

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 20 de maio de 2020 08:32
Para: BANRISUL LICITACOES
Assunto: ENC: Perguntas Edital de Referência: 0000041/2020 Infocred 16/04 23:07
Prioridade: Alta

De: BANRISUL LICITACOES
Enviada em: quarta-feira, 20 de maio de 2020 08:27
Para: 'lici@infocred.com.br' <lici@infocred.com.br>
Assunto: ENC: Perguntas Edital de Referência: 0000041/2020 Infocred 16/04 23:07
Prioridade: Alta

À
INFOCRED

REF.: Pregão Eletrônico nº 0000041/2020
OBJETO: Prestação de serviços de Contact Center.

Prezados,

Atendendo sua solicitação, encaminhamos respostas a seus questionamentos:

Questionamento	Resposta
Como os sites têm capacidades previstas marcadamente distintas, já é esperado, para efeitos de penalidade, que a indisponibilidade total de um não poderá ser absorvida completamente pelo outro, de modo que, assim, não poderá haver penalização. Há entendimento diverso? Se houver, qual é e com que base?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.10. Controle dos Indicadores e item 18. Das Penalidades. Em caso de indisponibilidade de um dos sites o outro servirá de contingência, neste caso as penalidades serão aplicadas conforme itens citados acima, considerando a capacidade de alocação do site, observadas as condições de retorno à normalidade.

<p>As posições de atendimento indicadas em edital ponderam o total de posições, ou seja, para todas as funções além dos atendentes, tais como supervisão? Se não estiverem consideradas, qual é o número esperado por cada função prevista, haja vista que esse dado impacta o preço a ser ofertado?</p>	<p>Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.</p>
<p>No documento “Proposta Geral” disponibilizado para encaminhar a proposta de preço de cada licitante menciona que temos 3 tipos de PAs: PA com contratação imediata, PA adicional (crescimento projetado) e PA temporária (sazonalidade e/ou eventual). Em seguida temos um quadro com 12 turnos distintos em razão de horários de abrangência e cuja totalização chega a 410 posições de atendimento. Solicitamos os seguintes esclarecimentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a) Estas 410 posições de atendimento englobam os 3 tipos de PAs mencionadas ou são somente as posições de PAs com contratação imediata? 2. b) Se forem somente as PAs com contratação imediata, qual o volume de PAs do tipo PA adicional e do tipo PA temporária? 3. c) Durante a disputa no pregão eletrônico os preços deverão ser somente das PAs com contratação imediata ou com expectativa de ampliação adicional? 4. d) Existe alguma garantia de que haverá solicitação de PAs adicionais às 410 mencionadas no documento? 	<p>As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.4.1.1. Quantidade para Contratação Imediata e item 8.4.1.2. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária. Lembrando que os licitantes devem observar todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital. Não há garantia de solicitação de PAs adicionais.</p>
<p>O volume de 410 PAs mencionado representa garantia de faturamento mínimo ao longo dos 12 meses de vigência do contrato?</p>	<p>As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e item 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs</p>
<p>No documento “Proposta Geral” foram consideradas as posições de atendimento em dias úteis, sábados e domingos. De que forma apresentaremos os custos da equipe de apoio formada por supervisores, monitores, instrutores de treinamento, coordenadores e demais membros previstos no Edital?</p>	<p>Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.</p>
<p>Além do valor unitário por posição de atendimento, será necessário apresentar planilha de custos analíticos por posto de trabalho? Se sim, gentileza disponibilizar modelo que deverá ser utilizado pelas licitantes visando a transparência e celeridade do processo.</p>	<p>Todos os documentos, de apresentação obrigatória para o pregão, estão publicados no edital.</p>
<p>Quanto aos requisitos tecnológicos (constantes do Anexo XI), para cada um dos dois sites da Contratada, serão necessários tanto um link principal como um link redundante com o Banco? Quais as especificações técnicas mínimas de cada? Essa informação impacta diretamente o orçamento do serviço.</p>	<p>Cada “Enlace” diz respeito a um par de fibras, uma fibra Principal e outra fibra de Redundância. Para cada Site da Contratada deverá haver um “Enlace” de fibras conectando-o aos CPDs do Contratante, conforme descrito e especificado no Anexo VI.</p>
<p>Quanto à especificação técnica dos computadores (constantes do Anexo IV), é prevista a necessidade de comprovação de uma série de critérios de ferramentas, inclusive com número expressivo de certificações específicas. Em que momento se dará essa comprovação? Com que prazo, haja vista a quantidade de certificações específicas?</p>	<p>As documentações devem ser apresentadas no Plano de Instalação Física e Tecnológica e Implantação da Operação, conforme previsto no Anexo VIII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICA E TECNOLÓGICA, item 4. CRONOGRAMA DE APRESENTAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE IMPLANTAÇÃO DOS REQUISITOS E DIRETRIZES e devem estar alinhados aos requisitos técnicos especificados nos anexos do edital, para homologação.</p>

