

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 21 de fevereiro de 2024 08:36
Para: 'xtcentraldecontatos@gmail.com'
Assunto: ENC: Questionamentos - BANRISUL PROCESSO 1298/2023 - Serviços de Contact Center

Prioridade: Alta

À
XT CENTRAL DE CONTATOS

REF.: Licitação Nº 0001298/2023
OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.

Prezados,

Encaminhamos no quadro abaixo as respostas solicitadas:

1. Sr. Pregoeiro, no edital consta o dimensionamento a ser seguido pela contratada, diante disso todos os postos deverão estar prontos para serem ativados desde o início da operação?

Resposta: Os prazos serão os estabelecidos no cronograma, constante no item 7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO.

2. Sr. Pregoeiro, o item 7.4.2.3. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária, subitem I, diz que: Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PA's durante a vigência do contrato, logo, pergunta-se: Qual será o mínimo exigido de PA's posições com atendentes (PA COMPLETA) para o início dos serviços junto a R. Contratante?

Resposta: Conforme consta no Termo de Referência, item 7.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços, as quantidades deverão ser as especificadas nos quadros disponibilizados. Quanto à expansão e redução são possibilidades futuras que serão acordadas entre as partes, em caso de necessidade.

3. Sr. Pregoeiro, empresas com pedidos de RJ que ainda não foram homologados e/ou em fase de procedimentos junto ao Poder Judiciário poderão participar da licitação?

Resposta: Caso o Licitante atenda todas exigência previstas no Edital, poderá participar.

4. Sr. Pregoeiro, no TR informam que serão aceitas as empresas em estado de RJ e RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL, porém, não localizamos as condições exigidas para o aceite de empresas, tão somente a informação da possibilidade de concorrer, logo, podemos entender que qualquer empresa nas situações elencadas, mesmo sem CND e eventualmente índices, poderão participar da licitação? Caso a resposta seja que elas deverão atender os itens de habilitação, CND e índices, mas constar na decisão judicial que a empresa está dispensada de apresentação, logo, ao contrário do apontado, a contratante reverterá o seu entendimento?

Resposta: Empresas que possua Recuperação Judicial ou Extrajudicial e que tenham alguma decisão judicial que as permita não apresentarem alguma documentação exigida no Edital, deverão apresentar tal documento para análise pontual.

5. Sr. Pregoeiro, a participação de sociedades empresárias em recuperação judicial ou extrajudicial em procedimentos licitatórios deve ser permitida, em observância ao princípio da preservação da empresa, desde que haja comprovação de que o plano já tenha sido aprovado/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação. A empresa que após a fase de habilitação não possuir CND, mas restar ainda em R.Judicial ou R.Extrajudicial, terá seu contrato rescindido ou seu faturamento glosado?

Resposta: Empresas que possua Recuperação Judicial ou Extrajudicial e que tenham alguma decisão judicial que as

permita não apresentarem alguma documentação exigida no Edital, deverão apresentar tal documento para análise pontual.

Destacamos ainda, que conforme Edital, o Licitante deve permanecer ao longo de todo processo com as mesmas condições de habilitação atendidas, e isto envolve inclusive a etapa contratual.

Em caso de algum descumprimento contratual, a Administração deverá instaurar Processo Administrativo Sancionatório para apurar as responsabilidades da Contratada e as aplicações de sanções cabíveis e previstas nos documentos do processo, permitindo a Contratada o prazo adequado para apresentação de ampla defesa.

6. Sr. Pregoeiro, uma vez que a R.Extrajudicial não depende de aprovação/homologação de juízo competente, quais serão os critérios e aceite para essa modalidade? Quem valida o plano da R.Extrajudicial da empresa licitante?

Resposta: A Empresa Licitante precisa atender todas exigências previstas em Edital. No caso de Empresas que estejam em Recuperação Extrajudicial e que tenham alguma decisão judicial que as permita não apresentarem alguma documentação exigida no Edital, deverão apresentar tal documento para análise pontual da Administração.

