



Serviço de Apoio às Micro e Pequenas
Empresas do Rio Grande do Norte

COMUNICADO I

PREGÃO N.º 01/2020 – SEBRAE/RN – CPL

A Comissão Permanente de Licitação do SEBRAE/RN esclarece às empresas participantes do **PREGÃO N.º 03/2020 – SEBRAE/RN – CPL**, que após questionamentos dos participantes, vem esclarecer que:

QUESTIONAMENTOS

1) No edital não registra o local da central de atendimento, entendemos que a operação poderá funcionar em qualquer estado do território brasileiro. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Em resposta ao questionamento, a unidade demandante esclarece que a operação poderá funcionar em qualquer local, haja vista a possibilidade de Home Office como opção, conforme o item 5.13 do Anexo I.

2) A convecção da SINTTEL/RN de 2020 ainda não foi homologada, entendemos que a proponente em sua precificação poderá adotar os salários e benefícios do CCT SINTTEL/RN de 2019. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim, está correto o vosso entendimento.

3) Após assinatura do contrato, a proponente poderá solicitar repactuação do contrato quando homologado o novo CCT SINTTEL/RN - 2020. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim, está correto o vosso entendimento.

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

RESPOSTA: Sim, toda a tecnologia poderá ficar nas nuvens, desde que garantido a integração para o funcionamento dos serviços, incluindo a entrega das ligações via E1, conforme itens 16.21 da Convocação, 5.4.21 e 5.13.18 do Anexo I (Termo de Referência) e item 3.21 do Anexo XI (Minuta do Contrato).

5) 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: Será de responsabilidade da empresa contratante o pagamento da telefonia.

6) Sendo o custo da telefonia da contratante, o pagamento ativo de SMS será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?

RESPOSTA: A contratada deve contemplar o sistema de envio de SMS em seus serviços. A conta de SMS enviado será repassada para a CONTRATANTE.

7) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

RESPOSTA: Sim. Se a implantação desta tecnologia alterar fluxos de atendimento, deverá passar pela aprovação da CONTRATANTE.

8) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?

RESPOSTA: NEXCALL SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA ME. O Sebrae considera essa informação confidencial.

9) Qual o valor do contrato vigente?

RESPOSTA: R\$ 37.791,05 / mês.

10) A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

RESPOSTA: Após 30 dias de serviços executados, ressaltando que existe uma expectativa de entrega do serviço completo como apontado no item 4.3.2.

11) Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

RESPOSTA: A Contratante será responsável pela elaboração e aplicação do treinamento inicial da Operação ou treinamentos que abordem pela primeira vez um novo produto ou serviço. Em outras ocasiões os treinamentos serão realizados pela Contratada”.

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

RESPOSTA: Os aplicativos de multiplataforma como whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela contratada, conforme item 5.6.3 do Termo de Referência.

13) O pagamento do whatsapp será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?

RESPOSTA: O pagamento da plataforma de whatsapp será de responsabilidade da Contratante, conforme item 5.6.3 do Termo de Referência. O custo de contratação da ferramenta incluindo licenças de uso será da empresa contratada. Os custos de interação mensal serão repassados para a empresa contratante.

14) Tendo em vista as boas práticas e expertise desta licitante, não entendemos necessária a utilização de cabos categoria 6 em toda a rede local, pois para as terminações de rede poder utilizado cabo categoria 5e, seguindo todas as normas e boas práticas de mercado. Assim, questionamos o item 5.13.10 do TR que exige a utilização dos cabos cat 6, o que aumentaria desarrazadamente o custo da operação e aparentemente direciona para empresas que já possuam tal cabeamento em suas instalações.

RESPOSTA: A contratada deverá garantir a qualidade do serviço”.

15) No item 5.12.4.1, favor ratificar o entendimento de que as solicitações de alteração serão feitas pela contratante e realizadas pela contratada, nos termos do item 5.12.4.3.

RESPOSTA: Seguiremos com o que disciplina o item 5.12.4.3

16) Favor enviar a distribuição da demanda por hora do mês de maio/2019, tendo em vista que realizando dimensionamento com o dia 1/04/19, verificasse que a demanda não seria atendida pela quantidade de 2 operadores, principalmente no horário das 09:00 às 13hrs.

RESPOSTA: Os valores de volumetria informados são apenas para a CONTRATADA ter melhor entendimento dos comportamentos dos clientes.

1 - Observe que não está sendo contratado atingimento de Nível de Serviço ou Taxas de Abandono.

2 - A Central de atendimento conta com o equivalente a 8 agentes logados durante 05:30 (disponível para atendimento). Eles trabalham em sinergia em dias/horas de pico, podendo ser redistribuídos entre os serviços ou atendimento multiskill (multi-habilidades).

3 - A CONTRATADA deve ser responsável por realizar as previsões e alertas de dimensionamento, mas cabe ao SEBRAE decidir se assumirá o risco de atender com quantidade insuficiente de agentes para atingimento de Nível de Serviço ou taxas de abandono.

17) A partir de qual momento a contratada terá direito a remuneração?

RESPOSTA: Checar resposta do questionamento 10.

