



ESTADO DO ESPIRITO SANTO
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

1º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 003/2024

À Empresa **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**

Referente: **Solicitação esclarecimentos Pregão Eletrônico 003/2024.**

Questionamento:

1. Qual a empresa que é a detentora do contrato atualmente?

Resposta: Claudiney Alves - Trusti Confiança e Tecnologia

2. Confere nosso entendimento de que está licitação é para contratação global, restando apenas uma empresa vencedora?

Resposta: Sim, apenas uma empresa vencedora.

3. O call center pode ser montado fora do Estado do Espírito Santo?

Resposta: Será conforme o item: 13. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA (CALL CENTER).

13.1. Os atendimentos de 1º nível do SERVICE DESK (Call Center) deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA, ou em local autorizado pela CONTRATANTE e conforme estabelecido no ANEXO-C.

4. Haverá atendimento humano pelo WhatsApp, se afirmativo, qual o volume mês?

Resposta: Não há atendimento pelo WhatsApp.

5. Será necessários o fornecimento de links, se sim, quantos e qual o tipo?

Resposta: Não será necessário

6. De quem é a responsabilidade da URA, 0800?

Resposta: Contratada

7. Os funcionários precisam ser exclusivos?

Resposta: Não

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

Resposta: A critério da contratada desde que atenda todos os requisitos estabelecidos em Edital.

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

Resposta: Contratada

10. O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?

Resposta: Não há previsão deste serviço no edital



ESTADO DO ESPIRITO SANTO
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

11. Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?

Resposta: Não há esta previsão no edital

12. Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday)

Resposta: Caso queira, peço que formalize o pedido pelo e-mail: licitacao@camaracariacica.es.gov.br ou protocolar pedido presencialmente, na sede da Câmara Municipal de Cariacica para que a empresa vigente possa providenciar.

13. Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?

Resposta: A CONTRATADA deve ter capacidade para atender as especificações do edital.

14. O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?

Resposta: A LICITANTE deve especificar o item do qual ela deseja questionar

15. Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

Resposta: A Critério da CONTRATADA

16. Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?

Resposta: A Critério da CONTRATADA desde que atenda a especificação deste Edital.

17. Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?

Resposta: A Critério da CONTRATADA desde que atenda a especificação deste Edital.

18. Qual o valor do contrato vigente?

Resposta: Essas e outras informações, referente ao contrato vigente estão no Portal de Transparência da Câmara Municipal de Cariacica.

19. Deverão ser seguidos os valores do SINTTEL, como referência para o presente certame?

Resposta: Não

20. A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

Resposta: Após o início da Prestação de Serviços

21. Deverá ser fornecido CRM?

Resposta: Não

22. Quantos funcionários atuam no contrato vigente?

Resposta: Essas e outras informações, referente ao contrato vigente estão no Portal de Transparência da Câmara Municipal de Cariacica.



ESTADO DO ESPIRITO SANTO
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

23. Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto? Em nosso entendimento será fornecida uma PA (posição fixa) que irá comportar 2 atendentes e mais uma PA (posição fixa) para o supervisor, está correto?

Resposta: Não. O contrato não é por posto de trabalho. É por ativo, com cumprimento do SLA.

24. Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

Resposta: De acordo com o edital item, 1.27.3. O treinamento deverá ser ministrado sob a responsabilidade e custos da CONTRATADA no local e em datas a serem previamente acordadas. As datas deverão obedecer ao cronograma de eventos previstos neste Anexo.

25. Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?

Resposta: Não há previsão destes serviços no edital

26. As volumetrias informadas (mensagem e chatbot) são referentes a todo o período de contratação (30 meses)? Favor ratificar entendimento, se possível informar os valores mensais.

Resposta: Não. Conforme o especificado em edital, item, 8.9. O ponto único de contato do SERVICE DESK deverá atender chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone 0800, correio eletrônico, ferramenta de gestão de SERVICE DESK e CHATBOOT disponível no Sistema de Gestão de Serviço.

27. Favor disponibilizar processo administrativo do certame em epígrafe.

Resposta: Favor, solicitar cópia do processo administrativo pelo e-mail: licitacao@camaracariacica.es.gov.br ou protocolar pedido presencialmente, na sede da Câmara Municipal de Cariacica.

28. Para o Chatbot será necessária a inteligência artificial? Ou seja, será necessário que o bot tenha capacidade de identificar palavras/expressões digitados pelo cidadão ou será necessário o atendimento por uma árvore de opções (direcionamento).

Resposta: Fica a critério da CONTRATADA.

29. Quanto aos SMS, favor esclarecer se será exigido o envio/disparo de mensagens em lote?

Resposta: Não há previsão deste serviço no edital.

Cariacica/ES, 24 de julho de 2024

COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO