

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 V

“Prezado Pregoeiro e membros da comissão de licitação,

Vimos por meio deste buscar esclarecimentos com relação aos seguintes pontos do edital e termo de referência do pregão supra citado.

1. O horário de atendimento do sistema SIASG se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
2. O horário de atendimento do sistema SICONV se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
3. O horário de atendimento do sistema PEN se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
4. O horário de atendimento do sistema CENTRAL DE COMPRAS se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
5. O horário de atendimento do sistema DEPEX se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
6. O horário de atendimento do sistema SIORG se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
7. O horário de atendimento do sistema SI-SISP se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
8. O horário de atendimento do sistema SIAPA se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
9. O horário de atendimento do sistema OUVIDORIA DO SERVIDOR se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
10. O horário de atendimento do sistema DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
11. No horário de atendimento estabelecido nos sistemas anteriores, os níveis N2 e N3 devem cumprir a mesma carga horária total do N1 ou haverá diferenciação de carga horária?
12. O que seria o ticket de requisição e como ele seria medido no atendimento quanto a remuneração?
13. O que seria o ticket de incidente e como ele seria medido no atendimento quanto a remuneração?
14. Existe uma estimativa de atendimento por faixa de horário (Exemplo: de 30 em 30 minutos)? Se sim, qual seria a estimativa de atendimento para as faixas de horário que compreendem os sistemas acima mencionados bem como os sistemas SCDP, ALÔ-SEGEP E ?

15. No período de implantação, ocorrendo o início da operação com abertura de chamados estes também serão remunerados juntamente com as horas de implantação?
16. Todos os scripts serão fornecidos pelo MP no ato da reunião ou deverão ser desenvolvidos pela CONTRATADA?
17. Entendemos que as linhas telefônicas poderão correr por sistema 0300 ou outro divergente de linha 0800 (que não está prevista em edital)? Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
18. As ligações de retorno (TR02), quando necessárias, terão o seu custo por conta da CONTRATADA ou da CONTRATANTE?
19. Entendemos que o sistema deverá estar preparado para se integrar aos dispositivos mobile e rede sociais, porém não há previsão de utilização destes no decorrer do termo de referência. Esta utilização ficará a cargo do MP? A ativação desse "módulo" será objeto de outra remuneração futuramente visto que não há previsão de seu uso no atendimento segundo os dados fornecidos? Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
20. Entendemos que os atendimentos presenciais só serão realizados pelo N3. Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
21. Entendemos que a empresa será remunerada nos diferentes níveis de atendimento (N1, N2 e N3) caso o chamado chegue ao último nível. Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar."

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

1. O horário de atendimento do sistema SIASG se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
2. O horário de atendimento do sistema SICONV se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
3. O horário de atendimento do sistema PEN se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
4. O horário de atendimento do sistema CENTRAL DE COMPRAS se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
5. O horário de atendimento do sistema DEPEX se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
6. O horário de atendimento do sistema SIORG se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
7. O horário de atendimento do sistema SI-SISP se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
8. O horário de atendimento do sistema SIAPA se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
9. O horário de atendimento do sistema OUVIDORIA DO SERVIDOR se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?

1. Resposta: Dias úteis.
10. O horário de atendimento do sistema DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO se refere a dias úteis ou a todos os dias da semana?
 1. Resposta: Dias úteis.
11. No horário de atendimento estabelecido nos sistemas anteriores, os níveis N2 e N3 devem cumprir a mesma carga horária total do N1 ou haverá diferenciação de carga horária?
 1. Resposta: Só haverá distinção dos horários nos casos explicitamente definidos.
12. O que seria o ticket de requisição e como ele seria medido no atendimento quanto a remuneração?
 1. Resposta: Esse termo só foi utilizado para representar a forma de atendimento atual. Não guarda relação com os serviços descritos e esperados que são demonstrados ao longo do Edital.
13. O que seria o ticket de incidente e como ele seria medido no atendimento quanto a remuneração?
 1. Resposta: Esse termo só foi utilizado para representar a forma de atendimento atual. Não guarda relação com os serviços descritos e esperados que são demonstrados ao longo do Edital.
14. Existe uma estimativa de atendimento por faixa de horário (Exemplo: de 30 em 30 minutos)? Se sim, qual seria a estimativa de atendimento para as faixas de horário que compreendem os sistemas acima mencionados bem como os sistemas SCDP, ALÔ-SEGEP E ?
 1. Não há previsão no TR de tais informações a esse nível de detalhe e nem histórico desse serviço.
15. No período de implantação, ocorrendo o início da operação com abertura de chamados estes também serão remunerados juntamente com as horas de implantação?
 1. Não. Todo atendimento no regime de operação será custeado por intermédio da métrica USA, definida no primeiro item do Edital.
16. Todos os scripts serão fornecidos pelo MP no ato da reunião ou deverão ser desenvolvidos pela CONTRATADA?
 1. Não. Haverá as duas possibilidades. O MP, para os ambientes um pouco mais maduros, poderá entregar os scripts. Entretanto, para outros serviços, a área responsável poderá demandar o serviço de elaboração em conjunto com a CONTRATADA.
17. Entendemos que as linhas telefônicas poderão correr por sistema 0300 ou outro divergente de linha 0800 (que não está prevista em edital)? Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
 1. O serviço de link de telefonia será fruto de outro processo licitatório conduzido em paralelo a este. Tal previsão está constante no item 3.4.2.
18. As ligações de retorno (TR02), quando necessárias, terão o seu custo por conta da CONTRATADA ou da CONTRATANTE?
 1. Os custos serão da CONTRATANTE, conforme link a ser disponibilizado e previsto no item 3.4.2.
19. Entendemos que o sistema deverá estar preparado para se integrar aos dispositivos mobile e rede sociais, porém não há previsão de utilização destes no decorrer do termo de referencia. Esta utilização ficará a cargo do MP? A ativação desse "módulo" será objeto de outra remuneração futuramente visto que não há previsão de seu uso no atendimento segundo os dados fornecidos? Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
 1. Negativo. A solução mobile deverá ser fornecida pela CONTRATADA, com os devidos requisitos técnicos previstos nos itens: 3.4.5.5 item n, 3.4.13, e anexo V – item 1.3.
 2. Referente às redes sociais, serão fornecidos as credenciais necessárias como perfil de atendimento à CONTRATADA para que essa possa prestar o serviço nas plataformas definidas pela CONTRATANTE em momento oportuno.

20. Entendemos que os atendimentos presenciais só serão realizados pelo N3. Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
 1. Está correto o entendimento. Especificamente para as demandas do tipo TT02.
21. Entendemos que a empresa será remunerada nos diferentes níveis de atendimento (N1, N2 e N3) caso o chamado chegue ao ultimo nível. Estamos corretos em nosso entendimento? Caso negativo, favor explicar e exemplificar.
 1. Está correto o entendimento.

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017