

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 21 de fevereiro de 2024 08:37
Para: 'licitacoes@infocred.com.br'
Assunto: ENC: .Licitação 1298/2023 - OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.
Prioridade: Alta

À
INFOCRED

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

Prezados,

Encaminhamos as respostas solicitadas:

1 - A CONTRATADA deve cumprir integralmente todas as demandas e exigências do TR e demais vinculadores. Portanto, é necessário ter a infraestrutura e equipe adequadas para atender a todas as demandas diárias dimensionadas para todos os canais elencados no LOTE 1 e LOTE 2 conforme termos exigências do termo de referência. Pergunta-se: A contratante disponibilizará os serviços dos itens 7.4.2 e os subitens seguintes gradual ou imediatamente? Se a resposta for gradual, em quanto tempo a contratante disponibilizará 100% das atividades para a contratada realizar o faturamento de 100% dos postos de serviços contratados?

2 - Considerando que o lote 1 possui 180 posições e o lote 2 apenas 140 posições, qual será o critério e prazo para ativação de 100% dos postos ou no total de sua capacidade?

3 - As informações constantes no Anexo X para os Lotes 1 e 2 deverão ser atendidos no prazo estipulado após a implantação? Ou poderá ser adequado gradativamente conforme a demanda?

RESPOSTA: Referente aos questionamentos 1, 2 e 3, os prazos serão os estabelecidos no cronograma, constante no item 7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO.

4 - As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços. Logo, a contratante exige a entrada de energia elétrica de 2 empresas fornecedoras de energia diferentes? Sendo positivo, tal exigência deverá restar em linhas de distribuição distintas?

RESPOSTA: Em "PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA", Item "5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA" explica que "As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.", caso a empresa opte por prestar o serviço em dois locais diferentes As linhas de distribuição podem ser do mesmo fornecedor.

5 - Poderiam citar as compatibilidades técnicas, econômica, e jurídica entre o objeto licitado e a exigência de instalações semelhantes a de um DATA CENTER? Quais são os critérios para avaliação das propostas, considerando as peculiaridades da busca por soluções integradas e mais eficientes, entre a contratação de site de CONTACT CENTER (que possui e exige a integração entre telefonia e computador), com as especificações de DATA CENTER (equipamentos utilizados para o processamento e armazenamento dos dados, além de fornecer a energia para a instalação) vez que o fornecimento de dados e tratamento será da contratante?

RESPOSTA: Conforme edital o objeto da contratação é:

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.

6 - A infraestrutura tanto de Grupos Moto Gerador quanto de UPS deve possuir redundância no mínimo do tipo (N+1) para todos seus componentes. Neste modelo N+1, todos os sistemas críticos de abastecimento de energia devem possuir pelo menos um equipamento de redundância. Sendo assim, “N” representando o número necessário de módulos de fonte de alimentação ininterrupta (UPS) por exemplo, e o “+1” significa que haverá um módulo além do necessário para atendimento total da carga elétrica da instalação. Logo, a CONTRATANTE:

1. a) Está contratando contact center para prestação de serviço em MÃO DE OBRA de atendimento com as especificações e exigência de um DATA CENTER para menos de 300 posições de atendimento no site?

RESPOSTA: Não. O objeto da licitação conforme edital é:

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.

2. b) A empresa deve possuir a entrada de energia comercial convencional, nobreak e gerador para que a contratante aceite, e de como atendido o presente item?

RESPOSTA: A empresa precisa apresentar contingência elétrica, conforme previsto no edital:

“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.”

A exigência visa cumprimento de níveis de serviço do edital.

3. c) A contratada deverá apresentar eletrotécnico e projeto de engenharia elétrica, RT para a validação do site pela contratante?

RESPOSTA: Não está previsto.

d) Em Porto Alegre apenas 2 empresas operadoras de fornecimento e transmissão de energia atuam no fornecimento comercial de energia, a contratada deverá contratar as duas operadoras?

