

COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO SENAC-AR/RN

Pregão Eletrônico nº 042/2022 - Senac-AR/RN

Processo nº 474/2022

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Sistema de Gestão de Call Center, visando a implantação, treinamento dos usuários, fornecimento de equipamentos, atualização do software e suporte, para o Contact Center do Senac/RN.

RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS Nº 01 ao 14

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

ESCLARECIMENTO 01:

" 4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer 01 (um) concentrador de interfaces E1 compatível com solução de telefonia VOIP. Quantas portas serão necessárias para o concentrador de interfaces E1?"

RESPOSTA:

1 MediaGateway (para E1/SIP – 30 canais).

ESCLARECIMENTO 02:

"Podemos considerar que vamos fornecer nosso DAC/PABX e um discador para chamadas ativas, correto?"

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 03:

"O mailing será de responsabilidade do Senac? Como deverá ser trocado?"

RESPOSTA:

Sim. Acesso a importação/exportação (xls/csv).

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

ESCLARECIMENTO 04:

"Devemos fornecer SFTP? Conseguem compartilhar a volumetria? "

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 05:

"Nossa URA trabalha com DTMF, podemos seguir com esse modelo? "

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 06:

"Para dimensionamento da quantidade de portas de URA precisamos do volume de maior movimento no dia de maior movimento com TMA de navegação. Conseguem nos fornecer?"

RESPOSTA:

Pico 30

ESCLARECIMENTO 07:

"Devemos considerar integração na URA? Qual o método de integração e possuem as APIS? "

RESPOSTA:

Sim. Segue link do API utilizado pelo Senac:

<https://cloud.plataforma.senac.br/integracaoserver/api-docs/index.html>

ESCLARECIMENTO 08:

"Possuem os fluxos da solução de URA atual para estimativa de desenvolvimento?"

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 09:

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

"Devemos gerar autosserviços na URA? "

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 10:

"Referente a gravação de fraseologia em estúdio profissional, possuem o fluxo ou quantidade de frases necessárias? "

RESPOSTA:

Acesso a importação de áudio E TTS.

ESCLARECIMENTO 11:

"Devemos fornecer pesquisa de satisfação na URA? "

RESPOSTA:

Sim – CSAT.

ESCLARECIMENTO 12:

"Podemos considerar que o Senac fornecerá os sistemas de sua responsabilidade e que estes serão acessíveis via web? "

RESPOSTA:

Sim.

ESCLARECIMENTO 13:

"Devemos integrar nosso sistema de Front end com os sistemas legados do cliente? Se sim, qual o método e possuem APIS? "

RESPOSTA:

Sim. Segue link do API utilizado pelo Senac:

<https://cloud.plataforma.senac.br/integracaoserver/api-docs/index.html>

ESCLARECIMENTO 14:

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

"Somente o treinamento inicial deverá ser realizado nas dependências da contratante? Ou todos os treinamentos e reciclagens subsequentes ao inicial também? No caso de todos serem realizados nas dependências do SENAC, qual a estrutura o SENAC disponibilizará para as contratadas? "

RESPOSTA:
os treinamentos devem ser realizados conforme descrito no Termo de referência.

Por fim, a Comissão considera que não houve alterações substanciais no campo das exigências do Edital, ficando mantida a data de abertura da licitação para o dia 08/12/2022.

Natal, RN, 07 de outubro de 2022.

Thaís Cabral Albuquerque
Presidente da Comissão de Licitação
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