

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 043/2011

O Banpará S/A leva ao conhecimento de todos os interessados, o seguinte esclarecimento, relativos à licitação em epígrafe:

PERGUNTA: A respeito do Edital acima referenciado, temos os seguintes comentários:

- Hoje no Brasil existem mais de 200 milhões de celulares em utilização, sendo que os deficientes auditivos/fala também se utilizam de celulares.
- O Edital visa atender somente os deficientes auditivos que possuem ou tenham acesso aos aparelhos TTS, restringindo o acesso aos demais.

A nVya é desenvolvedora de uma solução para SAC via SMS, a qual permite troca de mensagens (chat) com todos usuários de telefones celulares, principalmente os deficientes auditivos.

A solução reside nas instalações do cliente, no caso Banco do Estado do Pará, e independe da utilização da internet, pois o recebimento das mensagens SMS, é feito através de modems GSM conectados ao computador do Banco. Assim, os PAs (atendentes) seriam funcionários internos no próprio Banco, dispensando a necessidade do funcionário trabalhar em outro local.

Dessa forma, é dispensada a utilização do TTS, Internet, e qualquer cliente usuário de telefone celular passa a ter a funcionalidade de troca de informações via mensagens.

Comparando com as especificações do edital:

3. Descrição dos serviços (especificação técnica e funcionalidades)

3.1 A solução a ser disponibilizada deverá garantir o eficaz atendimento aos portadores de deficiência auditiva e de fala pelo Serviço de Atendimento ao Cliente do Banpará quando acessado através de aparelhos TTS (terminal telefônico para surdos).

R: Dispensaria a utilização do TTS e qualquer cliente usuário de aparelho celular, de qualquer Operadora, teria acesso ao Sistema para troca de mensagens.

3.2 Compatibilidade com Windows XP

R: OK

3.3 Acesso via login e senha

R: OK

3.4 Acesso via browser

R: Dispensa a necessidade de utilização de Internet.

3.5 Histórico de ligações

R: OK.

3.6 Diálogos em padrão CHAT

R: OK

3.7 Disponibilização de relatórios gerenciais

R: OK

3.8 Gravação em Banco de Dados

R: OK

3.9 Acesso remoto

R: Dispensa a necessidade de acesso remoto.

3.10 Parametrização da solução via administrador

R: OK

3.11 Treinamento operacional

R: OK

3.12 Upgrade da solução

R: OK

3.13 Redundância do serviço – Servidores e Banco de Dados

R: Como a solução reside nas instalações do cliente, essa funcionalidade passa a fazer parte das regras de informática do cliente.

3.14 Garantia de disponibilidade de 99%

R: O sistema somente ficara indisponível caso a Torre da Operadora de Celular responsável pelo chip inserido no modem GSM, tenha queda de sinal.

3.15 A CONTRATADA deverá disponibilizar manutenção e suporte técnico, 24 horas por dia, 07 dias por semana e 365 dias no ano;

R: OK

3.16 A CONTRATADA disponibilizará suporte por telefone e por e-mail;

R: OK

3.17 Os recursos (equipamentos e software) que integram a solução oferecida deverão possuir tecnologia compatível com o padrão de mercado.

R: OK

3.18 Os licitantes deverão apresentar documentação técnica da solução oferecida onde constem sua topologia, componentes, funcionalidades, características e infraestrutura para melhor avaliação pelo Banpará.

R: OK

Gostaríamos de uma resposta sobre a possibilidade de participação do edital com a solução acima descrita, pois entendemos que a mesma proporcionará um melhor atendimento a todos os clientes do Banco do Estado do Pará.

RESPOSTA: A solução ora licitada visa atender a um público específico (deficientes auditivos e de fala) conforme determinação legal (decreto 6.523 - SAC).

Optamos por contratação de solução on-demand face a mesma ser de fácil e rápida implantação (nada é instalado no Banpará) . Os demais clientes/usuários do SAC já são atendidos por solução padrão (0800).

Desta forma ratificamos o modelo de contratação referenciado no Edital já publicado o que torna inviável a participação da NVya .Não obstante vamos anotar a referência da solução desta empresa a fim de solicitarmos material mais detalhado para avaliação em conjunto com a área de tecnologia do Banco.

Juliana Naif
Pregoeira