

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017**

**PROCESSO: 05110.006144/2016-11**

**OBJETO:** Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

**ESCLARECIMENTO III**

“1. De acordo com o item 3.4.5.6, subitem g.g.:o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante.

Solicitamos o seguinte esclarecimento a cerca desse item: devemos considerar que o termo mesma origem, se refere a soluções de mesmo fabricante? ou poderão ser utilizadas soluções distintas, porém de fácil integração e que tenham como base software livre?

2. Por gentileza, teriam as curvas de atendimento hoje de cada um dos sistemas a serem atendidos?”

**RESPOSTA**

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

“1. Ao ser referenciado a mesma origem, entende-se por soluções do mesmo fabricante, motivo pelo qual é solicitado a apresentação da documentação técnica deste.

2. Tais dados não estão disponíveis. Desse modo, as informações a respeito dos chamados e devidos comportamentos foram inseridas no TR.”

Atenciosamente,

Brasília-DF, 19 de abril de 2017

**ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA**  
Pregoeiro