18) Favor fornecer dados históricos de atendimentos via chat, e-mail e whatsapp, bem como de ligações ativas, por dia e hora, se possível em excel, para melhor trabalho.

RESPOSTA: Os dados referentes ao histórico de ligações e Whatsapp estão disponíveis em excel. Os serviços de e-mail, chat serão incorporados à Central de Relacionamento pela primeira vez, de modo que não há histórico de uso. Devemos seguir o número de colaboradores mencionados na contratação do Termo de Referência.

19) O dimensionamento efetuado pelo SEBRAE/RN para a presente contratação atende 100% dos níveis de serviços impostos pelo contrato?

RESPOSTA: Não. Ver resposta da questão 16.

20) O edital prevê atendimento via whatsapp. Contudo, não está claro se será feito da mesma forma que o atendimento sms, será feita uma distribuição de mensagens únicas para x números nas oportunidades em que o SEBRAE/RN determinar? Ou será prestado um atendimento completo, como no chat, com o recebimento de solicitações dos cidadãos? Haverá troca de mensagens longa entre Contratada e usuários? Necessário o esclarecimento tendo em vista não somente o atingimento dos SLA'S do contrato, mas também a forma de cobrança para a utilização da plataforma whatsapp de forma corporativa. Apenas reforçando que as mensagens de entrada/saída de whatsapp são cobradas POR MENSAGEM de acordo com o uso.

RESPOSTA: O custo de contratação da ferramenta incluindo licenças de uso será da empresa contratada. Os custos de interação mensal serão repassados para a empresa contratante.

21) Para a realização dos registros dos atendimentos, questionamos: será fornecido o sistema (CRM) pelo SEBRAE/RN, ou a contratada quem deverá fornecer?

RESPOSTA: A contratada deverá fornecer o sistema de CRM.

22) Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?

RESPOSTA: Não

23) Haverá treinamento inicial pelo SEBRAE/RN?

RESPOSTA: A Contratante será responsável pela elaboração e aplicação do treinamento Inicial da Operação ou treinamentos que abordem pela primeira vez um novo produto ou serviço. Outras sessões destes treinamentos serão realizadas pela Contratada. Observar o quadro do Prazo de implantação do item 4.3.2 do referido Edital.

24) Favor informar o TMA do ativo, atendimentos via chat, e-mail e whatsapp.

RESPOSTA: 1min56sec ativo. Os demais serviços serão incorporados, ver questão 16.

25) Favor informar exatamente todos os requisitos quanto:

Pergunta incompleta.

25.1) Os atendentes poderão ser multiskill?

RESPOSTA: Sim, os operadores poderão ser multiskill (multi-habilidades), conforme orienta o Termo de Referência em seus itens 5.14.4, 5.14.5 e 5.14.6

26) O item 7.3 prevê que sejam utilizados os valores para salários e benefícios de acordo com a CCT do SINTTEL/RN. Contudo, o sindicato não possui CCT publicada, consta informação no site de que a convenção está em elaboração. O sindicato não está com o telefone funcionando. Enviamos e-mail solicitando os dados para utilização nesta licitação, mas até o momento do envio dos presentes esclarecimentos, não recebemos resposta. Assim, solicitamos que os valores a serem seguidos sejam divulgados.

RESPOSTA: A convecção da SINTTEL/RN de 2020 ainda não foi homologada, assim poderão ser adotados os salários e benefícios do CCT SINTTEL/RN de 2019 vigente.

27) Na volumetria identificamos que houveram ligações recebidas após o horário das 19 horas, contudo, conforme o item 5.14.+3, a central deverá funcionar de segunda à sexta-feira, das 07 às 19:00. Assim, favor esclarecer do que se tratam essas ligações?

RESPOSTA: As ligações ocorridas após às 19h são retidas pelo SEBRAE Nacional. Caso as mesmas ocorram fora do horário, a contratada não precisa realizar o atendimento.

28) Os registros a serem realizados se limitam aos enviados na planilha e se limitam a registrar a quantidade por "rótulo de linha" pelos atendentes no CRM?

RESPOSTA: Não, outros poderão ser inseridos a depender da necessidade da empresa.

29) Há algum outro tipo de registro não especificado a ser registrado?

RESPOSTA: Sim, existem. Nessa nova contratação de serviço, a Contratada irá especificar melhor os registros a serem realizados.

Exemplo: Registro de Abertura de empresa, poderá ser segmentado utilizando as novas nomenclaturas como:

Receptivo Orientações para abertura de MEI, Orientações para Abertura de ME etc.

30) Favor esclarecer a forma de pagamento do item 5.12.4.6, entendemos que o número do cartão e a finalização do pagamento será feita pela pessoa do supervisor, está correto?

RESPOSTA: Sim, está correto.

31) O disparo de SMS deverá ser efetuado direto da ferramenta da contratada? Favor informar média de utilização.

RESPOSTA: Sim, deverá. A média anual é de cerca de 58.000 (4.800/mês), podendo a média mensal varia de acordo com as campanhas realizadas pela empresa.

Este comunicado será divulgado via Internet no site do SEBRAE/RN, endereço www.rn.sebrae.com.br, no link Licitações.

Natal, 25/08/2020

Atenciosamente,

Comissão de Licitação - CPL - SEBRAE/RN