

COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO SENAC-AR/RN

Pregão Eletrônico nº 024/2022 - Senac-AR/RN

Processo nº 221/2022

Objeto: Contratação de ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre empresa e clientes através dos canais: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instragram, Chat e Chatbot, baseada no conceito de múltiplos canais (onmnicchannel), utilizando uma única solução de sistema, sendo user friendly, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 01

Informamos que a Comissão de Licitação recebeu pedido(s) de esclarecimento(s) sobre o Instrumento Convocatório. Segue teor do(s) questionamento(s) e sua(s) respectiva(s) resposta(s):

ESCLARECIMENTO 01:

“No item 15 do Edital do presente Pregão Eletrônico, é vedada expressamente a subcontratação do objeto deste instrumento, porem não indica se essa vedação é referente à subcontratação total ou parcial do objeto

Isso porque, tendo em vista a natureza do serviço em contratação, a solução deverá oferecer atendimento a canais de atendimento de terceiros, como WhataApp, Facebook Massenger, Telegram, entre outros. Todos esses canais pertencerão a terceiras partes, que terão seus serviços comerciais contratados para a adequada e legal prestação do serviço em licitação.

Dessa forma, questiona-se se a contratação de tais serviços será considerada Subcontratação. Se assim o for necessária a adequação do edital para permitir a subcontratação parciais de tais serviços, uma vez que imprescindíveis para a total prestação do serviço em licitação.

E ainda, para deixar claro que a subcontratação vedada se refere à subcontratação total do serviço, caso em que a licitante seria somente um intermediário entre o contratante e o efetivo prestador do serviço.

DO PEDIDO:

Assim, ante o exposto requer sejam prestados os esclarecimentos acima elencados para fins de sanar e corrigir eventuais omissões contidas no Edital do Pregão eletrônico 024/2022.

Reforça-se que s questionamentos acima elencados têm o objetivo principal de obter, de forma clara, objetiva e exata as informações que excluam qualquer subjetividade e ruído no entendimento do licitante e da administração, sustentando desta maneira, os princípios básicos da licitação.”

RESPOSTA:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



Será permitida a subcontratação parcial, vez que o serviço precisa ser integrado à softwares de terceiros, tais como: Whatsapp, Facebook, Instagram, entre outros.

Encaminhamos a todos os interessados que solicitaram o Edital e disponibilizamos no site, a fim de que sejam esclarecidas possíveis dúvidas de outros interessados.

Natal, RN, 11 de julho de 2022.

Thaísa Cabral Albuquerque
Comissão de Licitação do Senac-AR/RN

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Petrópolis, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br