

CE N° FIESC/GEA 04114/19

Florianópolis, 23 de janeiro de 2019.

Aos fornecedores licitantes,

Assunto: ERRATA nº 01/2019 e Esclarecimento

Referência: Pregão Presencial nº 008/2019

Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

Senhores,

Reportamo-nos ao edital de licitação em referência para retificar o que segue:

1) Alterar os itens 1.1 do Edital e ANEXO I (DO OBJETO) do Edital, conforme abaixo:

Onde se Lê:

A presente licitação tem como objeto a seleção de propostas para Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos. 5.31.6.2 Memória de 01GB de RAM;

Leia-se:

A presente licitação tem como objeto a seleção de propostas para Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal, ativo e receptivo, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos.

2) Alterar o QUADRO 3 do ANEXO VI do Edital (DADOS BÁSICOS DA CONTRATAÇÃO), conforme abaixo:

Onde se Lê:

Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC e suas Entidades.

Leia-se:

Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal, ativo e receptivo, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC e suas Entidades.

3) Alterar no item 8.1.2 alínea “a” (Atestado de Capacidade Técnica) do Edital, conforme abaixo:

Onde se Lê:

a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato



*multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo). Os atestados devem conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, recursos multicanal utilizados, tipo de serviço comercializado pelo canal, atividade exercida pela operação, acordos de nível de serviços e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web. Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade técnica de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela licitante. Os atestados serão apresentados **com no mínimo os quantitativos, características e prazos indicados abaixo:***

Leia-se:

a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão do fornecedor licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível ao objeto descrito no ANEXO I deste Edital. Os atestados devem conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, recursos multicanal utilizados e tipo de serviço comercializado pelo canal. Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade técnica de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela licitante. Os atestados serão apresentados com no mínimo os quantitativos, características e prazos indicados abaixo:

ESCLARECIMENTO:

Esclarecemos que o documento exigido no item 8.1.2 alíneas “a”, “a1”, “a2” e “a3” do Edital (Atestado(s) de Capacidade Técnica), serão analisados visando a aptidão do fornecedor licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível ao objeto descrito no ANEXO I do Edital.

Não é necessário que seja apresentado no atestado o mesmo texto descrito no objeto da licitação, pois sabemos que nem sempre isso é possível, e o que será avaliado será sua sincronia com os serviços licitados e compatibilidade e similaridade com o objeto, além das demais exigências ali descritas.

Ficam inalteradas as demais cláusulas do edital e a data e horário de abertura do Pregão se mantém no dia 25/01/2019 às 14h, na Sede da FIESC.

Bento Patrício da Rocha Matos
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Lawrence Brasil de Oliveira
Membro da Comissão Permanente de
Licitação

Valencia Rosana Martins de Alencar
Membro da Comissão Permanente de Licitação