RESPOSTA: Em “PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA”, Item “5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA” explica que “As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.”. caso a empresa opte por prestar o serviço em dois locais diferentes as linhas de distribuição podem ser do mesmo fornecedor.

e) Caso as empresas de fornecimento não realizem a instalação de entrada dentro de 30 dias, será concedido a dilação de prazo para a instalação?

RESPOSTA: Conforme errata publicada em 21.02.2024.

7 - Como já informado, localizamos no Termo de Referência a necessidade de equivalência técnica das normas TIER 2, o que se refere a data center. Tal norma não é comum, usual, específica ou utilizada por analogias na implantação, ou tidas como referência para as instalações de call center/contact center,

logo, no caso do call center a ser contratado pelo Banrisul este será e deverá utilizar as normativas de DATA CENTER? Esta nossa leitura de aplicação de normas de DATA CENTER ao call center está correta? Em negativo, qual o entendimento do banco e as especificações para tal exigência?

RESPOSTA: Conforme edital, em REQUISITOS TECNOLÓGICOS, 5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA esclarece que:

“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).”

8 - O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, segundo as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital. Como vemos, o edital possui necessidades específicas, logo:

- a) Conforme as especificações do edital, é requerida a contratação de um site no formato equivalente ao de um Data Center, localizado em uma determinada região (RAIO DE 5KM). Caso a licitante possua DATA CENTER em outra localidade, tal restrição geográfica poderá ser revista? Tendo em vista que existem Data Centers Tier 2 com excelentes níveis de qualidade e segurança em outras localidades que podem atender às necessidades da contratante, com capacidade técnica e experiência para participarem da licitação, logo, a contratante poderá rever o presente tema?

RESPOSTA: O objeto da licitação conforme edital é:

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.

- b) A exigência de que o site de CONTACT CENTER a ser contratado deva ser o equivalente de Data Center Tier 2, entende-se que muito embora seja importante garantir as melhores condições de segurança, e sobre a alegação de disponibilidade e redundância para os sistemas ser necessária tal exigência não usual no mercado de teleatendimento (contact center), caso o site da contratada esteja localizado na mesma área ou RAIO de 5Km da contratante, este poderá também sofrer os mesmos impactos que porventura venham acontecer na contratante. Logo, poderá a contratada apresentar um Data Center de outra categoria, para manter a integridade no fornecimento de energia e comunicação?

RESPOSTA: Conforme edital, em REQUISITOS TECNOLÓGICOS, 5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA esclarece que:

“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).”

9 - A prestação de serviços deverá contemplar 2 (dois) enlaces entre os pontos de entrega conforme descritos - O primeiro link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center 01 (DC01), localizada na Rua Caldas Júnior, nº 120 – 8º ANDAR, Centro Histórico, Porto Alegre-RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul v3”. O segundo link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center Zona Sul (DCZS), localizada na Rua Eng. Ludolfo Boehl, nº 247, Bairro Terezópolis, Porto Alegre-RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul v3”.

Entre os 2 (dois) pontos exigidos pelo contratante temos o equivalente a 6,06 km, logo, pergunta-se:

- a) A contratada deve ter o seu site instalado no raio de 5 km entre os dois endereços? ou, a contratada deverá se instalar no raio de 5 km de um dos 2 endereços apontados no TR?
- b) Existe tolerância em eventual avanço na metragem do raio limitante a 5km? Em negativa, caso a licitante possua matriz ou filial na circunscrição de até 1 km da circunferência limitante do raio de 5km ela não estará apta a atender as demandas da contratante
- c) Caso a contratada deva instalar seu site no raio de 5km entre os dois endereços da contratante, quais são os bairros aptos e aceitos pela contratada para realizarmos a instalação da empresa e atender as exigências de tal restrição por raio?
- d) Diante a limitação do raio de 5km e a restrição de localização pelo TR, as instalações da licitante deverão estar entre os bairros CIDADE BAIXA, AZENHA, SANTANA, MENINO DEUS e parte do SANTA TEREZA, PATERNON? Ou poderão estar em outros bairros? Se for possível em outros bairros, quais serão eles?
- e) Se a empresa possui um estabelecimento próximo de um dos dois pontos, e estar a mais de 5 km do segundo ponto, essa empresa restará desclassificada por não atender a restrição territorial?

