

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 XXVII

“1 - Entendemos que todos os sistemas possui API de acesso que serão disponibilizados para o contratada. Está correto nosso entendimento?

2 - Entendemos que a duração do contrato será 1 mês de implantação e 36 meses de operação. Está correto nosso entendimento?

3- Para o serviço de implantação será faturado o valor único no primeiro mês de implantação. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

“1 - Entendemos que todos os sistemas possui API de acesso que serão disponibilizados para o contratada. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento está incorreto. Tal aspecto depende da maturidade de cada sistema e área de negócio. Ponto este que poderá ser diagnosticado na fase inicial de implantação.


2 - Entendemos que a duração do contrato será 1 mês de implantação e 36 meses de operação. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento está incorreto. A execução de 36 meses de contrato contempla em seu bojo os períodos de implantação e execução dos atendimentos.

3- Para o serviço de implantação será faturado o valor único no primeiro mês de implantação. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Entendimento Incorreto. O serviço de implantação também será executado mediante demanda e OS's registradas a serem comprovadas pelos fiscais, devendo ser faturado à medida em que os serviços e entregas forem efetuadas.”

Atenciosamente,


ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 22 de maio de 2017