

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA OI S/A – (PE-RP N° 012/2024) - VOIP

Questionamento 1:

Solicitação de Esclarecimento – Lote 1

Em relação ao item que trata do “Serviço Telefonia IP e Nuvem contemplando licença/assinatura por usuário ou ramal, licença de softphone, aparelho IP POE e headset (Ligações LOCAL e LDN Ilimitadas FIXO - FIXO e FIXO - MÓVEL)” solicitamos o seguinte esclarecimento:

Tendo em vista a necessidade de dimensionamento adequado da solução a ser proposta, solicitamos à CONTRATANTE confirmar se cada licença/assinatura deverá necessariamente contemplar a entrega de ambos os equipamentos físicos (aparelho IP POE e headset), ou se haverá definição por parte da CONTRATANTE sobre quais usuários/ramais receberão apenas o aparelho IP, apenas o headset ou ambos os dispositivos.

Tal definição é essencial para assegurar o correto planejamento técnico e financeiro da proposta, em conformidade com os princípios da isonomia e da vinculação ao instrumento convocatório.

RESPOSTA: A CONTRATADA se obriga a entregar ambos os equipamentos físicos (aparelho IP e headset), nos termos do Anexo I do Termo de Referência, exceto se houver alguma definição diferente da CONTRATANTE, que somente poderá ser aferida após a assinatura do contrato.

Questionamento 2:

Solicitação de Esclarecimento – Lote 2 – Plataforma de Contact Center em Nuvem

No que se refere ao Lote 2 do objeto da licitação, que trata da contratação de serviços de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing, com natureza de prestação continuada, vimos, por meio deste, requerer esclarecimentos adicionais, nos seguintes termos:

Considerando que a correta formulação da proposta comercial demanda o conhecimento preciso dos quantitativos envolvidos, solicitamos a gentileza de informar a quantidade estimada de licenças de uso para agentes (operadores) e para supervisores que deverão ser contempladas na solução ofertada, bem como, se possível, a estimativa de uso simultâneo.

Tais informações são essenciais para a composição da proposta técnica e para a adequada precificação do serviço, especialmente diante do modelo de contratação baseado em tecnologia em nuvem, cujo custo está diretamente relacionado à quantidade de usuários e à capacidade contratada.

Ademais, ressaltamos que a ausência desses dados compromete os princípios da isonomia entre os licitantes e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, previstos na nova Lei nº 14.133/2021, bem como o direito à ampla competitividade do certame.

Dessa forma, solicitamos que a Administração esclareça os pontos acima, preferencialmente por meio de retificação ou complementação do Termo de Referência, de forma a assegurar a plena viabilidade da participação e a apresentação de propostas compatíveis com a real necessidade do CONTRATANTE.

RESPOSTA: O objeto a ser fornecido se trata de uma Plataforma de Contact Center, que deverá contemplar fron-ends tanto de atendentes como de supervisor, conforme especificações técnicas estabelecidas no Anexo I do Termo de Referência. A quantidade de agentes deverá ser obtida com cada CONTRATANTE, no âmbito dos seus processos e fluxos internos de atendimento.