



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 06 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

PERGUNTA 1

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

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há restrições sobre o ambiente de armazenamento, contudo os softwares necessários devem atender os requisitos do ENCARTE Nº "B" REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO.”

PERGUNTA 2

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

RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratante, conforme Item 5.2 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 3

“A disponibilização de linhas telefônicas e entrocamentos, bem como, disponibilização do número para atendimento e serviço telefônico fixo comutado (0800) serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratante, conforme Item 5.2 do Termo de Referência.”



PERGUNTA 4

“Quanto a telefonia das ligações ativas, call back e sms, serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratante, conforme Item 5.2 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 5

“A internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

RESPOSTA 5

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratada, conforme Item 5.3 do Termo de Referência e item 3 do Encarte “B”.”

PERGUNTA 6

“Quantos megas de internet serão necessários para atendimento do objeto do edital?”

RESPOSTA 6

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Essa volumetria é de responsabilidade da Contratada e deverá atender os requisitos do Encarte “B”.”

PERGUNTA 7

“Há a necessidade de fornecimento de link E1? Qual quantidade?”

RESPOSTA 7

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não, os link’s serão fornecidos pela Contratante.”

PERGUNTA 8

“Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Qual quantidade?”

RESPOSTA 8

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta previsão.”



PERGUNTA 9

“Há a necessidade de fornecimento de software de CRM?”

RESPOSTA 9

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Os softwares necessários estão descritos no ENCARTE Nº "B" REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO.”

PERGUNTA 10

“Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?”

RESPOSTA 10

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A”

PERGUNTA 11

“Qual a quantidade de posições de atendimento do contrato atual?”

RESPOSTA 11

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “293 postos.”

PERGUNTA 12

“A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?”

RESPOSTA 12

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A partir da fase de implantação dos serviços.”

PERGUNTA 13

“O contrato atual possui período de transição final? Se sim, de quantos dias?”

RESPOSTA 13

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Sim, 30 dias.”



PERGUNTA 14

“Qual a especificação técnica dos computadores a serem disponibilizados na infraestrutura da contratada para atendimento ao objeto?”

RESPOSTA 14

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não existe uma especificação mínima, porém deverão ter capacidade de atender os requisitos previstos no Encarte “B”.”

PERGUNTA 15

“Qual a quantidade de supervisores a serem disponibilizados em razão do número de operadores? Exemplo: cada supervisor poderá ficar responsável por equipe de até 30 operadores.”

RESPOSTA 15

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A contratação será por serviço e não por posto de trabalho, por tanto esta quantificação caberá a Contratada.”

PERGUNTA 16

“Qual a quantidade de monitores a serem disponibilizados em razão do número de operadores? Exemplo: a cada 30 operadores, 1 monitor.”

RESPOSTA 16

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A contratação será por serviço e não por posto de trabalho, por tanto esta quantificação caberá a Contratada.”

PERGUNTA 17

“Há a necessidade de fornecimento de uniformes aos empregados alocados na central de atendimento do ministério da Educação? Se sim, favor especificar modelos, quantidades etc.”

RESPOSTA 17

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta previsão.”



PERGUNTA 18

“O termo de referencia está “cortado” em parte, poderiam disponibilizar a parte faltante?”

RESPOSTA 18

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Já foi inserido no sistema uma nova versão do Termo de Referência sem cortes.”

PERGUNTA 19

“Favor encaminhar histórico de chamadas hora a hora para correto dimensionamento da central.”

RESPOSTA 19

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “: Estas informações estão no ENCARTE "L" DADOS ESTATÍSTICOS.”

PERGUNTA 20

“Questionamos a necessidade de dupla comprovação de capacidade econômico financeira requerida, haja vista que somente a comprovação de índices superiores a 1 (item 8.1.2.5 do TR) e mais a prestação de garantia contratual (item 25. Do TR) se prestam para demonstrar a capacidade da licitante, tornando-se desnecessário o requerimento cumulativo contido no item 8.2.”

RESPOSTA 20

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há requerimento cumulativo, e sim exigências diferentes para comprovação da capacidade econômico-financeira da contratação, tendo em vista o vulto e a peculiaridade do serviço contratado.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro