

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 20 de maio de 2020 09:05
Para: 'mavpalma@audac.com.br'
Assunto: ENC: Pregão Eletrônico 0000041/2020 AUDAC 16/04 21:17

Prioridade: Alta

À
AUDAC

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

Prezados,

Encaminhamos abaixo, respostas para seus questionamentos:

Questionamento	Resposta
01) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado a obrigatoriedade de declarar na proposta o modelo do processador ofertado, laudo a respeito da fonte de alimentação, apresentação de certificações e exigências complementares. Este detalhamento deverá constar na proposta geral que faz parte da documentação disponibilizada?	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.
02) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado que o disco rígido deverá ter capacidade de 1TB e padrão SATA. Considerando que os computadores serão utilizados somente para execução das aplicações de Contact Center a serem disponibilizadas, perguntamos se não é possível a utilização de disco rígido com capacidade inferior a 1TB visando redução de custos.	Não. Os equipamentos fornecidos devem estar alinhados aos requisitos técnicos especificados nos anexos do Edital.

<p>03) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado no item Exigências Adicionais "... especificações na proposta técnica...". Solicitamos maiores esclarecimentos a respeito desta proposta técnica visto que não encontramos tal modelo dentro da documentação disponibilizada.</p>	<p>No anexo citado, não constam exigências adicionais, apenas Exigências Complementares, que são auto explicativas.</p>
<p>04) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - são feitas menções a enlace de contingência e enlace principal. Podem por favor detalhar a especificação de cada um deles?</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>05) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - é mencionado que a contratada deverá anexar topologia da solução completa detalhando os meios de transmissão e equipamentos utilizados na última milha. Em que momento e onde está topologia deverá ser anexada?</p>	<p>As Topologias 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.</p>
<p>06) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - é mencionado que após a aplicação das configurações de segurança nos roteadores que serão utilizados, estes equipamentos serão protegidos por senha única de conhecimento apenas do contratante e será acessível pela contratada somente se autorizado pelo suporte de rede do contratante. Concluímos assim que a contratada que vencer esta licitação providenciará links de comunicação entre suas unidades e o Banrisul e que a equipe de suporte de rede do Banrisul é que ficará responsável pela manutenção destes circuitos. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de toda Infraestrutura Tecnológica necessária a prestação dos serviços contratados. Isto inclui sua aquisição, contratação, manutenção e custos operacionais conforme previsto no Edital.</p>
<p>07) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - Considerando a previsão de posições de atendimento em número inferior a 300 unidades, solicitamos esclarecimento em relação a capacidade de no mínimo 2.000 hosts a ser previsto no ambiente da contratada.</p>	<p>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 CONTRANTE.</p>
<p>08) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - é mencionado que a referência mínima para switches é o modelo HP 5130- PoE. Serão aceitos switches de outro fabricante? Considerando que as instalações serão da contratada, qual a necessidade do recurso PoE no switch?</p>	<p>As especificações de Rede Interna estão alinhadas aos equipamentos e configurações solicitados e utilizados pelo CONTRATANTE e aderente ao atual ambiente de rede das estações de trabalho do CONTRANTE.</p>
<p>09) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - é mencionado no item 2.9 que a gerência de senhas e autorização de acesso será realizada pelo suporte de rede do Contratante. Como os roteadores fazem parte do fornecimento dos links de comunicação pelas operadoras, o acesso para administração do equipamento é exclusivo da operadora. É possível que a equipe de suporte de rede tenha apenas acesso de leitura nos roteadores?</p>	<p>As especificações do Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação dizem respeito aos roteadores da rede interna. As especificações dos roteadores para os links de comunicação estão descritos no Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação.</p>
<p>10) Quanto ao local de prestação dos serviços, é possível que um dos sites seja instalado em outro município diferente de Porto Alegre?</p>	<p>Não. Conforme item 11.1 do Anexo Termo de Referência - As estruturas disponibilizadas para prestação dos serviços, deverão ser alocadas em endereço</p>

