

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 1

Referência: Pregão Eletrônico nº 26/2019 (48500.001001/2019-85)

Data: 22/10/2019

Objeto: Prestação de SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, DESTINADOS À CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANEEL, ENVOLVENDO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO, SUPERVISÃO, MONITORAMENTO, ESTRUTURA FÍSICA COM EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE ATENDIMENTO, RECURSOS HUMANOS, SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO POR TELEFONE E POR MEIO ELETRÔNICO, POR 30 (TRINTA) MESES.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019

ESCLARECIMENTO Nº 01

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por empresa que retirou o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 26/2019, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS (www.comprasgovernamentais.gov.br) e também no sítio da ANEEL (www.aneel.gov.br).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA PINHEIRO
Pregoeira

Pergunta 1

Quanto aos itens 4 5 6 do quadro da página 65, Item 1.2. O campo Quantidade Mensal Estimada se refere a Horas ou atendimento?

Resposta 1

Item 4 (Atendimento via Chatbot–Baseado em comandos (regras de negócio)) – Quantidade Estimada por **Atendimento**.

Item 5 (Apoio Operacional Multimeios) – Quantidade Estimada por **Horas de Serviço Técnico – HST**.

Item 6 (Implantação, customização e parametrização das plataformas de atendimento) – Quantidade Estimada por **Horas de Serviço Técnico – HST**.

Pergunta 2

Haverá site para transbordo quando acontecer falha técnica?

Resposta 2

Não há possibilidade de transbordo.

Pergunta 3

Sobre o item 3.1: No quadro, Item 4 – Atendimento via *chatbot*: O valor unitário apresenta algum arredondamento? Ao aplicarmos o valor unitário sobre o total estimado, o valor apresentado é R\$ 2.601.000,00 porém no edital o valor apresentado é R\$ 2.600.100,00.

Resposta 3

Sim, há um arredondamento em relação ao valor unitário, que originalmente constava como R\$ 2,8890, porém o valor total para o item, que é o que efetivamente será disputado no pregão, não foi alterado, sendo R\$ 2.600.100,00 o valor máximo admitido para o item.

Pergunta 4

Item 8.1 – Relatórios Mensal: É possível substituir o envio dos relatórios que está sendo pedido em meio magnético (HD/Disquete), para meio óptico (CD/ DVD) ou nuvem (FTP)?

Resposta 4

Sim.

Pergunta 5

Ainda sobre o item 8.1_ Relatório Mensal envio (ainda que magnético): Como deve ser feito o envio? Via SEDEX?

Resposta 5

O Relatório deverá ser protocolado na ANEEL no prazo estabelecido, independente do meio.

Pergunta 6

Nos itens 3.3.5, subitem 3.3.5.7: Peço detalhar como será feita a prioridade solicitada no item citado. Dá-se a entender que as filas serão separadas por Estado e qual critério para priorização no atendimento das ligações;

Resposta 6

A prioridade deverá ser por ordem de chegada, num único vetor de controle para todas as Agências Conveniadas, sem prejuízo ao controle individual das ligações e dos níveis de serviço por Agência.