7. Sr. Pregoeiro, empresas que não possuem CND poderão participar da licitação? Em caso de negativa, como será avaliado a empresa em recuperação extrajudicial, vez que ela é um tipo de acordo firmado entre a empresa devedora e seus credores visando facilitar o pagamento das dívidas pendentes, pois nessa modalidade, funciona de forma semelhante à recuperação judicial, mas com uma diferença fundamental: não requer a intervenção do Poder Judiciário, logo, poderá não estar com suas CND's em dia, mesmo assim será aceita? Quanto à capacitação econômica e financeira (índices), como será tratado pela R. Junta de Licitação?

Resposta: A Empresa Licitante precisa atender todas exigências previstas em Edital. No caso de Empresas que estejam em Recuperação Extrajudicial e que tenham alguma decisão judicial que as permita não apresentarem alguma documentação exigida no Edital, deverão apresentar tal documento para análise pontual da Administração.

8. Sr. Pregoeiro, no TR temos o seguinte: Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, a mesma deverá fazer a solicitação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, visto a complexidade para contratação e capacitação de novos prestadores de serviços, logo, pergunta-se - empresas com pedidos de RJ ou RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL após a assinatura do contrato de prestação de serviço enseja rescisão contratual por parte da CONTRATANTE? Caso seja negativo, podemos entender que a contratante manterá o contrato por todo o período convencionado (no contrato) firmado entre as partes? Em caso positivo, a contratante realizará os pagamentos dos custos diretos e indiretos da contratada, caso essa não consiga honrar seus compromissos?

Resposta: A pergunta não ficou clara, contudo, do que se pode entender, ratificasse que todas hipóteses de rescisão contratual já estão previstas na minuta de Contrato, e ainda, conforme resposta anterior, o Edital prevê que a Empresa Licitante deve permanecer ao longo de todo processo com as mesmas condições de habilitação atendidas, e isto envolve inclusive a etapa contratual. Com isto, em caso de algum descumprimento contratual, a Administração deverá instaurar Processo Administrativo Sancionatório para apurar as responsabilidades da Contratada e as aplicações de sanções cabíveis e previstas nos documentos do processo, permitindo a Contratada o prazo adequado para apresentação de ampla defesa.

9. Sr. Pregoeiro, o subitem V, do Item 9, do Anexo VII diz que - V. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE, logo, pergunta-se - A contratada poderá manter 50% da sua operação no raio de 5km, e os demais 50% em outra localidade (município) além do raio de 5km? Caso seja negativo, poderá então a empresa desfragmentar sua operação em 2 sites (distintos, mas conectados entre si), a fim de 50% manter-se como site de contingência exclusiva em operação para substituir e absorver o fluxo em caso de fenômenos da natureza ou outras na região?

Resposta: Conforme Termo de Referência, a estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas que especificam os requisitos necessários, incluindo a limitação territorial, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers, com apenas um site, não sendo aplicadas exceções. Para o atendimento do objeto (prestação de serviços de contact center) não será possível a desfragmentação. A distância estabelecida considera a capacidade dos links de comunicação e de infraestrutura tecnológica, assim como a disponibilidade do Banco em relação ao deslocamento de seus representantes quando necessário comparecer ao local de prestação dos serviços.

10. Sr. Pregoeiro, a geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BANRISUL, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais, ensejará na rescisão contratual?

Resposta: Todas hipóteses de rescisão contratual já estão previstas na minuta de Contrato, e ainda, ratificamos que em caso de algum descumprimento contratual, a Administração deverá instaurar Processo Administrativo Sancionatório para apurar as responsabilidades da Contratada e as aplicações de sanções cabíveis e previstas nos documentos do processo, permitindo a Contratada o prazo adequado para apresentação de ampla defesa.

11. Sr. Pregoeiro, em operações de contact center as empresas de mercado utilizam o CTI com redundância de energia para as suas atividades, não sendo necessária atuação de outra atividade. Já no presente certame, busca-se especificações semelhantes ao de DATA CENTER's, o que exige atuação de profissionais engenheiros, equipe especializada na montagem, plano de trabalho, para requerer demandas de fornecedores de energia, RT junto ao órgão da classe e demais que envolvem engenharia, logo, é correto o entendimento de que a empresa deva apresentar site com formato de DATA CENTER e não o CTI habitual em qualquer operação de atendimento?

Resposta: Conforme edital de contratação:

I. DO OBJETO

1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

12. Sr. Pregoeiro, a contratante realizará uma revisão dos critérios estabelecidos no edital, a fim de eliminar as restrições geográficas e a obrigatoriedade de contratar um CTI como especificação de Data Center equivalente para o fornecimento de atendimento em Contact Center?

