow Telephony connector for Microsoft Teams from Alcatel-Lucent Enterprise integrates with your application and existing collaboration features to provide enriched telephony capabilities and more optimized with Microsoft Teams.

Purchasing and deploying new solutions can be expensive, time-consuming, and often crippling for businesses that need to scale quickly and adapt to changes on the fly. Users must become familiar with new technologies, user interfaces, or applications, which can extend deployment time and impact day-to-day operations. To minimise stress and increase adoption rate, businesses can now connect an existing Alcatel-Lucent Enterprise PBX, on premises or in the cloud, or a third-party PBX, to Microsoft Teams and continue to benefit from existing investments without the need to rip and replace.



- Página 01

Sobre a utilização das funcionalidades de telefonia, após a integração do Rainbow Telephone, todos os serviços vão ser utilizados diretamente pela plataforma da Microsoft, sem a necessidade de abrir outros aplicativos, bastando selecionar o “botão” correspondente ao Rainbow Telephone, conforme imagem capturada abaixo:



4.1.3. pesquisa de gravações por texto inserido

A pesquisa de gravação por texto pode ser realizada através de transcrição, recurso comprovado no documento “ATTIMO_Multiservices_two_pages_datasheet_Q3_2024_v4” página 01.

4.1.4. inserção de comentários nas gravações

A inserção de comentários nas gravações pode ser realizada através de transcrição, recurso comprovado no documento “ATTIMO_Multiservices_two_pages_datasheet_Q3_2024_v4” página 01.

4.1.5. geração automática de números de protocolo

O Attimo permite a geração de números de protocolo para chamadas, geralmente por meio de recursos de registro de tickets ou anotações de chamadas. Aqui estão algumas maneiras de implementar isso:

1. Usando Recursos de Chamadas

Identificação de Chamadas: Você pode configurar as extensões ou serviços de atendimento para gerar um número de protocolo único sempre que uma chamada for registrada. Isso pode ser feito através de um script personalizado que captura a chamada e gera um ID.

2. Integração com CRM

Se você estiver usando um sistema de CRM ou um software de atendimento ao cliente:

Integração: Muitos CRMs têm a capacidade de gerar números de protocolo automaticamente. Você pode integrar o Attimo com seu CRM para registrar chamadas e gerar protocolos automaticamente.

3. Sistemas de Ticket

Uso de Sistema de Tickets: Integre o Attimo a um sistema de tickets que possa atribuir automaticamente um número de protocolo a cada chamada recebida.

4.1.6. funcionalidade click-to-call via URL e call-back

Implementar a funcionalidade de click-to-call no Attimo permite que você integre facilmente o click-to-call com callbacks para notificações com integração APIs.

4.1.7. indicadores CSAT e NPS (API)

Integrar CSAT e NPS no Attimo envolve a coleta e análise de feedback dos clientes após interações. Essas métricas podem ajudar a melhorar a experiência do cliente e a qualidade do serviço prestado, a integração e automação dos indicadores podem ser feitas através de APIs.

4.1.8. videoconferência com 900 participantes

O Attimo realiza vídeo conferência até 1000 participantes por sala, via WebRTC, com gravação de conferência, compartilhamento de tela, compartilhamento de vídeo e áudio, entre outros conforme documento “ATTIMO_Multiservices_two_pages_datasheet_Q3_2024_v4” página 01.

4.1.9. exigência Codec de áudio G.722

Sobre a codificação do Rainbow, via WebRTC, são suportados o codecs G.711 que é de padrão elevado, utilizado desde a telefonia Digital e o G.722 que se adapta com facilidade a compressões de diferentes escalas. Conforme evidenciado no documento “Rainbow Network Requirements - 2022-04-27 - Ed23”, página 39 e imagem capturada abaixo:

6.2 Hybrid softphony calls

Business calls made or taken from CPE PBX and through the WebRTC gateway use G711 or G722 codecs for audio.

These codecs run at 64 kbps rate, which with addition of UDP and IP headers leads to 87.5kps.

