

São Paulo, 29 de outubro de 2014.

À
Senhora Vesper Cristina B. Cardelino
Coordenação de Licitação

REF.: Resposta ao Ofício nº 090/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Inicialmente, cabe informar a Vossa Senhoria que, em atenção ao item 2 do Ofício em epígrafe, o referido Atestado assinado em 01/04/2014 declara a experiência continuada e ininterrupta da contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda por meio de 2(dois) Contratos, sendo o primeiro contrato de Nº 02/CGBS/SMG/2006 com vigência iniciada em 30/03/2006, e o segundo, atualmente em vigor, que é o de Nº 004/SECOM/2011 firmado em 09/05/2011, conforme claramente destacado no segundo Parágrafo do documento apresentado.

Outrossim, com relação aos questionamentos formulados no item 3.1, apresentamos a seguir nossas considerações:

Questionamento a): *“O Atestado emitido por essa Prefeitura informa a quantidade média de 300 (trezentas) Posições de Atendimento, porém não informa a quantidade de Posições de Atendimento simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia Voip atende. Sendo assim, solicitamos informar quantas Posições de Atendimento simultâneas o PABX/DAC atende?”*

Resposta: O Atestado emitido em 01/04/2014 informa claramente a “disponibilização com capacidade de utilização simultânea de 750 (setecentas e cinquenta) PA’s” que é a capacidade atual utilizada de Posições de Atendimento no Contrato Nº 004/SECOM/2011, sendo que todas estas PA’s estão integradas ao PABX/DAC da Contratada que utiliza tecnologia Voip (Comunix – ExtendVoip).

Questionamento b): *“O Atestado emitido por essa Prefeitura informa a disponibilização de Gravação Digital de Voz e Tela. Essa Gravação Digital é de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento?”*

Resposta: Sim, a gravação digital atualmente disponibilizada pela Contratada sincroniza a gravação de voz com a gravação de telas da operação.

Questionamento c): *“O termo Nº 02/CGBS/SMS/2006 prevê a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM (Customer Relationship Management) ou CzRM e de base de dados com plataforma de telefonia CTI (Computer Telephony Integration)?”*



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Resposta: Sim, o antigo contrato Nº 02/CGBS/SMS/2006, previa a integração CTI com Sistemas tipo CRM e suas bases de dados, conforme descrito no Termo de Referência do Pregão 02/2006, item III – A, subitens 19 e 20, bem como item III – M e subitens. Outrossim, informamos também, que o novo contrato Nº 004/SECOM/2011 prevê a integração CTI com Sistemas tipo CRM e suas bases de dados, conforme descrito no Termo de Referência do Pregão Nº 002/SECOM/2011, item 16.1. e subitens.

Estamos à disposição para esclarecimentos.

Nelson Ricardo Matos Guilhamati
Assistente de Gestão de Política Públicas
SECOM/CAF - Gestão de Contratos

Rogério Pelizzari
Coordenador II
SECOM/CAF

À
Secretaria-Geral – Secretaria de Administração – Diretoria de Recursos Logísticos –
Coordenação – Geral de Licitação e Contrato – Coordenação de Licitação
Vesper Cristina B. Cardelmo – Coordenadora de Licitação.
Anexo III do Palácio do Planalto, Ala “A”, Sala 207 – CEP 71150-900 – Brasília/DF
Brasília – Distrito Federal