RESPOSTA: Conforme errata publicada em 21.02.2024.

Não descreveremos nomes de bairros para evitar possíveis distorções. Para verificação orientamos que os interessados realizem pesquisa via mapas, considerados seus endereços pretendidos e os endereços da sede do Banrisul e seus Data Centers, disponibilizados no Edital e Termo de Referência.

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: licitacoes@infocred.com.br <licitacoes@infocred.com.br>

Enviada em: terça-feira, 6 de fevereiro de 2024 09:49

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

Assunto: .Licitação 1298/2023 - OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.

Bom dia,

Enviamos o nosso pedido de esclarecimento quanto aos seguinte item:

1 - A CONTRATADA deve cumprir integralmente todas as demandas e exigências do TR e demais vinculadores. Portanto, é necessário ter a infraestrutura e equipe adequadas para atender a todas as demandas diárias dimensionadas para todos os canais elencados no LOTE 1 e LOTE 2 conforme termos exigências do termo de referência. Pergunta-se: A contratante disponibilizará os serviços dos itens 7.4.2 e os subitens seguintes gradual ou imediatamente? Se a resposta for gradual, em quanto tempo a contratante disponibilizará 100% das atividades para a contratada realizar o faturamento de 100% dos postos de serviços contratados?

2 - Considerando que o lote 1 possui 180 posições e o lote 2 apenas 140 posições, qual será o critério e prazo para ativação de 100% dos postos ou no total de sua capacidade?

3 - As informações constantes no Anexo X para os Lotes 1 e 2 deverão ser atendidos no prazo estipulado após a implantação? Ou poderá ser adequado gradativamente conforme a demanda?

4 - As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços. Logo, a contratante exige a entrada de energia elétrica de 2 empresas fornecedoras de energia diferentes? Sendo positivo, tal exigência deverá restar em linhas de distribuição distintas?

5 - Poderiam citar as compatibilidades técnicas, econômica, e jurídica entre o objeto licitado e a exigência de instalações semelhantes a de um DATA CENTER? Quais são os critérios para avaliação das propostas, considerando as peculiaridades da busca por soluções integradas e mais eficientes, entre a contratação de site de CONTACT CENTER (que possui e exige a integração entre telefonia e computador), com as especificações de DATA CENTER (equipamentos utilizados para o processamento e armazenamento dos dados, além de fornecer a energia para a instalação) vez que o fornecimento de dados e tratamento será da contratante?

6 - A infraestrutura tanto de Grupos Moto Gerador quanto de UPS deve possuir redundância no mínimo do tipo (N+1) para todos seus componentes. Neste modelo N+1, todos os sistemas críticos de abastecimento de energia devem possuir pelo menos um equipamento de redundância. Sendo assim, “N” representando o número necessário de módulos de fonte de alimentação ininterrupta (UPS) por exemplo, e o “+1” significa que haverá um módulo além do necessário para atendimento total da carga elétrica da instalação. Logo, a CONTRATANTE:

- a) Está contratando contact center para prestação de serviço em MÃO DE OBRA de atendimento com as especificações e exigência de um DATA CENTER para menos de 300 posições de atendimento no site?**
- b) A empresa deve possuir a entrada de energia comercial convencional, nobreak e gerador para que a contratante aceite, e de como atendido o presente item?**
- c) A contratada deverá apresentar eletrotécnico e projeto de engenharia elétrica, RT para a validação do site pela contratante?**
- d) Em Porto Alegre apenas 2 empresas operadoras de fornecimento e transmissão de energia atuam no fornecimento comercial de energia, a contratada deverá contratar as duas operadoras?**
- e) Caso as empresas de fornecimento não realizem a instalação de entrada dentro de 30 dias, será concedido a dilação de prazo para a instalação?**

