

## Esclarecimentos e impugnações

**ATENÇÃO!**

A solicitação foi concluída com sucesso.



12:32:40

Fechar

<b>Órgão ou entidade:</b>	1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA	
<b>Número do pregão:</b>	1091012 000251/2023	
<b>Objeto da licitação:</b>	Contratação de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.	
<b>Data da licitação:</b>	16/01/2024	
<b>Edital:</b>	<a href="#">Arquivo do edital</a>	
<b>Nº da Solicitação:</b>	0003	
<b>Tipo de solicitação:</b>	Esclarecimento	
<b>Situação:</b>	Concluída	
<b>Data:</b>	04/01/2024 10:35	
<b>Dados do solicitante</b>	<b>Tipo de pessoa:</b>	Pessoa jurídica
	<b>CNPJ:</b>	07.789.113/0001-67
	<b>Nome:</b>	LETTEL DISTRIBUIDORA DE TELEFONIA LTDA
	<b>Representante do fornecedor:</b>	Everson Silva Leite
	<b>E-mail:</b> Envio de notificação de resposta	felipe@lettel.com.br
	<b>Telefone:</b>	(51)99326-6075
<b>Mensagem:</b>	A contratação total do contrato serão de 130 licenças pelo período de 36 meses, independente da implementação inicial de 70 licenças, correto?	
<b>Arquivo:</b> Pode ser incluído apenas 1 arquivo.		
<b>Resposta</b>	<b>Data:</b>	05/01/2024 12:32
	<b>Responsável:</b>	SEBASTIAO NOBRE DA SILVA
	<b>Mensagem:</b>	De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe:  Devido à limitação de caracteres imposta pelo Sistema, a RESPOSTA foi disponibilizada no arquivo anexo.
	<b>Arquivo:</b>	<a href="#">Visualizar arquivo</a>

## PROCESSO LICITATÓRIO Nº 251/2023

### Resposta ao Pedido de Esclarecimentos nº 3

De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe:

**PERGUNTA** – “A contratação total do contrato serão de 130 licenças pelo período de 36 meses, independente da implementação inicial de 70 licenças, correto?”

**RESPOSTA:** “Entendimento incorreto.

Conforme informado no item 4.1 do ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA:

4.1. DA JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO ESTIMATIVO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

(...)

*A quantidade de licenças a serem utilizadas de imediato é de 70 licenças para atendimento a Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental e Superintendência de Recursos Humanos. Prevendo a escalabilidade e utilização da plataforma em outras unidades, estamos estimando a contratação de 130 licenças. (grifo nosso)*

(...)

*Ressalta-se ainda que o faturamento ocorre de acordo com a quantidade de licenças em uso, conforme preconiza o edital em seu ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA, item 14.1.4 inciso III, sendo que a quantidade consumida de imediato será de 70 licenças, podendo atingir o máximo de 130 licenças, de acordo com a necessidade da contratante.*

14 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

14.1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

14.1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

I) Relatório da implementação e validação da solução;

II) Relatório dos treinamentos efetuados e seus devidos certificados;

**III) Relatório com a quantidade de licenças que estão sendo utilizadas; (grifo nosso)**

IV) Relatório informando a quantidade de chamados abertos para manutenção preventiva e/ou corretiva;

V) Relatório informando a disponibilidade do serviço.