It is reminded that real-time voice media is sensitive to the network quality, and that a good quality communication with G711 requires:

- One-way latency to be maximum 150ms
- Jitter to be maximum 30ms
- Packet loss to be maximum 1%

4.1.10. solução hospeda em datacenter com certificações e em território brasileiro

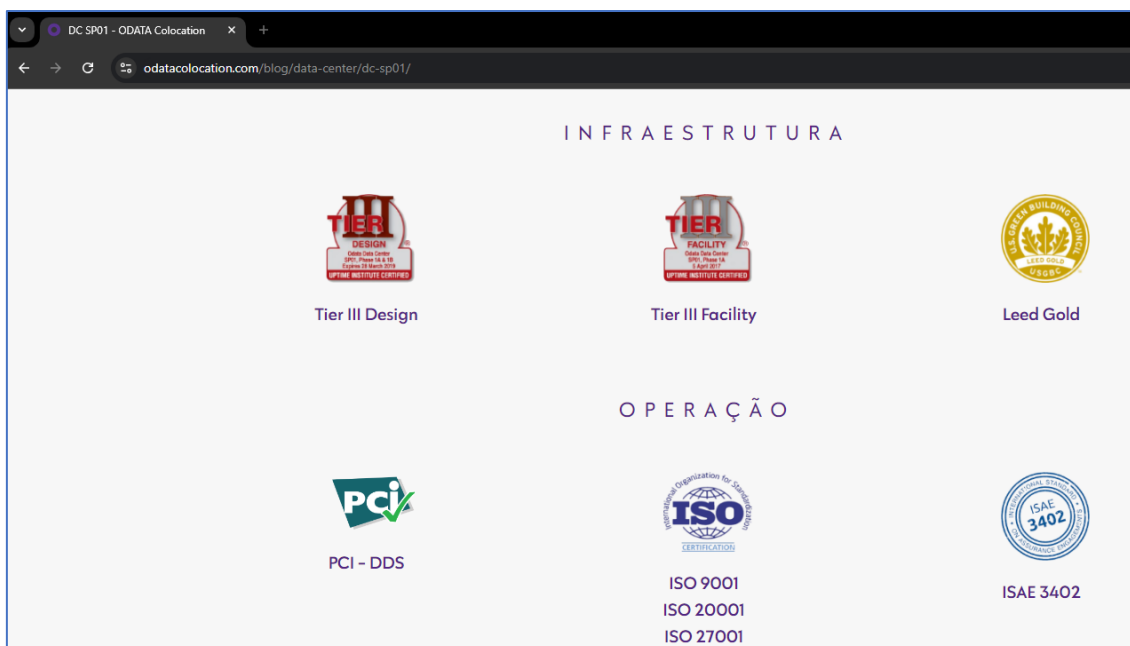
A Recorrida **3CORP** comprovou que hospeda suas soluções no Data Center DC-SP01 da ODATA, localizado na cidade de Santana de Parnaíba no Estado de São Paulo, que por sua vez possui certificação Tier III em Design e Facility entre outras, vejamos:

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que a empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, com matriz estabelecida sob o CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0001-89 e filial sob o CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0004-21, é cliente da **ODATA SP 01 LTDA.**, sociedade limitada, com sede no Estado de São Paulo, na Cidade de Santana de Parnaíba, na Estrada dos Romeiros, nº 943 – Votuparim, CEP: 06.513-001, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.547.424/0001-73, e que hospeda diversas tecnologias, tais como: Networking e Segurança (Switches, Firewall, WLAN, Roteadores), OmniChannel, Call Center e Telefonia em nuvem (PABX), em nosso Data Center (“DC-SP01”), localizado no endereço Estrada dos Romeiros, 943 - Votuparim, CEP: 06513-001 - Santana de Parnaíba – SP, que possui a certificação Tier III em Design e Facility, certificações que possuem associação ao conceito da norma ANSI/TIA-942.

Essa declaração é válida até 31/01/2025.

No site oficial da **ODATA**, constam as certificações da infraestrutura e de operação, comprovando assim total segurança e redundância geográfica.



Fonte: <https://odatacolocation.com/blog/data-center/dc-sp01/>

A Recorrida **3CORP** também comprovou, por meio de declaração, que hospeda suas soluções no Data Center da VIVO, que possui também as certificações Tier III em Design e Facility.

vivo empresas

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que a empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, com matriz estabelecida sob o CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0001-89 e filial sob o CNPJ o nº 04.238.297/0004-21, é cliente da **Telefônica Brasil S.A**, sociedade limitada, com matriz no Estado de São Paulo, Município de São Paulo, Bairro Cidade Monções, na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1376, CEP: 04571-000, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, e que hospeda o serviço de Colocation em nosso Data Center ("**TBI**"), localizado no endereço Avenida Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues 1690, CEP: 6543001 - Santana de Parnaíba – SP, **que possui as certificações Tier III em Design e Facility**, que garante aos seus clientes alta disponibilidade e confiabilidade com base na redundância de sua infraestrutura e padrões de instalação de salas de TI.

