

Ref: PREGÃO PRESENCIAL No. 009/2013

SOLICITAÇÃO ESCLARECIMENTO - VOX Tec. da Informação Ltda

DATA: 02.06.2013

Prezado(a) Senhor(a),

A Vox Tecnologia da Informação Ltda-EPP. empresa inscrita no CNPJ sob o nº. 04.405.765/0001-62, com sede na Avenida ACM, 2487 / 22º Andar - Bairro Parque Bela Vista – CEP 40.280-000 – Salvador – Bahia, vem através do presente solicitar esclarecimento a seguir:

Sendo o objeto definido como, “Serviço de atendimento telefônico receptivo, objetivando atendimento ao cidadão, capaz de registrar e encaminhar demandas, solicitações, sugestões e denúncias para as instâncias pertinentes a cada assunto”, o objeto não sugere que o fornecimento da plataforma de telefonia para prestação dos serviços seja obrigação do licitante..

Contudo, em outro trecho do edital e seus anexos, diz “o tempo de espera não poderá ser superior à 3 minutos, com notificação ao demandante de sua posição a cada 30 segundos”, e também “O serviço deverá ter opção de encaminhamento de “e-mail” através do próprio sistema de “Call Center” para o demandante e/ou órgão demandado, com confirmação do recebimento” sugerindo a necessidade de uma plataforma integrada de telefonia e dados ou recursos tecnológicos capazes de exercer essa função.

Solicitamos esclarecer:

se o fornecimento dos recursos tecnológicos para controle do fluxo de tráfego deverá ser fornecido pelo licitante ou pelo contratante;

se os custos de entroncamento dessa plataforma na rede pública de telefonia (voz e dados) serão igualmente custeados pelo licitante ou pelo contratante;

se, na hipótese da plataforma ser fornecida pelo contratante, não seria necessário esclarecer que tipo de recurso será utilizado, pois há especificação de relatórios que deverão ser fornecidos diretamente por essa plataforma, ou seja, obrigações que nessa hipótese não seriam de controle do licitante.

Resposta: todos os 03 (três) itens do questionamento são da responsabilidade da contratada.