

CE N° FIESC/GEA 03520/19

Florianópolis, 21 de janeiro de 2019.

Aos fornecedores licitantes,

Assunto: ESCLARECIMENTO N° 02/2019

Referência: PP n° 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.

PERGUNTA:

Data: 21 de jan de 2019 09:57

Por favor, podem me esclarecer as seguintes dúvidas? Seguem:

1. O valor da comissão de venda é pago conforme percentual do seu grupo e este valor é extra ao que for contratado no item 1 e eventualmente no item 2? Se a resposta for sim, não corre-se o risco do contrato superar o valor máximo contratado? Ou para este serviço não há restrição de orçamento?
2. Para a operação ativa, será fornecido infraestrutura de telefonia fixa ou será de responsabilidade da contratada? Se for de responsabilidade da contratada, qual o volume estimado de ligações para: fixo-fixo (LDN e Local) e fixo-móvel? Sem estas informações não há possibilidade de estimar/prever custos. Localizei apenas informações referente a implantação do 0800.
3. No item 3.7.1.3 fala sobre envio de SMS, e-mail marketing, entre outros, no entanto, não fala/descreve o volume a ser utilizado por tipo de canal. Podem enviar estimativas de consumo? Sem estas informações não há possibilidade de estimar/prever custos.
4. Há alguma restrição territorial para instalação da operação? O Call Center pode ser instalado em Joinville?

RESPOSTA:

Abaixo transcrevo respostas da área técnica, referente aos questionamentos do PP 008/2019 – FIESC:

- 1) *Sim, o valor da "comissão sobre vendas" será conforme as regras constantes do ANEXO I do Edital. A dotação orçamentária será sobre os valores pagos nos itens 1 e 2, sendo a "comissão" administrada à parte pela FIESC.*
- 2) *A infra estrutura para a prestação dos serviços é toda fornecida pela empresa licitante, e não temos estimativa de volume de ligações, mas sim a "quantidade de posições de atendimento" que a empresa deve fornecer, dentro dos horários pré-estabelecidos, sendo uma quantidade de posições FIXA e uma **estimativa de quantidade** de posições VOLANTES. As posições VOLANTES são estimadas, sem caráter de obrigatoriedade de uso.*
- 3) *Conforme a resposta do item 2, não temos estimativa de consumo.*
- 4) *Não há restrição territorial no ANEXO I do Edital.*

Atenciosamente,

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO