

ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

1. No item 9.1.1.3. "A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução.". Com isso questiona-se:

RESPOSTA 01: Em que pese a diversidade dos questionamentos formulados por vossa senhoria depreende-se que os mesmos estão relacionados a USA estabelecida como base para composição da capacidade de atendimento baseada na expertise da solução empregada para o serviço pretendido, tais como, número de pessoas por nível de atendimento, capacidade de atendimento online simultâneos, tempo de atendimento, canais de atendimento, entre outros.

Nesse entendimento, verifica-se que todas as respostas se encontram presentes no Termo de Referência: itens 2.3, 7 e 9.1.1, posto que são suficientes para que as propostas sejam apresentadas para sessão pública de lances dentro da completude esperada para uma empresa deste segmento de mercado.

- a) Qual a memória de cálculo para composição da USA, uma vez que é citado que a mesma é composta pelo "ESFORÇO" e a "COMPLEXIDADE"?

RESPOSTA 1-A: Vide resposta 1.

- b) 01 (uma) USA, se equivale a 01(um) atendimento prestado?

RESPOSTA 01-B: Sim. 01 (uma) USA compreende 01 (um) atendimento, considerado a ação de contato do usuário com a central de atendimento multicanais, até a conclusão, independente dos meios ou canais utilizados na realização.

2. No termo de referência, é citado que são estimados 130.000 USA' s. deste volume qual a proporção de atendimento humano? E qual a proporção de atendimentos automatizados? Ressaltamos que essa informação é importante para dimensionamento das propostas, uma vez que atendimentos automatizados representam um menor custo.

RESPOSTA 02: Dependerá das características de necessidade para cada cliente da CONTRATANTE, portanto a CONTRATADA deve estar preparada para atender conforme a demanda.

Item 7.2.8. A plataforma a ser implantada deve ser composta por um conjunto de componentes aos quais formam uma solução robusta para Contact Center utilizando tecnologias e conceitos IP Omnichannel & Self-Service, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos de qualquer companhia, possibilitando unificar as interações do cliente independente da forma de contato (voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, redes sociais ou aplicações móveis).

3. Qual o volume médio mensal de atendimentos por canal recebidos no contrato atual?

RESPOSTA 3: Vide resposta 1.

4. Qual o volume recebido no canal telefônico por intervalo de hora?

RESPOSTA 4: Vide resposta 1.

5. Qual o TMA que deve ser considerado para o dimensionamento dos recursos? Ressaltamos, que devido a precificação ser baseada em USA' s, e o esforço ser um item desta composição, esta referência é essencial para correto dimensionamento dos recursos.

RESPOSTA 5: Vide resposta 1.

6. No item 11.2. "É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste instrumento. 11.2.1. Atendente 1º Nível. 11.2.2. Atendente 2º Nível." É citado que é de responsabilidade da CONTRATADA, o dimensionamento dos recursos, porém o edital, não informa nenhuma referência de proporção e quantidade de atendimentos dos níveis. Com isso questionamos.

- a) Qual a proporção de atendentes de 2º nível deve ser considerada em relação ao 1º nível?
- b) Quais os requisitos mínimos de escolaridade para atendentes de 1º nível?
- c) Quais os requisitos mínimos de escolaridade para atendentes de 2º nível?

RESPOSTA 6: item 3.8. Existem demandas em execução na solução pretendida, atendendo as necessidades da CONTRATANTE solicitadas pelos clientes Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC e Secretaria Estadual de Saúde – SES. Outros clientes demonstraram interesse na solução.

- Dependerá das características de necessidade para cada cliente da CONTRATANTE, portanto a CONTRATADA deve estar preparada para atender conforme demanda.
 - A CONTRATADA deve focar seus esforços na entrega dos serviços com qualidade e de forma satisfatória que a solução exige, através da alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento de suas atribuições operacionais e de gestão. Não cabe a CONTRATANTE interferir na escolha dos profissionais com quem a CONTRATADA trabalha. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA estabelecer os padrões de qualidade laborativa dos seus profissionais. Para a CONTRATANTE interessa única e exclusivamente a prestação dos serviços contratados com a CONTRATADA.
7. Os custos de minutagem com a operadora telefônica, serão de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?

RESPOSTA 7: CONTRATADA.

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.

7.1.22. 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.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

No caso de serem de responsabilidade da CONTRATADA, qual a quantidade de minutos recebidos atualmente na central?

RESPOSTA: Vide resposta 1.

8. Qual o valor estimado para esta contratação?

RESPOSTA 8: O orçamento é sigiloso motivo pelo qual não podemos divulgar o valor estimado para contratação.

JOSÉ LINCOLN ALVES DE LUCENA

Responsável Técnico

THALES GOMES WANDERLEY

Pregoeiro