



Coordenadoria de Compras <coordenadoria.compras@gmail.com>

ESCLARECIMENTOS

Luana Medina <comercial@riominasservicos.com.br>
Para: edital@barramansa.rj.gov.br
Cc: coordenadoria.compras@gmail.com

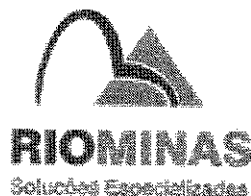
22 de junho de 2022 08:48

Prezados bom dia!

Solicitamos esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 089/2022, PROCESSO: 04.864/2022 nos seguintes pontos:

- A prestação dos serviços deverá ser dentro da estrutura da Prefeitura de Barra Mansa ou em local da CONTRATADA?
- A solução de telefonia, poderá ser em Cloud?
- Qual a empresa atual do contrato e qual a solução atualmente utilizada para PABX/DAC?
- Não ficou claro para qual necessidade será utilizado o servidor. Será apenas para receber a aplicação da prefeitura de barra mansa para registro de protocolo e atendimento? Ou esse servidor também será utilizado para outras aplicações?
- O contrato atual também se utiliza de chatbot? Se SIM QUAL? SE não, precisamos de maior especificação.
- O contrato atual também se utiliza de whatsapp para atendimento? Se sim, como é feito? Se não, favor detalhar melhor o requerimento.

Atenciosamente,

Luana MedinaContínuo
comercial@riominasservicos.com.br

Rua Emílio de Menezes - 156 - Santa Maria | BH | MG
DEP: 30.525-200 | 31-3388.2625 | riominasservicos.com.br



Coordenadoria de Compras <coordenadoria.compras@gmail.com>

ESCLARECIMENTOS

telecom@barramansa.rj.gov.br <telecom@barramansa.rj.gov.br>

22 de junho de 2022 10:52

Para: Coordenadoria de Compras <coordenadoria.compras@gmail.com>

A prestação dos serviços deverá ser dentro da estrutura da Prefeitura de Barra Mansa ou em local da CONTRATADA?

R: EM LOCAL DA CONTRATADA EM BASE NO MUNICIPIO DE BARRA MANSÁ.

A solução de telefonia, poderá ser em Cloud?

R: A EMPRESA DEVERÁ TER PARA O ATENDIMENTO UMA INFRA ESTRUTURA DE TELEFONIA QUE COMPORTE O ATENDIMENTO CONFORME DESCRITO NO EDITAL COM FORNECIMENTO DE NÚMERO PARA O USUÁRIO CONFORME OS PONTOS DE ATENDIMENTOS CONTIDOS NO EDITAL.

"A empresa deverá possuir em seu parque tecnológico plataforma de comutação digital para recebimento simultâneo de chamadas, deverá ser capaz de dar retorno ao cliente por SMS ou chamada, irá utilizar atendimento utilizando também caso necessário as mídias sociais".

Qual a empresa atual do contrato e qual a solução atualmente utilizada para PABX/DAC?

R: NÃO TEMOS ESTE SERVIÇO ATIVO NESTA PROPORÇÃO ATUALMENTE.

Não ficou claro para qual necessidade será utilizado o servidor. Será apenas para receber a aplicação da prefeitura de barra mansa para registro de protocolo e atendimento? Ou esse servidor também será utilizado para outras aplicações?

R: O SERVIDOR FAZ PARTE DA INFRA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DO CALL CENTER, ELE SERVE PARA HOSPEDAGEM DO SISTEMA, CONTROLE DE PROTOCOLOS, GRAVAÇÕES DE CHAMADAS DOS ATENDIMENTOS E BACKUP DAS ROTINAS DIÁRIA DO SISTEMA DE TELEATENDIMENTO QUE DEVE SEGUIR AS ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS EM EDITAL.

O contrato atual também se utiliza de chatbot? Se SIM QUAL? SE não, precisamos de maior especificação.

R: NÃO TEMOS SERVIÇO NESTA PROPORÇÃO ATUALMENTE.

"A empresa deverá possuir em seu parque tecnológico plataforma de comutação digital para recebimento simultâneo de chamadas, deverá ser capaz de dar retorno ao cliente por SMS ou chamada, irá utilizar atendimento utilizando também caso necessário as mídias sociais". Conforme edital.

O contrato atual também se utiliza de whatsapp para atendimento? Se sim, como é feito? Se não, favor detalhar melhor o requerimento.

R: NÃO TEMOS SERVIÇO NESTA PROPORÇÃO ATUALMENTE.

"A empresa deverá possuir em seu parque tecnológico plataforma de comutação digital para recebimento simultâneo de chamadas, deverá ser capaz de dar retorno ao cliente por SMS ou chamada, irá utilizar atendimento utilizando também caso necessário as mídias sociais". Conforme edital.

----- Forwarded message -----

De: Luana Medina <comercial@riominasservicos.com.br>
Date: qua., 22 de jun. de 2022 às 08:48
Subject: ESCLARECIMENTOS
To: <edital@barramansa.rj.gov.br>
Cc: <coordenadoria.compras@gmail.com>

Prezados bom dia!

Solicitamos esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 089/2022, PROCESSO: 04.864/2022 nos seguintes pontos:

- * A prestação dos serviços deverá ser dentro da estrutura da Prefeitura de Barra Mansa ou em local da CONTRATADA?
- * A solução de telefonia, poderá ser em Cloud?
- * Qual a empresa atual do contrato e qual a solução atualmente utilizada para PABX/DAC?
- * Não ficou claro para qual necessidade será utilizado o servidor. Será apenas para receber a aplicação da prefeitura de barra mansa para registro de protocolo e atendimento? Ou esse servidor também será utilizado para outras aplicações?
- * O contrato atual também se utiliza de chatbot? Se SIM QUAL? SE não, precisamos de maior especificação.
- * O contrato atual também se utiliza de whatsapp para atendimento? Se sim, como é feito? Se não, favor detalhar melhor o requerimento.

Atenciosamente,

[Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Att,

Luis Felipe Alves

Supervisor de Operações - Telecomunicações
Prefeitura Municipal de Barra Mansa-RJ
telecom@barramansa.rj.gov.br
Tel.: (24)2106-3478
(24)99875-0049