Resposta: Conforme Termo de Referência, a estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas que especificam os requisitos necessários, incluindo a limitação territorial, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers, não sendo aplicadas exceções.

13. Sr. Pregoeiro, o banco informou que os serviços já estão sendo prestados, poderia nos fornecer o nome da empresa que atualmente presta serviço de contact center e atende aos serviços exigidos no certame para a contratante? Qual a localização do site do prestador de serviço e o valor do contrato atualizado desses serviços?

Resposta: Zanc Teleatendimento e Recuperação de Crédito Ltda.

R. General Câmara, 156 – Centro Histórico. Porto Alegre/RS

Até R\$ 1.413.722,59 mensais (Um milhão, quatrocentos e treze mil, setecentos e vinte e dois reais e cinquenta e nove centavos).

14. Sr. Pregoeiro, às empresas de prestação de serviço convidadas a apresentarem planilha de preço e/ou orçamento para a formatação e formação do preço referencial para a presente licitação levaram em consideração e apresentaram capacidade a atender todas as exigências do presente certame? Em especial quanto a sua localização e as contingências elétricas e/ou de equivalência à DATA CENTER TIER2?

Resposta: Sim, as empresas receberam as devidas informações, quando convidadas a participar da etapa de precificação.

15. Sr. Pregoeiro, no TR temos o seguinte texto - A infraestrutura de energia deverá possuir todos os elementos necessários para que o tempo máximo de indisponibilidade de fornecimento de energia elétrica deverá ser de no máximo 22 horas por ano, ou seja, ser o equivalente técnico para os elementos de energia a classificação de Data Center Tier 2 (classificação descrita na norma técnica ANSI/EIA/TIA-942). As exigências de um Data Center Tier 2 são:

1. Redundância de infraestrutura básica: o Data Center Tier 2 deve ter uma infraestrutura básica redundante, incluindo energia elétrica, resfriamento e conectividade de rede.
2. Capacidade de manutenção: o Data Center Tier 2 deve ser capaz de realizar manutenções programadas sem interrupção do serviço.
3. Segurança física: o Data Center Tier 2 deve possuir medidas de segurança física, como câmeras de vigilância, controle de acesso e monitoramento de intrusões.
4. Conectividade de rede: o Data Center Tier 2 deve oferecer conectividade de rede confiável e rápida para garantir a disponibilidade dos serviços.

5. Controle de acesso: o Data Center Tier 2 deve ter medidas de controle de acesso físico, como identificação por cartão ou biometria, para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às instalações.
6. Monitoramento ambiental: o Data Center Tier 2 deve possuir sistemas de monitoramento de temperatura, umidade e outros parâmetros ambientais para garantir as condições ideais de operação.
7. Sistema de energia redundante: o Data Center Tier 2 deve ter sistemas redundantes de fornecimento de energia elétrica, como geradores de energia ou sistemas de UPS (Uninterruptible Power Supply), para garantir a disponibilidade contínua dos serviços.
8. Refrigeração eficiente: o Data Center Tier 2 deve ter sistemas de resfriamento eficientes para garantir um ambiente adequado para os equipamentos de TI.

Quais são as outras especificações e requisitos exigidos pela contratante Banrisul? Existem maiores detalhes quanto ao que deve atender e das necessidades específicas da contratante?

Resposta: Todas as especificações necessárias constam no Edital, anexos e Termo de Referência.

REQUISITOS TECNOLÓGICOS

5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção do fornecimento de energia elétrica do(s) site(s) contratado(s), bem como o contingenciamento do fornecimento. As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE devem possuir contingência elétrica, tais Grupos Moto Gerador e UPS (nobreaks) que visem manter os serviços prestados sem interrupções por quedas ou picos de energia.

16. Sr. Pregoeiro, às empresas de prestação de serviço convidadas a apresentarem planilha de preço e/ou orçamento para a formatação e formação do preço referencial para a presente licitação levaram em consideração as restrições de local? e apresentaram capacidade técnica dos sites para atender todas as exigências do presente certame, em especial quanto a sua localização e as contingências elétricas e/ou de equivalência à DATA CENTER TIER2?

