

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