	obrigatoriamente no município de Porto Alegre/RS, respeitada todas condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.
11) Havendo indisponibilidade no site principal de 145 posições de atendimento, o segundo site dimensionado inicialmente para 75 posições de atendimento e operação de segunda a sexta feira deverá suportar a totalidade da operação para o dia/hora? Se a indisponibilidade ocorrer no segundo site, o primeiro deverá suportar a totalidade da operação para o dia/hora?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.13. Continuidade dos serviços de Atendimento ao Cliente. Ressaltando que será respeitada a capacidade de acordo com a quantidade de PAs em cada site. E cabe ao CONTRATANTE definir as prioridades de atendimento.
12) Qual a razão da proibição da operação ser instalada em pavimento térreo?	Evitar problemas externos e alto nível de ruído.
13) Em cada um dos dois sites deverá ser disponibilizado uma sala para representantes da contratante?	Sim, conforme especificado no Anexo X - Requisitos de Infraestrutura Física.
14) Conforme o item 3 do Anexo XI entendemos que o link principal deve ser conectado com o CPD 1 e o link redundante com o CPD 2, sendo CPD 1 e CPD 2 endereços do Banrisul. Está correto nosso entendimento? Para cada um dos dois sites da Contratada teremos que ter tanto o link principal como o link redundante com o Banrisul? Qual a velocidade mínima que estes links deverão ter?	A interpretação quanto à disponibilização dos links Principal e de Redundância está correta, devendo cada Site possuir um "Enlace" de comunicação com o CONTRATANTE, conforme especificado no Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação deste edital.
15) Conforme o item 6 do Anexo XI entendemos que o fornecimento dos computadores que serão utilizados pelos representantes da contratada é de responsabilidade da contratada. No entanto o item 9 menciona que é responsabilidade do Banrisul o fornecimento do sistema operacional das estações de trabalho utilizadas. Quem deve efetivamente fornecer os computadores com o sistema operacional a serem utilizados?	Conforme o Edital o fornecimento dos equipamentos físicos são de responsabilidade da CONTRATADA e o sistema operacional será fornecido pelo CONTRATANTE.
16) Esta Edital busca a contratação de uma empresa especializada em Contact Center para prestar serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios). Empresas cuja atividade econômica principal seja diferente de 82.20-2-00-Atividades de teleatendimento podem participar deste certame?	Empresas que tenham código e descrição da atividade econômica principal ou secundária compatíveis com o objeto serão aceitas.
17) No Edital está previsto prazo de até 60 dias para a implantação física dos sites. As etapas de implantação das equipes deverão ocorrer após estes 60 dias iniciais ou o treinamento poderá ocorrer em outras instalações que não os sites definitivos? Durante a etapa de treinamento é necessário o acesso aos sistemas que serão utilizados para atendimento ou os prazos de treinamento especificados no Edital são apenas teóricos?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.1. Início da Prestação dos Serviços. Prazos seguiram como no edital, tem em vista necessidade de acesso aos sistemas da contratada para o treinamento.
18) A quantidade de PAs físicas especificada no Anexo XV referem-se a soma das posições de atendimento dos dois sites? Nestas quantidades estão consideradas apenas as posições de atendimento dos atendentes ou também foram consideradas as posições de atendimento da supervisão e coordenação?	Sim, referem-se a soma dos dois sites. As quantidades referem-se ao objeto do contrato, ou seja, Posições de Atendimento. As licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.

19) Após o início da operação haverá algum período para adaptação e ajuste até a efetiva aplicação de penalidades por não atingimento de níveis de serviço?	Sim.
20) Atestados de prestação de serviços de vendas por telefone ou de cobrança serão aceitos para este certame?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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: Marco Aurélio Vecchiatti Palma <mavpalma@audac.com.br>
Enviada em: quinta-feira, 16 de abril de 2020 21:17
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Pregão Eletrônico 0000041/2020

Prezados,

Boa noite,

Seguem questionamentos a respeito do Edital de Pregão Eletrônico do Banrisul N. 0000041/2020.

- 01) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado a obrigatoriedade de declarar na proposta o modelo do processador ofertado, laudo a respeito da fonte de alimentação, apresentação de certificações e exigências complementares. Este detalhamento deverá constar na proposta geral que faz parte da documentação disponibilizada?
- 02) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado que o disco rígido deverá ter capacidade de 1TB e padrão SATA. Considerando que os computadores serão utilizados somente para execução das aplicações de Contact Center a serem disponibilizadas, perguntamos se não é possível a utilização de disco rígido com capacidade inferior a 1TB visando redução de custos.
- 03) No Anexo IV - Especificação Técnica Computador é mencionado no item Exigências Adicionais "... especificações na proposta técnica...". Solicitamos maiores esclarecimentos a respeito desta proposta técnica visto que não encontramos tal modelo dentro da documentação disponibilizada.

- 04) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - são feitas menções a enlace de contingência e enlace principal. Podem por favor detalhar a especificação de cada um deles?
- 05) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - é mencionado que a contratada deverá anexar topologia da solução completa detalhando os meios de transmissão e equipamentos utilizados na última milha. Em que momento e onde está topologia deverá ser anexada?
- 06) No Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação - é mencionado que após a aplicação das configurações de segurança nos roteadores que serão utilizados, estes equipamentos serão protegidos por senha única de conhecimento apenas do contratante e será acessível pela contratada somente se autorizado pelo suporte de rede do contratante. Concluímos assim que a contratada que vencer esta licitação providenciará links de comunicação entre suas unidades e o Banrisul e que a equipe de suporte de rede do Banrisul é que ficará responsável pela manutenção destes circuitos. Está correto nosso entendimento?
- 07) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - Considerando a previsão de posições de atendimento em número inferior a 300 unidades, solicitamos esclarecimento em relação a capacidade de no mínimo 2.000 hosts a ser previsto no ambiente da contratada.
- 08) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - é mencionado que a referência mínima para switches é o modelo HP 5130- PoE. Serão aceitos switches de outro fabricante? Considerando que as instalações serão da contratada, qual a necessidade do recurso PoE no switch?
- 09) No Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação - é mencionado no item 2.9 que a gerência de senhas e autorização de acesso será realizada pelo suporte de rede do Contratante. Como os roteadores fazem parte do fornecimento dos links de comunicação pelas operadoras, o acesso para administração do equipamento é exclusivo da operadora. É possível que a equipe de suporte de rede tenha apenas acesso de leitura nos roteadores?
- 10) Quanto ao local de prestação dos serviços, é possível que um dos sites seja instalado em outro município diferente de Porto Alegre?
- 11) Havendo indisponibilidade no site principal de 145 posições de atendimento, o segundo site dimensionado inicialmente para 75 posições de atendimento e operação de segunda a sexta feira deverá suportar a totalidade da operação para o dia/hora? Se a indisponibilidade ocorrer no segundo site, o primeiro deverá suportar a totalidade da operação para o dia/hora?
- 12) Qual a razão da proibição da operação ser instalada em pavimento térreo?
- 13) Em cada um dos dois sites deverá ser disponibilizado uma sala para representantes da contratante?
- 14) Conforme o item 3 do Anexo XI entendemos que o link principal deve ser conectado com o CPD 1 e o link redundante com o CPD 2, sendo CPD 1 e CPD 2 endereços do Banrisul. Está correto nosso entendimento? Para cada um dos dois sites da Contratada teremos que ter tanto o link principal como o link redundante com o Banrisul? Qual a velocidade mínima que estes links deverão ter?
- 15) Conforme o item 6 do Anexo XI entendemos que o fornecimento dos computadores que serão utilizados pelos representantes da contratada é de responsabilidade da contratada. No entanto o item 9 menciona que é responsabilidade do Banrisul o fornecimento do sistema operacional das estações de trabalho utilizadas. Quem deve efetivamente fornecer os computadores com o sistema operacional a serem utilizados?

- 16) Esta Edital busca a contratação de uma empresa especializada em Contact Center para prestar serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios). Empresas cuja atividade econômica principal seja diferente de 82.20-2-00-Atividades de teleatendimento podem participar deste certame?
- 17) No Edital está previsto prazo de até 60 dias para a implantação física dos sites. As etapas de implantação das equipes deverão ocorrer após estes 60 dias iniciais ou o treinamento poderá ocorrer em outras instalações que não os sites definitivos? Durante a etapa de treinamento é necessário o acesso aos sistemas que serão utilizados para atendimento ou os prazos de treinamento especificados no Edital são apenas teóricos?
- 18) A quantidade de PAs físicas especificada no Anexo XV referem-se a soma das posições de atendimento dos dois sites? Nestas quantidades estão consideradas apenas as posições de atendimento dos atendentes ou também foram consideradas as posições de atendimento da supervisão e coordenação?
- 19) Após o início da operação haverá algum período para adaptação e ajuste até a efetiva aplicação de penalidades por não atingimento de níveis de serviço?
- 20) Atestados de prestação de serviços de vendas por telefone ou de cobrança serão aceitos para este certame?

Atenciosamente,



Marco Aurelio Vecchiatti Palma

mavpalma@audac.com.br

+55 11 4052 3000 | +55 11 96421 1654

www.audac.com.br