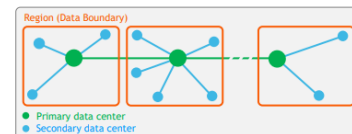
Com relação a situação narrada pela Recorrente **VOXCITY** que a solução Rainbow está hospedada na Europa, esclarecemos ela também está hospedada em território nacional, no Data Center da IBM no estado de São Paulo e adicionalmente anexamos o documento "TBE087_Rainbow_-_Security_Overview-_ed01e", onde evidenciamos as localizações dos Data Centers e Repartição Geográfica, além das imagens comprobatórias abaixo:

Data Centers



□ ALE has deployed two categories of data centers:

- Primary data centers which store data
- Secondary data centers which don't store data



□ A media relay server (TURN server) is operated in each data center.

Data Center Localizations	
Primary Data Centers	Secondary Data Centers
Gravelines and Roubaix (EMEA, France), OVH	Dallas, San Jose and Washington (US), IBM
Frankfurt (EMEA, Germany), OVH	Chennai (IN), IBM
Montreal (NA, Canada), OVH	Hong-Kong (HK), IBM
Singapore (AS), OVH	Seoul (KR), IBM
Sao Paulo (CALA, Brazil), IBM	Tokyo (JP), IBM
Dalian (CN), Neusoft	Sydney (AU), OVH

Rainbow - Security overview - ed01e
Pre-Sales

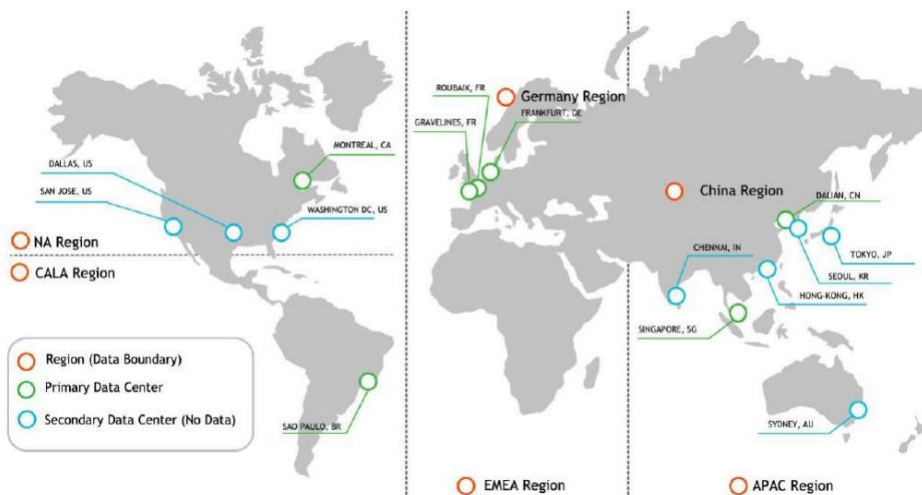
20

COPYRIGHT © 2019 ALE INTERNATIONAL. ALL RIGHTS RESERVED.

Alcatel-Lucent
Enterprise

- Página 20

Geographical repartition



Rainbow - Security overview - ed01e
Pre-Sales

21

COPYRIGHT © 2019 ALE INTERNATIONAL. ALL RIGHTS RESERVED.

Alcatel-Lucent
Enterprise

- Página 21

Sobre o Data Center da IBM em Hortolândia, ele possui certificações de segurança e conformidade importantes, que garantem a qualidade e a segurança das operações. As certificações mais comuns para data centers incluem:

Tier III (Uptime Institute) – Certificação que garante alta disponibilidade e redundância nos sistemas críticos do data center, permitindo manutenções planejadas sem interromper as operações.

ISO 27001 – Certificação internacional de gestão de segurança da informação, que assegura que o data center segue práticas rigorosas para proteger dados e informações sensíveis.

ISO 9001 – Certificação de qualidade que garante que o data center segue processos padronizados e de alta qualidade.

ISO 14001 – Certificação voltada para a gestão ambiental, mostrando que o data center segue práticas sustentáveis e responsáveis.

Essas certificações garantem que o data center da IBM no Brasil atende a padrões globais de segurança, qualidade e sustentabilidade, proporcionando confiança aos seus clientes.

Portanto, concluímos que houve uma pequena confusão ao citar a LGPD; certificações e territorialidade do DC não atendidas e hospedagem do Rainbow na Europa.

De tal sorte, que restou comprovado acima que a Recorrida 3CORP, comprovou atender aos itens em comento.

5) DO MÉRITO

Restou-se evidente que a Recorrente **VOXCITY** teve como intuito tumultuar o processo, fazendo rasas alegações de descumprimento às exigências do Edital e Anexos pela Recorrida **3CORP**, o que ficou demonstrado ser improcedente, vez que comprovado o integral cumprimento as disposições do editalícias e legislação vigente.

