

## ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

1. Considerando que é responsabilidade da contratada o fornecimento e operacionalização do callcenter, o fornecimento do sistema de contact center poderá ser disponibilizado nas mesmas instalações físicas onde funcionará o callcenter?

**RESPOSTA 01:** Sim. Conforme itens 8.2 e 8.3 do Termo de Referência:

### Item 8. IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO e EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.2. Toda a plataforma da solução deverá ser hospedada na nuvem, em local próprio da CONTRATADA, localizado na cidade de Manaus-AM.

8.3. Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, na cidade de Manaus-AM...

2. A responsabilidade pela contratação dos links nesta conexão será do contratante ou contratada?

**RESPOSTA 02:** A responsabilidade será da contratada conforme itens 7.1.1, 7.1.1.14, 7.1.16 e 7.1.22 do Termo de Referência:

### Item 7. DESCRIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

#### 7.1. Requisitos Gerais

7.1.1. A solução engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados, por demanda através de emissão de Autorização de Execução de Serviços – AES, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológico de redes e telecomunicações...

7.1.14. Deverá fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

7.1.16. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessária para a sustentação da Central de Atendimento.

7.1.22. A CONTRATADA deverá fornecer todos os softwares, hardwares, licenças e serviços necessários à interligação e acomodação dos vários módulos destinados ao funcionamento completo da Plataforma Multisserviços.

3. Sabendo que os custos relacionados os link de voz e da contratada, qual o volume estimado da quantidade de chamadas recebidas e originadas dia/mês?

**RESPOSTA 03:** A quantidade de chamadas recebidas irá depender da característica do cliente. Estimamos chegar até a quantidade de 130.000 unidades de atendimento mês, conforme item 2.3 do Termo de Referência.

4. Sabendo que os custos relacionados ao broker de troca de mensagens WhatsApp será da contratada, qual a quantidade estimada de mensagens trocadas dia/mês? O número a ser cadastrado na API Oficial será fornecido pelo contratante ou contratada?

**RESPOSTA 04:** Não temos esse número estimado. Estimamos chegar até a quantidade de 130.000 unidades de atendimento mês, conforme edital. A quantidade de mensagens dentro de cada atendimento, dependerá da característica do atendimento.

**JOSÉ LINCOLN ALVES DE LUCENA**

Responsável Técnico

**THALES GOMES WANDERLEY**

Pregoeiro