Resposta: Elas estão localizadas no raio exigido pela contratante BANRISUL? Sim, as empresas receberam as devidas informações, quando convidadas a participar da etapa de precificação.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações
Unidade de Contratações e Pagadoria
☎ (51) 3215-4503 | E-mail: banrisul-licitacoes@banrisul.com.br

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

De: XT Central de Contatos <xtcentraldecontatos@gmail.com>

Enviada em: terça-feira, 6 de fevereiro de 2024 09:23

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

Assunto: .Questionamentos - BANRISUL PROCESSO 1298/2023 - Serviços de Contact Center

Bom dia,

Senhor Pregoeiro, conforme item 7.3.1, seguem os questionamentos referente ao certame Nº 1298/2023:

1. Sr. Pregoeiro, no edital consta o dimensionamento a ser seguido pela contratada, diante disso todos os postos deverão estar prontos para serem ativados desde o início da operação?
2. Sr. Pregoeiro, o item 7.4.2.3. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária, subitem I, diz que: Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PA's durante a vigência do contrato, logo, pergunta-se: Qual será o mínimo exigido de PA's posições com atendentes (PA COMPLETA) para o início dos serviços junto a R. Contratante?
3. Sr. Pregoeiro, empresas com pedidos de RJ que ainda não foram homologados e/ou em fase de procedimentos junto ao Poder Judiciário poderão participar da licitação?

4. Sr. Pregoeiro, no TR informam que serão aceitas as empresas em estado de RJ e RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL, porém, não localizamos as condições exigidas para o aceite de empresas, tão somente a informação da possibilidade de concorrer, logo, podemos entender que qualquer empresa nas situações elencadas, mesmo sem CND e eventualmente índices, poderão participar da licitação? Caso a resposta seja que elas deverão atender os itens de habilitação, CND e índices, mas constar na decisão judicial que a empresa está dispensada de apresentação, logo, ao contrário do apontado, a contratante reverterá o seu entendimento?
5. Sr. Pregoeiro, a participação de sociedades empresárias em recuperação judicial ou extrajudicial em procedimentos licitatórios deve ser permitida, em observância ao princípio da preservação da empresa, desde que haja comprovação de que o plano já tenha sido aprovado/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação. A empresa que após a fase de habilitação não possuir CND, mas restar ainda em R.Judicial ou R.Extrajudicial, terá seu contrato rescindido ou seu faturamento glosado?
6. Sr. Pregoeiro, uma vez que a R.Extrajudicial não depende de aprovação/homologação de juízo competente, quais serão os critérios e aceite para essa modalidade? Quem valida o plano da R.Extrajudicial da empresa licitante?
7. Sr. Pregoeiro, empresas que não possuem CND poderão participar da licitação? Em caso de negativa, como será avaliado a empresa em recuperação extrajudicial, vez que ela é um tipo de acordo firmado entre a empresa devedora e seus credores visando facilitar o pagamento das dívidas pendentes, pois nessa modalidade, funciona de forma semelhante à recuperação judicial, mas com uma diferença fundamental: não requer a intervenção do Poder Judiciário, logo, poderá não estar com suas CND's em dia, mesmo assim será aceita? Quanto à capacitação econômica e financeira (índices), como será tratado pela R. Junta de Licitação?
8. Sr. Pregoeiro, no TR temos o seguinte: Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, a mesma deverá fazer a solicitação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, visto a complexidade para contratação e capacitação de novos prestadores de serviços, logo, pergunta-se - empresas com pedidos de RJ ou RECUPERAÇÃO EXTRAJUDICIAL após a assinatura do contrato de prestação de serviço enseja rescisão contratual por parte da CONTRATANTE? Caso seja negativo, podemos entender que a contratante manterá o contrato por todo o período convencionado (no contrato) firmado entre as partes? Em caso positivo, a contratante realizará os pagamentos dos custos diretos e indiretos da contratada, caso essa não consiga honrar seus compromissos?
9. Sr. Pregoeiro, o subitem V, do Item 9, do Anexo VII diz que - V. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE, logo, pergunta-se - A contratada poderá manter 50% da sua operação no raio de 5km, e os demais 50% em outra localidade (município) além do raio de 5km? Caso seja negativo, poderá então a empresa desfragmentar sua operação em 2 sites (distintos, mas conectados entre si), a fim de 50% manter-se como site de contingência exclusiva em operação para substituir e absorver o fluxo em caso de fenômenos da natureza ou outras na região?
10. Sr. Pregoeiro, a geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BANRISUL, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais, ensejará na rescisão contratual?
11. Sr. Pregoeiro, em operações de contact center as empresas de mercado utilizam o CTI com redundância de energia para as suas atividades, não sendo necessário atuação de outra atividade. Já no presente certame, busca-se especificações semelhantes ao de DATA CENTER's, o que exige atuação de profissionais engenheiros, equipe especializada na montagem, plano de trabalho, para requerer demandas de fornecedores de energia, RT junto ao órgão da classe e demais que envolvem engenharia, logo, é correto o entendimento de que a empresa deva apresentar site com formato de DATA CENTER e não o CTI habitual em qualquer operação de atendimento?
12. Sr. Pregoeiro, a contratante realizará uma revisão dos critérios estabelecidos no edital, a fim de eliminar as restrições geográficas e a obrigatoriedade de contratar um CTI como especificação de Data Center equivalente para o fornecimento de atendimento em Contact Center?
13. Sr. Pregoeiro, o banco informou que os serviços já estão sendo prestados, poderia nos fornecer o nome da empresa que atualmente presta serviço de contact center e atende aos serviços exigidos no certame para a contratante? Qual a localização do site do prestador de serviço e o valor do contrato atualizado desses serviços?

