

Edital de Pregão Eletrônico nº. 054A/2021

Processo Nº 0157.1511/20-0

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 001/2021

Data: Porto Alegre, 05 de agosto de 2021.

Encaminhamos resposta em **NEGRITO** ao questionamento formulado pela empresa licitante CEPAC, conforme segue:

Questionamento: “Uma vez que a solução implantada pode ser disponibilizada em Nuvem e que as funcionalidades e requisitos são TRANSPARENTES ao usuário, desde que atendam na íntegra o solicitado, entendemos que a solução de Omnichannel não necessitará ser necessariamente do mesmo fabricante da solução do PBX e Call Center), desde que seja integrada totalmente com todos os demais componentes.

Está correto nosso entendimento?”

R: “Não, conforme especificado no edital no item 4.3 " A solução de telefonia deverá ser de um único fabricante, tanto para a solução de PBX, para o Contact Center e Omni Channel". Tal exigência busca qualificar o processo de garantia e prestação de serviço de forma unificada, com o objetivo de agilizar o gerenciamento de garantia e necessidades especificadas no edital a fim de evitar conflitos de interesse entre fabricantes diferentes, que por sua geram atrasos no atendimento.”

Atenciosamente,

Braecon Bartz
Pregoeiro.

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada em:
<http://www.emater.tche.br/site/a-emater/portal-da-transparencia/licitacoes.php>