7 - Como já informado, localizamos no Termo de Referência a necessidade de equivalência técnica das normas TIER 2, o que se refere a data center. Tal norma não é comum, usual, específica ou utilizada por analogias na implantação, ou tidas como referência para as instalações de call center/contact center, logo, no caso do call center a ser contratado pelo Banrisul este será e deverá utilizar as normativas de DATA CENTER? Esta nossa leitura de aplicação de normas de DATA CENTER ao call center está correta? Em negativo, qual o entendimento do banco e as especificações para tal exigência?

8 - O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, segundo as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital. Como vemos, o edital possui necessidades específicas, logo:

- a) Conforme as especificações do edital, é requerida a contratação de um site no formato equivalente ao de um Data Center, localizado em uma determinada região (RAIO DE 5KM). Caso a licitante possua DATA CENTER em outra localidade, tal restrição geográfica poderá ser revista? Tendo em vista que existem Data Centers Tier 2 com excelentes níveis de qualidade e segurança em outras localidades que podem atender às necessidades da contratante, com capacidade técnica e experiência para participarem da licitação, logo, a contratante poderá rever o presente tema?**
- b) A exigência de que o site de CONTACT CENTER a ser contratado deva ser o equivalente de Data Center Tier 2, entende-se que muito embora seja importante garantir as melhores condições de segurança, e sobre a alegação de disponibilidade e redundância para os sistemas ser necessária tal exigência não usual no mercado de teleatendimento (contact center), caso o site da contratada esteja localizado na mesma área ou RAIO de 5Km da contratante, este poderá também sofrer os mesmos**

impactos que porventura venham acontecer na contratante. Logo, poderá a contratada apresentar um Data Center de outra categoria, para manter a integridade no fornecimento de energia e comunicação?

9 - A prestação de serviços deverá contemplar 2 (dois) enlaces entre os pontos de entrega conforme descritos - O primeiro link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center 01 (DC01), localizada na Rua Caldas Júnior, nº 120 – 8º ANDAR, Centro Histórico, Porto Alegre–RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul v3”. O segundo link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center Zona Sul (DCZS), localizada na Rua Eng. Ludolfo Boehl, nº 247, Bairro Terezópolis, Porto Alegre–RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul v3”.

Entre os 2 (dois) pontos exigidos pelo contratante temos o equivalente a 6,06 km, logo, pergunta-se:

- a) A contratada deve ter o seu site instalado no raio de 5 km entre os dois endereços? ou, a contratada deverá se instalar no raio de 5 km de um dos 2 endereços apontados no TR?
- b) Existe tolerância em eventual avanço na metragem do raio limitante a 5km? Em negativa, caso a licitante possua matriz ou filial na circunscrição de até 1 km da circunferência limitante do raio de 5km ela não estará apta a atender as demandas da contratante
- c) Caso a contratada deva instalar seu site no raio de 5km entre os dois endereços da contratante, quais são os bairros aptos e aceitos pela contratada para realizarmos a instalação da empresa e atender as exigências de tal restrição por raio?
- d) Diante a limitação do raio de 5km e a restrição de localização pelo TR, as instalações da licitante deverão estar entre os bairros CIDADE BAIXA, AZENHA, SANTANA, MENINO DEUS e parte do SANTA TEREZA, PATERNON? Ou poderão estar em outros bairros? Se for possível em outros bairros, quais serão eles?
- e) Se a empresa possui um estabelecimento próximo de um dos dois pontos, e estar a mais de 5 km do segundo ponto, essa empresa restará desclassificada por não atender a restrição territorial?

Att.

Licitações Infocred