

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 XVII

1. CORPO DO EDITAL: CAPÍTULO 6 – DO ENVIO DA PROPOSTA E TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 5.5 PROPOSTA DE PREÇO

“6 - DO ENVIO DA PROPOSTA

6.7.2 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.” E

“5.5 PROPOSTA DE PREÇO

5.5.1.3 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.”

a) Diante dos itens apresentados, entendemos que o objeto pretendido se trata de contratação de serviços e não aquisição de equipamentos e, portanto, não cabe detalhamento com indicação das comprovações de todos os itens do TR. Nosso entendimento está correto?

2) Solicitamos esclarecer se podemos entender que a volumetria de atendimentos informada para o INOVA refere-se à PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL – PCD. Em caso negativo, esclarecer do que se trata o INOVA, bem como disponibilizar a distribuição de atendimentos, por tipo de serviço, para a PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL – PCD no Catálogo Preliminar de Serviços constante do Anexo II.

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

1. CORPO DO EDITAL: CAPÍTULO 6 – DO ENVIO DA PROPOSTA E TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 5.5 PROPOSTA DE PREÇO

“6 - DO ENVIO DA PROPOSTA

6.7.2 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.” E

“5.5 PROPOSTA DE PREÇO

5.5.1.3 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.”

a) Diante dos itens apresentados, entendemos que o objeto pretendido se trata de contratação de serviços e não aquisição de equipamentos e, portanto, não cabe detalhamento com indicação das comprovações de todos os itens do TR. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Entendimento incorreto. Considerando que o serviço a ser contratado contempla diversas soluções tecnológicas com suas respectivas especificações técnicas, o item em questão visa subsidiar a decisão de homologação técnica dos termos do TR por parte do fiscal técnico.

2) Solicitamos esclarecer se podemos entender que a volumetria de atendimentos informada para o INOVA refere-se à PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL – PCD. Em caso negativo, esclarecer do que se trata o INOVA, bem como disponibilizar a distribuição de atendimentos, por tipo de serviço, para a PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL – PCD no Catálogo Preliminar de Serviços constante do Anexo II.

Resposta: Entendimento Correto.

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA

Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017