14. Sr. Pregoeiro, às empresas de prestação de serviço convidadas a apresentarem planilha de preço e/ou orçamento para a formatação e formação do preço referencial para a presente licitação levaram em consideração e apresentaram capacidade a atender todas as exigências do presente certame? Em especial quanto a sua localização e as contingências elétricas e/ou de equivalência à DATA CENTER TIER2?

15. Sr. Pregoeiro, no TR temos o seguinte texto - A infraestrutura de energia deverá possuir todos os elementos necessários para que o tempo máximo de indisponibilidade de fornecimento de energia elétrica deverá ser de no máximo 22 horas por ano, ou seja, ser o equivalente técnico para os elementos de energia a classificação de Data Center Tier 2 (classificação descrita na norma técnica ANSI/EIA/TIA-942). As exigências de um Data Center Tier 2 são:

1. Redundância de infraestrutura básica: o Data Center Tier 2 deve ter uma infraestrutura básica redundante, incluindo energia elétrica, resfriamento e conectividade de rede.
2. Capacidade de manutenção: o Data Center Tier 2 deve ser capaz de realizar manutenções programadas sem interrupção do serviço.
3. Segurança física: o Data Center Tier 2 deve possuir medidas de segurança física, como câmeras de vigilância, controle de acesso e monitoramento de intrusões.
4. Conectividade de rede: o Data Center Tier 2 deve oferecer conectividade de rede confiável e rápida para garantir a disponibilidade dos serviços.
5. Controle de acesso: o Data Center Tier 2 deve ter medidas de controle de acesso físico, como identificação por cartão ou biometria, para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às instalações.
6. Monitoramento ambiental: o Data Center Tier 2 deve possuir sistemas de monitoramento de temperatura, umidade e outros parâmetros ambientais para garantir as condições ideais de operação.
7. Sistema de energia redundante: o Data Center Tier 2 deve ter sistemas redundantes de fornecimento de energia elétrica, como geradores de energia ou sistemas de UPS (Uninterruptible Power Supply), para garantir a disponibilidade contínua dos serviços.
8. Refrigeração eficiente: o Data Center Tier 2 deve ter sistemas de resfriamento eficientes para garantir um ambiente adequado para os equipamentos de TI.

Quais são as outras especificações e requisitos exigidos pela contratante Banrisul? Existem maiores detalhes quanto ao que deve atender e das necessidades específicas da contratante?

16. Sr. Pregoeiro, às empresas de prestação de serviço convidadas a apresentarem planilha de preço e/ou orçamento para a formatação e formação do preço referencial para a presente licitação levaram em consideração as restrições de local? e apresentaram capacidade técnica dos sites para atender todas as exigências do presente certame, em especial quanto a sua localização e as contingências elétricas e/ou de equivalência à DATA CENTER TIER2? Elas estão localizadas no raio exigido pela contratante BANRISUL?

Sendo só para o momento, aguardamos o breve retorno.