

Zimbra

alexandre.cordeiro@proderj.rj.gov.br

Diligência 3CORP (Lote 2) - Resposta (PRODERJ - PE 12/2024)

De : Layane Oliveira <layane.basse@3corp.com.br>
Assunto : Diligência 3CORP (Lote 2) - Resposta (PRODERJ - PE 12/2024)
Para : cdl@proderj.rj.gov.br
Cc : Bruno Silva <bruno.silva@3corp.com.br>

sex., 20 de jun. de 2025 10:22
6 anexos

Prezados, bom dia.

Em resposta a diligência solicitada em 18/06 para o Lote 2, anexo nossas considerações para avaliação.

Permanecemos à disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente,

Layane Basse
Coordenadora de Licitações | Inside Sales
Bidding and Inside Sales Coordinator
A serviço da 3CORP
Telefone +55 11 4450-6075 - **Celular** +55 11 97654-4504
Email layane.basse@3corp.com.br
Alameda Europa, 945 Tamboré | Santana de Parnaíba | CEP: 06.543-325



Resposta_Diligência_18.06.25_Proderj_Lote2_v2.pdf
576 KB

AO

CENTRO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011

A/c: Sr(a). Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio

Ref.: Resposta diligência – LOTE 2 – 18.06.2025

Pregão Eletrônico RP nº 012/2024 PROCESSO nº SEI-430002/000058/2024

Objeto: Registro de preços visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual (Lote I) e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing (Lote II), na forma estabelecida neste Edital e seus anexos.

Prezados Senhores,

Em resposta a diligência solicitada em chat em 18/06/2025, a **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, CNPJ nº **04.238.297/0001-89**, através do seu representante legal infra-assinada, apresenta os esclarecimentos.

Inicialmente replicamos as mensagens direcionadas:

18/06/2025 16:02:49 - Pregoeiro : *No decorrer da análise dos documentos e das cotações de preços apresentadas no processo, verificou-se que a empresa 3CORP TECHNOLOGY S/A INFRA ESTRUTURA TELECOM, arrematante do Lote 02 deste Pregão, apresentou, na fase de cotação de preços, valor inferior ao valor ofertado e arrematado na sessão pública.*

18/06/2025 16:03:01 - Pregoeiro : *Desse modo, considerando os princípios da economicidade, razoabilidade, eficiência e vantajosidade, que regem as contratações públicas, solicita-se que a empresa promova a redução do valor arrematado, alinhando-o a patamares mais condizentes com os preços apresentados por essa empresa na fase de cotação de preços promovida por esta Autarquia.*

18/06/2025 16:03:14 - Pregoeiro : *Ressalta-se que tal solicitação encontra amparo no artigo 5º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, que estabelece como princípio basilar das contratações públicas a "obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração", bem como no artigo 11, inciso I, que trata da observância da eficiência e do interesse público e inciso III, que visa evitar contratações com sobrepreço ou com preços manifestamente inexequíveis e superfaturamento na execução dos contratos.*

18/06/2025 16:03:28 - Pregoeiro : Diante disso, solicitamos manifestação da empresa sobre a possibilidade de proceder com a redução do valor arrematado, a fim de assegurar a vantajosidade para a Administração Pública, em estrita observância aos princípios que regem a atividade administrativa, especialmente aquele previsto no Art. 5º e nos incisos I e III do Art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

Prezados, durante a fase de solicitação orçamentária foi interpretado pela ora proponente de que o valor solicitado seria unitário por agente (posição de contact center), considerando assim durante a fase orçamentária em 17/02/2025, o valor unitário de R\$ 551,00 por agente, conforme proposta abaixo:

LOTE II							
Item	ID-SIGA	Descrição	U.F	Quant.	Unitário	Mensal	Total
1	184820	Contact Center em Nuvem	Serviço Mensal	21	R\$ 551,0000	R\$ 11.571,0000	R\$ 277.704,0000
TOTAL GERAL						R\$ 11.571,0000	R\$ 277.704,0000

Porém, durante a fase de esclarecimentos sobre o referido pregão, foram solicitados esclarecimentos especificamente sobre a quantidade de agentes de contact cente, como segue:

Questionamento 2:

Entendemos que o valor de R\$ 2.393 mencionado no Lote II é por cada licença de Agente de "Contact Center em Nuvem", seja este um Atendente Comum ou Supervisor. Favor confirmar nosso entendimento.

RESPOSTA: O objeto a ser fornecido se trata de uma Plataforma de Contact Center, portanto o valor mencionado se refere ao custo mensal da disponibilização da plataforma ao CONTRATANTE, que deverá contemplar fron-ends tanto de atendentes como de supervisor, conforme especificações técnicas estabelecidas no Anexo I do Termo de Referência.

Questionamento 3:

Caso nosso entendimento sobre o questionamento anterior esteja equivocado, e o quantitativo de "21" existente no item único do Lote 2 refere-se à quantidade de instâncias (órgãos aderentes) de Contact Center, entendemos que deverá ser esclarecida a quantidade de agentes e supervisores a serem implantadas. Favor informar a quantidade total de agentes em cada uma das instâncias.

RESPOSTA: A quantidade de agentes deverá ser obtida com cada CONTRATANTE, no âmbito dos seus processos e fluxos internos de atendimento.

Logo, ficou esclarecido que o valor a ser apresentado não seria referente a uma unidade de agente de contact center e sim deveria ser considerada a plataforma de contact center com quantidade de agentes a ser definida no momento da contratação.

Portanto, em nossa proposta foi considerada uma plataforma de contact center de forma a atender a demandas dos referidos órgãos do estado do Rio de Janeiro. Desta forma apresentamos o valor de **R\$ 2.261,90** (dois mil, duzentos e sessenta e um reais e noventa centavos) , mensal, para cada **Plataforma de Contact Center**, conforme abaixo:

Registro de preços visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing, conforme os requisitos, especificações e quantitativos constantes no Termo de Referência e seus anexos.				U.F.	QTDE	VALOR (R\$)			
						Com ICMS		Sem ICMS	
	Item	ID-SIGA	Descrição			Unitário	Total	Unitário	Total
LOTE II	1	184820	Contact Center em Nuvem Marca: Huawei Modelo: AICC Fabricante: Huawei	Serviço Mensal	21	R\$ 2.261,90	R\$ 47.499,90	R\$ 2.261,90	R\$ 47.499,90
	VALOR TOTAL GLOBAL DO LOTE II					-	R\$ 1.139.997,60	-	R\$ 1.139.997,60

Assim os valores apresentados na proposta estão devidamente corretos, visto que se referem ao valor total mensal para disponibilização de cada plataforma de Contact Center.

Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos.

Santana de Parnaíba, 20 de Junho de 2025

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE
SÓCIO – DIRETOR
RG: 25.573.598-4 SSP/SP
CPF: 283.646.158-66
3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA
DE TELECOM LTDA

04.238.297/0001-89
3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA
Alameda Oceania, Nº 56,
Polo Empresarial
Tamboré - CEP: 06.543-308
Santana de Parnaíba - SP