



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

OFÍCIO DPRJ/DCLC/CL 055/2022

23 DE NOVEMBRO DE 2022

Ref.: Licitação por PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ N° **024/22**, tendo como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA**, processo E-20/001.003701/2020.

Prezados Senhores,

Em atendimento ao pedido de esclarecimento autuado nos autos do processo em epígrafe, recebido na secretaria do órgão julgador de licitações, passa-se à transcrição acompanhada da respectiva resposta:

1. Notamos uma diferença entre o termo de referência e especificações técnicas. No TR é solicitado 2000 mensagens mensais e na especificações técnicas é pedido um total de 4000 mensagens mensais. Poderia nos informar qual a quantidade de mensagem correta que devemos colocar em nossa proposta?

Resposta: De acordo com o item 6.4.6. do Termo de Referência, “a solução disponibilizada deverá prover pacote mensal de 4.000 sessões de atendimento (Sendo 1.400 ativas e 2.600 receptivas)”. Assim, o pacote contém 4.000 mensagens. Por sua vez, o item 7.3 disciplina a hipótese de excedente das 4.000 mensagens iniciais, sendo, neste caso, de 2.000 mensagens a quantidade prevista.

Com isso, para fins de preenchimento da Proposta de Preços, a licitante deverá discriminar o preço relativo ao pacote de 4.000 mensagens (item 02 do Anexo II do Edital - Proposta Detalhe) e às 2.000 mensagens excedentes (item 03 do Anexo II do Edital - Proposta Detalhe) que porventura forem utilizadas.

2.A. Considerando o anexo II do Termo de Referência - Prova de conceito, e ainda tratar-se de contratação de serviços prestados em sua integralidade de forma remota, inclusive no que tange ao treinamento dos servidores envolvidos, questionamos se a POC também poderá ser realizada de forma remota?

Resposta: A POC deverá ser feita de maneira presencial.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

2.B. e ainda solicitamos que nos seja informado o valor estimado pelo órgão para a pretendida contratação, a fim de que possamos analisar o valor pretendido com as exigências constantes do Edital e seus anexos a assim formular nossa proposta de preços com seriedade e responsabilidade.

Resposta: Conforme já respondido no Ofício DPRJ 051/22, não fazemos a divulgação do preço estimado da licitação, conforme prerrogativa constante do parágrafo primeiro do Art. 4º da Resolução SEPLAG nº 429 de 11 de janeiro de 2011.

Atenciosamente,

Adriano Ribeiro Bragança

Pregoeiro

