

Esclarecimentos e impugnações

ATENÇÃO!

A solicitação foi concluída com sucesso.



19:36:01

Fechar

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Órgão ou entidade: | 1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA | |
| Número do pregão: | 1091012 000251/2023 | |
| Objeto da licitação: | 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. | |
| Data da licitação: | 16/01/2024 | |
| Edital: | Arquivo do edital | |
| Nº da Solicitação: | 0008 | |
| Tipo de solicitação: | Esclarecimento | |
| Situação: | Concluída | |
| Data: | 11/01/2024 09:57 | |
| Dados do solicitante | Tipo de pessoa: | Pessoa jurídica |
| | CNPJ: | 13.005.456/0001-96 |
| | Nome: | CODDERA SOFTWARE LTDA |
| | Representante do fornecedor: | Mauricio Ricardo Zagato |
| | E-mail: Envio de notificação de resposta | mzagato@coddera.com |
| | Telefone: | (11)99447-7427 |
| Mensagem: | Para o correto dimensionamento do esforço de implementação é fundamental sabermos todos os fluxos de URA e BOT que devem ser considerados para o desenvolvimento. Entendemos que foram compartilhados alguns modelos, poderiam compartilhar todos os fluxos que deveram ser considerados no projeto ? | |
| Arquivo: | Podem ser incluídos até 5 arquivos PDF. | |
| Resposta | Data: | 12/01/2024 19:35 |
| | Responsável: | SEBASTIAO NOBRE DA SILVA |
| | Mensagem: | 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 em arquivo anexo. |
| | Arquivo: | Visualizar arquivo |

Pedido de Esclarecimentos nº 8

RESPOSTA

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 – “Para o correto dimensionamento do esforço de implementação é fundamental sabermos todos os fluxos de URA e BOT que devem ser considerados para o desenvolvimento. Entendemos que foram compartilhados alguns modelos, poderiam compartilhar todos os fluxos que deveriam ser considerados no projeto?”

RESPOSTA: “Esclarecemos que, até o presente momento, fornecemos todos os fluxos existentes, entretanto, como mencionado em resposta anterior, os arquivos poderão sofrer alguma modificação. Acrescentamos, também, que, conforme descrito no objeto da contratação, outras unidades da Instituição poderão ser atendidas, sendo criados, posteriormente, novos fluxos para os atendimentos:

*1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção 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, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, **dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço.** (grifo nosso)”*