Quanto à especificação técnica rede interna de comunicação (constante do Anexo VII), é necessário esclarecer se não houve equívoco na quantidade de hosts mínimos solicitados haja vista estar muito superior às unidades.	As especificações de Rede Interna estão alinhadas aos equipamentos e configurações solicitados e utilizados pelo CONTRATANTE e aderente ao atual ambiente de estações de trabalho do CONTRATANTE.
Quanto às especificações técnicas de infraestruturas física e tecnológica (constantes do Anexo VIII), há a previsão de apresentação de Plano de Segurança da Informação. Conforme a minuta contratual "O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.". Ocorre que essas diretrizes, normas e políticas não foram publicadas em conjunto com o edital, o que inibe a correta compreensão do orçamento para atendê-las. É necessária a publicação desses documentos com reabertura de prazo para formulação de preços.	As diretrizes de Segurança da Informação para o Plano de Segurança da Informação estão publicadas no Anexo III - DIRETRIZES DE SEGURANÇA.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras
 Unidade de Licitações e Compras
 (51) 3215-4510 | E-mail: banrisul.licitacoes@banrisul.com.br

 ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: lici@infocred.com.br <lici@infocred.com.br>

Enviada em: quinta-feira, 16 de abril de 2020 23:07

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Assunto: Re: Perguntas Edital de Referência: 0000041/2020 - Banrisul

Prezados, boa noite.

complementarmente aos e-mails anteriores, seguem as duvidas e questionamentos finais a respeito do edital de referencia 0000041/2020:

- Como os sites têm capacidades previstas marcadamente distintas, já é esperado, para efeitos de penalidade, que a indisponibilidade total de um não poderá ser absorvida completamente pelo outro, de modo que, assim, não poderá haver penalização. Há entendimento diverso? Se houver, qual é e com que base?

- As posições de atendimento indicadas em edital ponderam o total de posições, ou seja, para todas as funções além dos atendentes, tais como supervisão? Se não estiverem consideradas, qual é o número esperado por cada função prevista, haja vista que esse dado impacta o preço a ser ofertado?

- No documento "Proposta Geral" disponibilizado para encaminhar a proposta de preço de cada licitante menciona que temos 3 tipos de PAs: PA com contratação imediata, PA adicional (crescimento projetado) e PA temporária (sazonalidade e/ou eventual). Em seguida temos um quadro com 12 turnos distintos em razão de horários de abrangência e cuja totalização chega a 410 posições de atendimento. Solicitamos os seguintes esclarecimentos:
 1. a) Estas 410 posições de atendimento englobam os 3 tipos de PAs mencionadas ou são somente as posições de PAs com contratação imediata?
 2. b) Se forem somente as PAs com contratação imediata, qual o volume de PAs do tipo PA adicional e do tipo PA temporária?
 3. c) Durante a disputa no pregão eletrônico os preços deverão ser somente das PAs com contratação imediata ou com expectativa de ampliação adicional?
 4. d) Existe alguma garantia de que haverá solicitação de PAs adicionais às 410 mencionadas no documento?

- O volume de 410 PAs mencionado representa garantia de faturamento mínimo ao longo dos 12 meses de vigência do contrato?

- No documento "Proposta Geral" foram consideradas as posições de atendimento em dias úteis, sábados e domingos. De que forma apresentaremos os custos da equipe de apoio formada por supervisores, monitores, instrutores de treinamento, coordenadores e demais membros previstos no Edital?

- Além do valor unitário por posição de atendimento, será necessário apresentar planilha de custos analíticos por posto de trabalho? Se sim, gentileza disponibilizar modelo que deverá ser utilizado pelas licitantes visando a transparência e celeridade do processo.

- Quanto aos requisitos tecnológicos (constantes do Anexo XI), para cada um dos dois sites da Contratada, serão necessários tanto um link principal como um link redundante com o Banco? Quais as especificações técnicas mínimas de cada? Essa informação impacta diretamente o orçamento do serviço.

- Quanto à especificação técnica dos computadores (constantes do Anexo IV), é prevista a necessidade de comprovação de uma série de critérios de ferramentas, inclusive com número expressivo de certificações específicas. Em que momento se dará essa comprovação? Com que prazo, haja vista a quantidade de certificações específicas?
- Quanto à especificação técnica rede interna de comunicação (constante do Anexo VII), é necessário esclarecer se não houve equívoco na quantidade de hosts mínimos solicitados haja vista estar muito superior às unidades.
- Quanto às especificações técnicas de infraestruturas física e tecnológica (constantes do Anexo VIII), há a previsão de apresentação de Plano de Segurança da Informação. Conforme a minuta contratual "O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.". Ocorre que essas diretrizes, normas e políticas não foram publicadas em conjunto com o edital, o que inibe a correta compreensão do orçamento para atendê-las. É necessária a publicação desses documentos com reabertura de prazo para formulação de preços.

Sendo só o que restava, ratifico os questionamentos enviados anteriormente e solicito a apreciação dos que seguem no presente e-mail, bem como a confirmação dos e-mails encaminhados ao longo do dia 16/04/2020.

Grato

Att.