

PROCESSO N.º 01.002757.23.98

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2023

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE MULTICANAIS (VOZ, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS, SMS, CHAT ONLINE, CHATBOT E VOICEBOT), DEVENDO ATENDER A TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA QUE ENGLOBE, ENTRE OUTROS: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÃO, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTO E APLICATIVOS.

ASSUNTO: Pedidos de esclarecimento

Conforme informações prestadas pela equipe técnica da Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão da Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG, seguem abaixo as respostas dos pedidos de esclarecimentos encaminhados pelas empresas:

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 6:

Conforme item 12.3.1. Caso necessário, o quantitativo de itens a serem utilizados podem ser remanejados entre eles, de modo que as quantidades sejam alteradas conforme a necessidade do CONTRATANTE. Seguem dúvidas:

Pergunta 01:

Entendemos que qualquer alteração deverá ser em comum acordo entre as partes, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Conforme o item 12.1. do Anexo I - Projeto Básico, “O objeto do contrato terá como referência a planilha indicativa abaixo, podendo-se alterar a distribuição dos quantitativos dos itens descritos, desde que expressamente autorizado pela CONTRATANTE, com anuência da CONTRATADA, sem, contudo, ultrapassar o valor global do contrato.” sendo respeitados os parâmetros da legislação aplicável.

Pergunta 02:

Entendemos que os itens 3 a 10 poderão ser alterados para aumentar o item 1, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento não está de todo correto. O item 12.3.1 não faz referência a um item específico, podendo haver remanejamento entre qualquer um dos itens a serem utilizados e não apenas para aumentar o item 1 da planilha de itens a serem contratados.

Rogério Ferreira Cabral
Pregoeiro
Original Assinado