((TITULO))**ATA DA CONSULTA PÚBLICA Nº 05/2018**

**“registro de preços para futura e eventual contratação de empresa para PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS de soluções de Gestão de Atendimento e Agendamento ao público, para Unidades de Atendimento”.**

(PERGUNTAS E RESPOSTAS)

((TEXTO))Aos 13 (treze) dias do mês de setembro de dois mil e dezoito, a GFC através do Sr. Pedro Paulo Nascimento, torna pública as respostas aos questionamentos apresentados pelas empresas abaixo, na Consulta referenciada:

((NG))**Empresa: “GRUPO ABL” – 27/08/2018**((CL))

QUESTIONAMENTO 01

Na página 19 - Numeração –

XV – VIGÊNCIA CONTRATUAL

16.1. O Contrato vigorará da data de sua assinatura até o término das obrigações

Resposta 01

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão. Quanto ao Contrato e suas obrigações ocorrerão, conforme o descrito no Anexo VII do Edital de Consulta Pública.

QUESTIONAMENTO 02

Na página 27 - numeração

**4.2  PREGÃO ELETRÔNICO:**

4.2.2 Pregão Eletrônico nos termos da Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações; Lei Federal nº 10.520/02; Lei Federal 13.303/2016; Lei Municipal nº 13.278/02, Decre- tos Municipais nºs 43.406/03, 44.279/03, 46.662/05, 47.014/06 e 49.511/08 e 50.537/09; Lei Complementar nº 123/2006 e demais legislações pertinentes.

Resposta 02

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão

QUESTIONAMENTO 03

**Na página 30 - Numeração**

**4.3 PROVA DE CONCEITO**

4.3.2 Sendo comprovado o atendimento ao TESTE DE CONFORMIDADE, será dado por encerrado o certame, sendo habilitada à proponente que cumpriu com os testes.

Resposta 03

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 04

**Na página 31 - numeração**

**4.4  PLANO DE TESTES**

4.4.2 Não serão solicitadas para esta fase de testes de conformidade da solução as integrações com sistemas legados.

Resposta 04

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 05

**Na página 32 - numeração**

4.4.15 O Plano de Testes deverá recomendar e descrever as estratégias de testes a se- rem empregadas, considerando minimamente os testes descritos a seguir:

**4.4.15.1  TESTES DE INSTALAÇÃO**

4.4.14.1.1 A proponente será responsável por executar e evidenciar com os resulta- dos dos testes de instalação do sistema, com apoio e acompanhamento dos analistas da CONTRATANTE, de forma a garantir que o sistema pode

Resposta 05

Os erros de digitação das numerações serão corrigidos na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 06

**Na página 34 - numeração**

**4.4.15.2 SIMULAÇÕES DA ENTRADA EM PRODUÇÃO E ACEITE FINAL**

4.4.14.3.1A CONTRATANTE, com apoio técnico presencial da LICITANTE, fará as simulações do sistema em ambiente de pré-produção e/ou de entrada em produção quantas vezes forem necessárias para assegurar que o sistema entrará em produção com sucesso. Os processos de simulação e homo- logação funcional para o sistema consistirão de:

Resposta 06

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 07

**Na página 35 - numeração**

**4.4.15.4 ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO**

4.4.14.4.1 Seguem relacionadas abaixo todas as etapas para realização da Prova de Conceito que será realizada após a verificação dos documentos de habiltação:

Resposta 07

O erro de digitação da numeração será corrigido na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 08

**Na página 85 - numeração**

12.6.1.1.1 O sistema deve possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para planilha tipo XLS ou ODS.

**13.8 MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO**

Resposta 08

Os erros de digitação das numerações serão corrigidos na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 09

**Na página 112 - numeração e demais itens na sequência**

**24    TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

24.1 Todas as vezes que for solicitada formalmente, a CONTRATADA deverá dispor de profissional e documentação adequada para entendimento do sistema de Gestão de Atendimento e equipamentos alocados nas unidades de atendimento.

**25 CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

**27.1 CONDIÇÕES DE FATURAMENTO**

**27.1.1 O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal de Serviço deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação dos serviços e autorização do Gestor do Contrato.**

Resposta 09

Os erros de digitação das numerações serão corrigidos na Versão do Edital de Pregão.