As alegações da Recorrente **VOXCITY** não passam de alegações desprovidas e infundadas para tentar desclassificar a empresa vencedora e desacreditar a decisão da comissão de licitação deste estimado Órgão, o que não merece prosperar.

É pacífico na melhor doutrina pátria que, se por um lado a vinculação ao instrumento convocatório constitui princípio basilar das licitações, não menos verdadeiro é que tal vinculação é instrumental, constituindo ferramenta posta à disposição do Administrador, bem

como dos interessados, para assegurar o fim que se busca obter, qual seja, a busca do melhor negócio para a Administração.

Ademais, em que pese a Recorrente tentar desclassificar a Recorrida **3CORP**, faz desvirtualizando a brilhante atuação deste i. Pregoeiro e de sua Comissão, ao tentar fazer crer que houve violação aos princípios da isonomia, vinculação e do julgamento objetivo, sem, contudo, se desincumbir de seu ônus.

E nem poderia, pois houve o estrito cumprimento aos termos do Edital, tanto da Recorrida **3CORP**, quanto da comissão e da equipe técnica, que inclusive, analisou corretamente a documentação de habilitação jurídica e qualificação técnica.

Outrossim, conforme dispõe o Edital, caso ainda reste alguma dúvida sobre os apontamentos, o Sr. Pregoeiro ou autoridade superior poderá em qualquer fase do processo, realizar diligências que considerem necessárias e úteis para esclarecer ou complementar a instrução.

Como se vê, os argumentos da Recorrente são meramente protelatórios, já que desprovidos de fundamentos e elementos aptos a comprovar as suas alegações. Assim, demonstrando total competência da equipe deste Órgão ao analisar toda a documentação exigida em Edital. Uma vez que o Órgão aceitou e habilitou a proposta, documentação jurídica e técnica, causando espanto que a licitante tente desacreditar a capacidade de análise do Sr. Pregoeiro e de sua equipe.

Ademais, ainda que remotamente, a desclassificação de uma proposta somente poderá ocorrer na verificação de erro que comprometa a exequibilidade do objeto, o que não se observa no presente caso. A tendência do direito tem sido a de relevar aspectos redundantes e formais que provoquem a desclassificação de empresas idôneas, destacamos:

“TC 000.175/95-1: Que no julgamento de contas e na fiscalização que lhe incumbe, o TCU decidirá não só quanto a legalidade e legitimidade, mas também sobre a economicidade dos atos de gestão praticados pelos responsáveis sujeitos à sua jurisdição (cf. art. 1º, § 1º, da Lei nº 8.443/92)”

Inquestionável que as alegações trazidas são facilmente superadas com a análise correta do Edital e Anexos, bem como documentos apresentados e das evidências apresentadas, não podendo de modo algum constituir motivo suficiente para reforma da decisão proferida.

Vale ressaltar que a Recorrente demonstra, nada mais do que um estranho inconformismo neste procedimento licitatório, o qual foi vencido pela Recorrida **3CORP** de acordo com os princípios constitucionais da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência (art. 37, CF).

Em virtude disso, a Recorrente tenta, por todos os meios, induzir esta r. comissão ao erro, tumultuando o procedimento licitatório, com o intuito de reverter a decisão exarada, o que não deve prosperar.

6) DA CONCLUSÃO

De qualquer forma, ante o exposto, evidencia-se que o pedido da empresa Recorrente **VOXCITY não deve prosperar visto que a Recorrida 3CORP** atende plenamente aos requisitos do Edital e que o Sr. Pregoeiro agiu no mais estrito cumprimento das regras Editalícias, procedendo com lisura o processo.

7) DO PEDIDO

Por todo o exposto, requer a **3CORP**, ora Recorrida, que sejam apreciadas as contrarrazões para confirmar a decisão prolatada no processo licitatório, **negando provimento ao recurso** da Recorrente e mantendo/confirmando a decisão que classificou a empresa Recorrida **3CORP** como vencedora deste certame licitatório.

Caso contrário solicitamos que tal decisão seja submetida à autoridade superior competente.

Termos em que, pede deferimento.

Santana de Parnaíba, 19 de setembro de 2024.

04.238.297/0001-89

3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

Alameda Oceania, Nº 56,
Polo Empresarial

Tamboré - CEP: 06.543-308
Santana de Parnaíba - SP

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

DIRETOR COMERCIAL

RG 25.573.598-4 / CPF 283.646.158-66

3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.