

RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 06 – PE Nº 09/2021

Pergunta 1: “Entendemos que como a estrutura de atendimento ficará no ambiente do CFO, toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da central de atendimento será provido pelo CFO, e os requisitos de infraestrutura física dispostos no TR se aplicam somente se a central for hospedada no ambiente da contratada. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta 1: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não, o CFO disponibilizará somente a estrutura física, conforme item 7.4 do TR.”

Pergunta 2: “Qual a será quantidade média mensal estimada de ligações recebidas pela central de atendimento do tipo local, celular e exterior?”

Resposta 2: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não foi considerada essa estimativa tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.”

Pergunta 3: “Entendemos que todos os sistemas solicitados (URA, gestão de chamados, força de trabalho, chatbot e etc) poderão estar hospedados em ambiente externo ao CFO. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta 3: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, os sistemas poderão ser hospedados externamente.”

Pergunta 4: “Entendemos que o treinamento inicial poderá ser ministrado na modalidade on-line. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta 4: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O serviço será realizado nas dependências do CFO, portanto o treinamento inicial também será prestado no CFO.”

Pergunta 5: “Entendemos que a estrutura de backup solicitada no item 10.4 do Termo de Referência poderá estar localizada em ambiente externo ao CFO. Está correto o nosso entendimento?”

Resposta 5: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, a estrutura de Backup poderá ser em ambiente externo.”

Brasília, 24 de setembro de 2021.

Rangel Araújo

Pregoeiro