QUESTIONAMENTO 10

**Nas páginaa 122 e 123 - Faltam itens na tabela que consta na Ata de Registro de Preços do item 2.1: TOTENS EMISSORES DE SENHA, SERVIDORES LOCAIS E HORAS DE INTEGRAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO (h/h) (sob demanda):**

2.1   – Os preços e quantidades ora registrados são os constantes nas tabelas a seguir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descrição** | **Quantidade(s)** | **Preço Men- sal** | **Preço Anu- al** |
| Módulo de Agendamento de Serviços | **9** |  |  |
| Módulo de Gerenciamento e Gestão de U-suários | **9** |  |  |
| Módulo de Relatório | **9** |  |  |
| Módulo de Supervisão | **7** |  |  |
| Módulo de Sala de Situação | **7** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Módulo de Atendimento | **9** | |  | |  | |
| Módulo de Autoatendimento | **6** | |  | |  | |
| Módulo de Computação Cognitiva | **7** | |  | |  | |
| Serviço de hospedagem da aplicação e da- dos em Data Center | **8** | |  | |  | |
| TVs de 40’ com suporte de fixação | **173** | |  | |  | |
| Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha) | **167** | |  | |  | |
| Impressoras térmicas | **172** | |  | |  | |
| Teclados de pesquisa de satisfação multi  Avaliação | **1.407** | |  | |  | |
| Leitores de código de barras/QR code | | **55** | |  | |  | |
| Totens de autoatendimento | | **53** | |  | |  | |
| **VALOR GLOBAL** | | | | **R$** | | | |

**Abaixo, para verificação da informação citada no item anterior, segue a tabela constante no Termo de Referência nas páginas 28 e 29, que confere com a constante nas páginas 129 e 130 no ANEXO VII MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL; em todo o ANEXO VIII ESTIMATIVA DA DEMANDA e nas páginas 144 e 145 no ANEXO IX MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL:**

4.2.4       Será declarada vencedora a LICITANTE que ofertar o menor Preço Global, para as unidades de atendimento, pelo fornecimento do descrito no objeto deste Termo de Referência conforme composição definida abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantida- de(s)** | **Item** | **Preço** | **Forma de pagamen- to** |
| 9 | Módulo de Agendamento  de Serviços | R$ | Mensal |
| 9 | Módulo de Gerenciamento e Gestão de Usuários | R$ | Mensal |
| 9 | Módulo de Relatório | R$ | Mensal |
| 7 | Módulo de Supervisão | R$ | Mensal |
| 7 | Módulo de Sala de Situa-  Ção | R$ | Mensal |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | | Módulo de Atendimento | R$ | | Mensal | |
| 6 | | Módulo     de     Autoatendi- mento | R$ | | Mensal | |
| 7 | | Módulo   de    Computação  Cognitiva | R$ | | Mensal | |
| 8 | | Serviço de hospedagem da aplicação e dados em Data Center | R$ | | Mensal | |
| 173 | | TVs de 40’ com suporte de fixação | R$ | | Mensal | |
| 167 | | Mini PC’s acoplado (utili- zados como painéis de se- nha) | R$ | | Mensal | |
| 172 | | Impressoras térmicas | R$ | | Mensal | |
| 1407 | | Teclados de pesquisa de satisfação multi avaliação | R$ | | Mensal | |
| 55 | | Leitores de código de bar-  ras/QR code | R$ | | Mensal | |
| 53 | | Totens de autoatendimen- to | R$ | | Mensal | |
| 56 | Totens emissores de se- nha | | R$ | Mensal | |  |
| 102 | Servidores Locais | | R$ | Mensal | |  |
| 5320 | Horas    de    integração    e  customização (h/h) | | R$ | Sob       de-  manda | |  |
|  | Preço Global | | R$ |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Tabela 1: composição de preços

Resposta 10

Os erros de quebra de págína no ANEXO VI – ATA DE REGISTRO DE PREÇOS serão corrigidos na Versão do Edital de Pregão.

((NG))**Empresa: “GRUPO ABL” – 30/08/2018**((CL))

QUESTIONAMENTO 01

O Item I, subitem 2.2, alínea b) exige que as empresas estejam constituídas sob a forma de consórcio, conforme listado abaixo:

2.2. Poderão participar do presente certame eletrônico as licitantes que atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus anexos, e desde que estejam inscritas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto Federal nº 3.722/2001 e, ainda:

1. Não tenham a sua falência .......
2. Estejam constituídas sob a forma de consórcio;

Solicitamos nos seja esclarecido é: se essa exigência está correta, ou que deveria estar escrito: b) Não estejam constituídas sob a forma de consórcio.

Resposta 01

1. O entendimento não está correto, Item II, subitem 2.2, letra b) deverá ser entendido de forma a ser admitida a participação de empresas constituídas sob a forma consórcio e sujeitas as regras da claúsula 8.2.11. A redação do Edital será revista.

((NG))**Empresa: “GRUPO FILAH” – 03/09/2018**((CL))

QUESTIONAMENTO 01

Item 3.8.5 – Quando da normalização do link de comunicação de dados, a sincronia dos dados com o Data Center deverá ocorrer no período máximo de 30 (trinta) minutos

**Pergunto**: O tempo máximo de sincronização de 30 minutos foi calculado sob qual volume de dados e tempo de perda de conexão? Caso ocorra a perda de comunicação de dados superior ao estimado, quais são os tempos máximos de sincronização?.

