

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 I**

“Senhor pregoeiro e membros desta comissão de licitação, boa tarde. Solicito esclarecimentos referente ao edital pregão eletrônico SRP Nº 08/2017, processo Nº 05110.006144/2016-11.

Na página 85, item 3.3.1.7, a redação informa o seguinte: “*a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI do MP. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.*”

Por gentileza informar a largura de banda do referido link pois essa informação não está presente no edital assim como nos demais documentos anexos.”

**RESPOSTA**

Prezado Licitante,

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

“A necessidade elencada no referido item visa subsidiar a transferência dos dados para o ambiente deste Ministério que é o proprietário da Informação.

Desta feita, deve-se providenciar link suficiente para realização de cargas semanais desses dados, de forma eficiente, independentemente da estratégia adotada.

Ressalta-se que tal abordagem é focada no serviço de tal modo que o fornecedor pode ajustar o link da maneira que lhe for conveniente. Esse arranjo permitirá o ajuste de capacidade ao longo do contrato uma vez que a variação do tamanho da base de dados guarda relação direta com a quantidade de sistemas inseridos no serviço e atendimento, podendo a empresa escalonar seu link conforme necessidade.”

Atenciosamente,

Brasília-DF, 13 de abril de 2017

**ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA**  
Pregoeiro