



MEC – Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 21 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

PERGUNTA 1

“Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há restrições sobre o ambiente de armazenamento, contudo os softwares necessários devem atender os requisitos do ENCARTE Nº "B" REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO.”

PERGUNTA 2

“O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo, ativo e multicanal, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratante, conforme Item 5.2 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 3

“Há a necessidade de fornecimento de link de telefonia?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não, os link’s serão fornecidos pela Contratante.”

PERGUNTA 4

“Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”



RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta necessidade.”

PERGUNTA 5

“A internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?”

RESPOSTA 5

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será de responsabilidade da Contratada, conforme Item 5.3 do Termo de Referência e item 3 do Encarte “B”.”

PERGUNTA 6

“Quantos megas de internet serão necessários para atendimento do objeto do edital?”

RESPOSTA 6

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Essa volumetria é de responsabilidade da Contratada e deverá atender os requisitos do Encarte “B”.”

PERGUNTA 7

“Há a necessidade de fornecimento de link E1? Qual quantidade?”

RESPOSTA 7

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não, os link’s serão fornecidos pela Contratante.”

PERGUNTA 8

“Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Qual quantidade?”

RESPOSTA 8

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta previsão.”

PERGUNTA 9

“Como será feita a instalação do link lan to lan caso a central de atendimento esteja localizada fora de Brasília/DF?”



RESPOSTA 9

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta previsão.”

PERGUNTA 10

“Item 16.2. do TR informa que o escritório necessário para treinamento virtual para capacitação deve ser em Brasília. Qual a real necessidade do escritório ser em Brasília, tendo em vista que o treinamento é e pode ser virtual?”

RESPOSTA 10

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A proposição é para que exista um espaço com infraestrutura adequada onde colaboradores do MEC possam fornecer orientações/treinamento sobre as políticas públicas atuais ou novas para equipes da CONTRATADA que estiverem em outras cidades fora de Brasília.”

PERGUNTA 11

“Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?”

RESPOSTA 11

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.”

PERGUNTA 12

“Deverão ser seguidos os valores do SINTTEL/DF como referência para o presente certame?”

RESPOSTA 12

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não há esta previsão.”

PERGUNTA 13

“É necessário o fornecimento de CRM?”

RESPOSTA 13

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Os softwares necessários estão



descritos no ENCARTE Nº "B" REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO."

PERGUNTA 14

"Qual o atendimento presencial que se refere o item 16.4. do TR? Não localizamos no encarte C nenhum atendimento presencial?"

RESPOSTA 14

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "O Encarte "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇOS prevê que as atividades de serviço de suporte poderão ser realizadas no ambiente da CONTRATANTE ou CONTRADA, contudo estes serviços serão solicitados sob demanda para atividades planejadas."

PERGUNTA 15

"Questionamos a utilização de Turnover como forma de nivelamento do serviço, uma vez que fere a gerencia e gestão dos empegados da futura contratada. O objeto da presente contratação são os serviços prestados, e não o pessoal efetivamente. Caso fosse essa a intenção, o processo de terceirização não seria o caminho correto. Dessa forma, questiona-se sobre a exclusão do presente item do certame. Alternativamente, caso não seja de Vosso Entendimento, questiona se no item serão contabilizados somente os desligamentos sem justa causa, pois são os únicos que a contratada tem gestão efetiva, na medida em que contabilizar todos os desligamentos, contando inclusive com os desligamentos voluntários por parte dos empregados, significa conferir cumprimento ou descumprimento do contrato à sorte de escolhas e oportunidades pessoais de cada empregado."

RESPOSTA 15

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "Não há esta previsão."

PERGUNTA 16

"As salas descritas nos itens 11.1.12 e 11.1.15 do TR poderão compor somente uma sala ou é necessário que sejam individualizadas?"

RESPOSTA 16

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "Não há estes itens no Termo de Referência."



PERGUNTA 17

“O item 12.3.1.3 informa que todos os custos de telefonia ativa da Central 156 e os custos das tarifas telefônicas ativas serão de responsabilidade da contratante. Dessa forma, somente os custos de SMS serão de responsabilidade da Contratada?”

RESPOSTA 17

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Entendimento correto.”

PERGUNTA 18

“A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?”

RESPOSTA 18

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A partir da fase de implantação dos serviços.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro