



Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

EXAME

EXAME DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO III

Chamamento Público nº 119/2020

Processo Administrativo nº 0036.264856/2020-56 - SEI – SESAU

OBJETO: Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center).

A Superintendência Estadual de Licitações – SUPEL, através da Pregoeira nomeada na Portaria nº 72/CI/SUPEL, publicada no DOE do dia 26.05.2020, vem neste ato responder aos pedidos de esclarecimentos enviados por e-mail por empresas interessadas. Os questionamentos foram encaminhados ao órgão de origem, que se manifestou da seguinte forma:

QUESTIONAMENTOS

"[...]

1- Deverá ser fornecido mão de obra ou somente o sistema?

2-O parâmetro 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?

3. Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?

4. Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?

5. O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?

6. Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

7. Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade? 8. Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas? 9. Deverão ser seguidos os valores do SINTEL/RO como referência para o presente certame?

10. A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

11. Deverá ser fornecido CRM?

12. Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?

13. Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada. Está correto o nosso entendimento?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da CTI, se manifestou:

"[...]

1. R. Sim a empresa deverá fornecer mão de obra para montagem dos sistema, treinamento e manutenções preventivas/corretivas que se fizerem necessário. A operacionalização do sistema será feito pela equipe da SESAU.

2. R: Responsabilidade da Contratada.

3. R: Nós não temo essa estimativa de valor, entretanto deverá atender ao número de interações contidas no termo de referência. (no mínimo 10 mil interações mensais).
Cabe lembrar que os números de atendimento não sofrerão alterações, deverá ser utilizado os mesmos números já usados pelo serviço.
 4. R: Há necessidade de fornecimento de troncos de telefonia, no mínimo 1 e são de responsabilidade da contratada.
 5. R: O link será de responsabilidade da contratada e deverá ter velocidade para atender de forma perfeita as ligações e atendimentos. Atualmente a velocidade indicada é de no mínimo 100 megabytes.
 6. R: Somente nas gravações de pré atendimento e menu interativo.
 7. R: Link E1" 1 Link E1 de preferência dedicado
 8. R: Não.
 9. R: Não.
 10. R: A partir de 30 dias da homologação do serviço por parte da equipe de informática da Sesau e da prestação do serviço por parte da contratada.
 11. R: Não.
 12. R: 45 pontos de atendimento.
 13. R: Os treinamentos serão fornecidos pela contratada.
- [...]"

Permanece inalterada a data de abertura da sessão conforme abaixo, em atendimento ao disposto no Artigo 20 do Decreto Estadual 12.205/06 e ao § 4º, do Art. 21, da Lei 8.666/93, a qual se aplica subsidiariamente a modalidade Pregão:

DATA DE ABERTURA: 03 de agosto de 2020 às 16h00min (horário de Brasília)

ENDEREÇO: No site de licitações www.comprasnet.gov.br

É o que temos a esclarecer, permanecendo inalteradas as cláusulas do edital.

Eventuais dúvidas poderão ser sanadas junto a Pregoeira e Equipe de apoio, através do telefone (69) 3212-9270, ou no endereço sito ao Palácio Rio Madeira, Ed. Rio Pacaás Novos/Edif. Central, 2º Andar, Av. Farquar, nº 2986, B. Pedrinhas, CEP 76.801-470, Porto Velho/RO.

Ciência aos interessados. Publique-se.

Porto Velho - RO, 03 de agosto de 2020.

MARIA DO CARMO DO PRADO

Pregoeira - SUPEL/RO

Mat. 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Bianca Matias de Souza, Pregoeiro(a)**, em 03/08/2020, às 12:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012773465** e o código CRC **70E208A4**.