Resposta 01

Vamos acatar a sugestão do fornecedor. Será definido que para cada hora de indisponibilidade o sistema deverá levar 30 minutos no máximo para sincronizar as informações.

QUESTIONAMENTO 02

Item 4.2.4 – Será declarada vencedora a LICITANTE que ofertar o menor Preço Global, para as unidades de atendimento, pelo fornecimento do descrito no objeto deste Termo de Referência conforme composição definida abaixo:

102 - Servidores locais

**Pergunto**: Considerando 8 localidades que receberão o sistema, por favor nos informe, porque forma considerados 102 servidores locais?

Resposta 02

As quantidades estão corretas. Segundo a pesquisa de demanda realizada, não serão apenas 8 localidades. Estão estimadas 102 locais.

QUESTIONAMENTO 03

8 - Serviços de hospedagem da aplicação e dados em Data Center

**Pergunto**: Por favor nos informe, por que não utilizar apenas um serviço de hospedagem para todas as unidades?

Resposta 03

A quantidade de serviço de hospedagem poderá variar de acordo com a configuração da implantação das unidades e do funcionamento da solução disponibilizada pelo fornecedor.

QUESTIONAMENTO 04

173 - TVs de 40’ com suporte de fixação

167 - Mini PC’s acoplado (utilizados como painéis de senha)

**Pergunto**: Por favor nos informe, por que a quantidade de MiniPCs é inferior a de TVs, isto que serão utilizadas sempre em conjunto?

Resposta 04

Existem alguns poucos casos em que a unidade solicitou apenas TV’s.

QUESTIONAMENTO 05

5320 - Horas de integração e customização (h/h)

**Pergunto**: Para quais itens estão previstas essas horas de customização?

Resposta 05

Inicialmente para integração com o serviço SP156 e com um Controle de Acesso interno (CAC). A estimativa de esforço para integração com estes sistemas e outros será feita sob demanda após a implantação da solução nas unidades.

QUESTIONAMENTO 06

4.2.5 – Serviços de Customização inicial da solução.

**Pergunto**: As horas para esta customização estão contidas nas 5320 previstas na lista de itens do projeto?

Resposta 06

Já respondido no item anterior

QUESTIONAMENTO 07

Item 4.4.14.1.6 - Após a conclusão dos testes e emissão do ATESTADO DE ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO ficará sob a guarda da CONTRATANTE os equipamentos listados acima para a montagem do ambiente de testes que ficará disponível para CONTRATANTE até a vigência do contrato.

**Pergunto:** Então, pelo meu entendimento, os equipamentos utilizados para a POC serão retidos e ficarão com a Prodam? Nesse caso, será abatida da quantidade final do termo de referencia? Ou devemos considerar o custo extra desse kit?

Resposta 07

Custo extra.

QUESTIONAMENTO 08

Item 9.1.4 – Utilizar Windows Server 2012 ou superior com servidor de aplicação IIS 8 ou superior, ou Linux com servidor de aplicação compatível com Jboss App Server. (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor).

**Pergunto**: Podemos utilizar o servidor aplicação apache tomcat ou a utilização  do IIS8 ou JBoss app é obrigatório?

Resposta 08

Poderá ser utilizado. Vamos alterar o Edital para contemplar.

QUESTIONAMENTO 09

10.13 Relacionamento preditivo para todas as situações em que o cidadão deverá ser informado ou alertado sobre os compromissos assumidos; sobre o status da sua solicitação; ou para avisá-lo de que o prazo originalmente fornecido, não será cumprido.

**Pergunto**: Como será feito relacionamento preditivo? Por meio de envio de SMS, email, aviso no Painel de chamada de senhas?

Resposta 09

Por meio de SMS e/ou e-mail.

QUESTIONAMENTO 10

11.14 Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias.

**Pergunto**: De quem será a responsabilidade dessa rotina mensal?

Resposta 10

Da contratada

QUESTIONAMENTO 11

12.2.5 Triagem e Emissores de Senha

Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

**Pergunto**: A lista de documentos será inserida manualmente no Sistema de Gestão de atendimento ou estará em um sistema legado que teremos que integrar?

Resposta 11

Poderá ocorrer as duas situações. Caso tenha que ser integrado deverá ser executado dentro do volume de horas de integração e customização que está sendo licitado.

