

**RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 09 – PE Nº 09/2021**

**Pergunta 1:** “Os funcionários precisam ser exclusivos?”

**Resposta 1:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, os funcionários deverão ser alocados nas dependências do CFO conforme objeto do edital.”

**Pergunta 2:** “Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?”

**Resposta 2:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, os softwares poderão ser hospedados externamente.”

**Pergunta 3:** “O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

**Resposta 3:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Da Contratada de acordo com o item 8.6 do TR.”

**Pergunta 4:** “O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?”

**Resposta 4:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Da Contratada de acordo com o item 6.5.7.3 do TR.”

**Pergunta 5:** “Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?”

**Resposta 5:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O valor total mensal do contrato para o mês 08/2021 do CFO foi de R\$1.601,98 (R\$772,51 para assinatura da centena de DDR e acesso; R\$678,07 por minutos utilizados, R\$151,40 em impostos – PIS, COFINS, CSLL e IRRF).”

**Pergunta 6:** “Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday)”

**Resposta 6:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não é possível estimar volumetria, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.”

**Pergunta 7:** “Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

**Resposta 7:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O edital é para a contratação de uma solução completa, que preconiza um bom nível de serviço. As características da solução implantada deverão ser definidas pela contratada e deverão atender ao nível de serviço especificado no edital. O CFO fornecerá tão somente o local físico para a hospedagem da solução. De acordo com a especificação do objeto, item 1.3, a CONTRATADA será responsável por toda infraestrutura, mão de obra, equipamentos, planejamento, projeto e insumos para a disponibilização do serviço. Não será utilizado nenhum dos recursos tecnológicos existentes no CFO. O CFO exigirá a qualidade do serviço, que deverá atender às especificações e características exigidas no edital. É disponibilizada à CONTRATADA a possibilidade de visita técnica para que o projeto seja adequado à realidade.”

**Pergunta 8:** “O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?”

**Resposta 8:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O edital é para a contratação de uma solução completa, que preconiza um bom nível de serviço. As características da solução implantada deverão ser definidas pela contratada e deverão atender ao nível de serviço especificado no edital. O CFO fornecerá tão somente o local físico para a hospedagem da solução. De acordo com a especificação do objeto, item 1.3, a CONTRATADA será responsável por toda infraestrutura, mão de obra, equipamentos, planejamento, projeto e insumos para a disponibilização do serviço. Não será utilizado nenhum dos recursos tecnológicos existentes no CFO. O CFO exigirá a qualidade do serviço, que deverá atender às especificações e características exigidas no edital. É disponibilizada à CONTRATADA a possibilidade de visita técnica para que o projeto seja adequado à realidade.”

**Pergunta 9:** “Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?”

**Resposta 9:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim.”

**Pergunta 10:** “Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?”

**Resposta 10:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O edital é para a contratação de uma solução completa, que preconiza um bom nível de serviço. As características da solução implantada deverão ser definidas pela contratada e deverão atender ao nível de serviço especificado no edital. O CFO fornecerá tão somente o local físico para a hospedagem da solução. De acordo com a especificação do objeto, item 1.3, a CONTRATADA será responsável por toda infraestrutura, mão de obra, equipamentos, planejamento, projeto e insumos para a disponibilização do serviço. Não será utilizado nenhum dos recursos tecnológicos existentes no CFO. O CFO exigirá a qualidade do serviço, que deverá atender às especificações e características exigidas no edital. É disponibilizada à CONTRATADA a possibilidade de visita técnica para que o projeto seja adequado à realidade.”

**Pergunta 11:** “Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?”

**Resposta 11:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O edital é para a contratação de uma solução completa, que preconiza um bom nível de serviço. As características da solução implantada deverão ser definidas pela contratada e deverão atender ao nível de serviço especificado no edital. O CFO fornecerá tão somente o local físico para a hospedagem da solução. De acordo com a especificação do objeto, item 1.3, a CONTRATADA será responsável por toda infraestrutura, mão de obra, equipamentos, planejamento, projeto e insumos para a disponibilização do serviço. Não será utilizado nenhum dos recursos tecnológicos existentes no CFO. O CFO exigirá a qualidade do serviço, que deverá atender às especificações e características exigidas no edital. É disponibilizada à CONTRATADA a possibilidade de visita técnica para que o projeto seja adequado à realidade.”

**Pergunta 12:** “Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?”

**Resposta 12:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não há”.

**Pergunta 13:** “Qual o valor do contrato vigente?”

**Resposta 13:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não há”.

**Pergunta 14:** “Deverão ser seguidos os valores do SINTEL/... como referência para o presente certame?”

**Resposta 14:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim”.

**Pergunta 15:** “A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?”

**Resposta 15:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite final da entrega da solução completa, conforme estabelecido no item 27.15 do TR”.

**Pergunta 16:** “Deverá ser fornecido CRM?”

**Resposta 16:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Pode ser utilizado o CRM, no entanto, a CONTRATADA deve oferecer uma ferramenta de gestão dos serviços contratados.”

**Pergunta 17:** “Quantos funcionários atuam no contrato vigente?”

**Resposta 17:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não há contrato vigente.”

**Pergunta 18:** “Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto? Em nosso entendimento será fornecida uma PA (posição fixa) que irá comportar 2 atendentes e mais uma PA (posição fixa) para o supervisor, está correto?”

**Resposta 18:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Conforme a tabela descrita no item 5.1.1 do TR são 03 atendentes”.

**Pergunta 19:** “Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?”

**Resposta 19:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, conforme descrito no item 11.2.5 do TR”.

**Pergunta 20:** “Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?”

**Resposta 20:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Pela Contratada, conforme o objeto do Edital.”

**Pergunta 21:** “O edital fala em fornecimento de uniformes, mas especifica os detalhes de fornecimento, favor ratificar entendimento.”

**Resposta 21:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não é obrigatório, no entanto a empresa deve definir uma forma de padronização e identificação do funcionário por meio de crachá conforme item 25.15 do TR”.

**Pergunta 22:** “Não fica claro quais serviços a contratada irá prestar, fornecimento de mão de obra e toda a estrutura tecnológica que será instalada na sede da contratante? Ou já existe alguma estrutura no local e será apenas o fornecimento de pessoas, favor ratificar entendimento.”

**Resposta 22:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “De acordo com o objeto do Edital, toda a mão de obra e a infraestrutura tecnológica e física serão de responsabilidade da Contratada. O CFO disponibilizará 2 (duas) salas com 1 (um) banheiro em cada uma delas, sendo para uma para operação da Central de Atendimento e outra para descompressão conforme o item 7.4 do TR”.

**Pergunta 23:** “As volumetrias informadas (mensagem e chatbot) são referentes a todo o período de contratação (30 meses)? Favor ratificar entendimento, se possível informar os valores mensais.”

**Resposta 23:** Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “De acordo com a tabela descrita no item 5.1.1 do TR as volumetrias estimadas são referentes ao período contratual. Não é possível estimar o preço mensal tendo em vista que esses serviços serão solicitados por demanda.”

Brasília, 27 de setembro de 2021.

**Rangel Araújo**

Pregoeiro