QUESTIONAMENTO 12

12.2.10 Alarmes

Cada modalidade de alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes

**Pergunto**: Para quem o alarme deve ser enviado? Qual será a forma de envio (SMS email...)?.

Resposta 12

Os alarmes devem ser enviados dentro do próprio sistema, por meio de caixas de mensagens ou por e-mail. Prioritariamente os perfis de Supervisor e Diretor de Unidade devem receber os alertas, no entanto, de acordo com o tipo de alerta e da gravidade do alerta, outros perfis também podem recebe-los;

QUESTIONAMENTO 13

12.2.11.2 A solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos:

Alterar Categoria

Alterar Passo

**Pergunto**: Dentre os recursos informados, não entendemos o que seriam as Categorias e Passos. Poderiam nos dar mais detalhes.

Resposta 13

Categoria é um dos parâmetros da senha e podem ser cadastrados de acordo com a necessidade do aderente à Ata. A solução deve permitir a alteração dessa categoria sempre que necessário.

Passo é uma etapa do mesmo atendimento, realizada, geralmente, em mesas distintas, dentro da mesma Secretaria/Seção. A solução deve permitir a alteração desse passo sempre que necessário.

QUESTIONAMENTO 14

12.2.12 Avaliação do Cidadão

Multi-Avaliação - características (Pesquisa de Satisfação): deve projetar mensagem de no mínimo 40 caracteres com teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para a qualificação da avaliação, considerando ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM; teclas legendadas e com código braille, incluindo dispositivo tátil para AVANÇAR e RETROCEDER na lista dos quesitos configurados;

Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo cidadão, além dos comandos para avançar e retroceder

**Pergunto**: Por favor nos passe mais detalhes sobre o teclado de Multi-Avaliação. Trata-se de um teclado com display?

Resposta 14

Sim é um teclado com Display. Nossa sugestão é que seja avaliado o teclado disponível na unidade piloto em São Miguel.

Além disso, os itens 12.2.12.3 e 12.2.13.1 possuem os requisitos que o teclado deve ter para uso do atendente e do cidadão.

QUESTIONAMENTO 15

12.4.1.2 Caso a CONTRATANTE julgue necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mecanismos de autenticação adicional à solução, sem ônus para a CONTRATANTE.

**Pergunto**: Por favor nos informe quais e quantos mecanismos estão se referindo?

Resposta 15

Iremos alterar o Edital retirando o texto “sem ônus para a CONTRATANTE”

QUESTIONAMENTO 16

13.10 MÓDULO DE COMPUTAÇÃO COGNITIVA

13.10.1 Disponibilizar completa funcionalidade para o agendamento através de recursos cognitivos via chatbot. Este deverá interagir a partir das informações do cadastro histórico do Cidadão, as regras do serviço, o elenco de disponibilidade para o atendimento agendado, além da efetivação e confirmação do agendamento.

13.10.2 Oferecer funcionalidade para informar o cidadão sobre rastreamento, situação e providências eventuais durante a execução e atendimento da demanda através de recursos cognitivos via chatbot.

13.10.3 Este deverá interagir a partir das informações do cadastro histórico do Cidadão e da gestão do atendimento que controla a distribuição das fases e atividades dos atendentes, em todos os pontos e fases do atendimento. 13.10.4 Triagem com recursos cognitivos, via ChatBot, através do totem de autoatendimento.

13.10.5 Deverá ser possível integrar as funcionalidades deste módulo às bases dos sistemas existentes na prefeitura, independente da estrutura de dados existentes nestes sistemas legados.

13.10.6 Após a aquisição do módulo não haverá cobranças adicionais pelo uso, quantidade de usuários conectados ou consultas por usuários.

13.10.7 Deverá ser possível integrar este módulo à redes sociais e aplicativos de troca de mensagens (Facebook, Whats up, Telegran, etc).

13.10.8 Deverá possuir interface chat customizável para integração à todos os portais e sites da prefeitura.

**Pergunto**: Este módulo deverá reconhecer palavras enviadas em arquivos de audio, vídeo e/ou imagens? Que tipo de integração será feita com as redes sociais?

Resposta 16

Não será necessário reconhecer palavras enviadas em arquivos de áudio, vídeo e/ou imagens.

Com relação à integração de redes sociais, será definido posteriormente de acordo com a funcionalidade oferecida por cada aplicativo de rede social.

QUESTIONAMENTO 17

24 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

24.1 Todas as vezes que for solicitada formalmente, a CONTRATADA deverá dispor de profissional e documentação adequada para entendimento do sistema de Gestão de Atendimento e equipamentos alocados nas unidades de atendimento.

**Pergunto**: Essas informações são somente referentes utilização e manuseio do sistema e equipamento pelos atendentes e supervisores?

Resposta 17

Não. Será necessário transferência de conhecimento para operação do sistema, testes de funcionalidades e customizações solicitadas e geração de relatórios.

**PEDRO PAULO NASCIMENTO**

Pregoeiro