



Ministério da Ciência e Tecnologia

Conselho Nacional de Desenvolvimento
Científico e Tecnológico
Administração Central (Head Office)
Serviço de Licitação
SEPN 507, Bloco B sala 215 Ed. Sede CNPq
70740-901 Brasília DF Brasil

Telefone 61 348 9220
Fax 61 348 9219

**COMUNICADO
CONCORRÊNCIA 003/2004**

OBJETO: contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1. Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de *scripts* e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF, **a realizar-se no dia 19/07/2004, às 10:00**

Comunicamos as empresas interessadas na licitação em epígrafe o que se segue:

ONDE SE LÊ (Edital)

8.9 Para efeito de escolha da proposta vencedora na licitação, somente serão consideradas aquelas situadas até 12% (doze por cento) abaixo do maior valor de **Avaliação – A**.

LEIA-SE:

8.9 Para efeito de escolha da proposta vencedora na licitação, somente serão consideradas aquelas cujas avaliações (A) não se diferenciem em mais de 6% (seis por cento) da maior delas.

ONDE SE LÊ (Anexo I)

4.12 A contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias consecutivos para efetuar a migração das atuais PAs, mantendo os serviços atualmente disponíveis.

LEIA-SE:

4.12 A contratada terá o prazo de **45 (quarenta e cinco)** dias consecutivos para efetuar a migração das atuais PAs, mantendo os serviços atualmente disponíveis.

ONDE SE LÊ (Anexo I)

4.31

Atendente	Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de supervisão de teleatendimento.
-----------	---

LEIA-SE:

4.31

Atendente	Desconsiderar o texto
-----------	-----------------------

ONDE SE LÊ (Anexo II)

1.3 Fator Qualidade dos Serviços (Q) – Peso 1

A qualidade dos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores, os quais devem ser comprovados por certificados emitidos em nome da licitante:

Descrição	Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Realizada
1.3.1- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk.	. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – 30 pontos. . Não comprovou certificação – 0 ponto.	30 pontos	
1.3.2- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas.	. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – 30 pontos. . Não comprovou certificação – 0 ponto.	10 pontos	
Pontuação Máxima		40 pontos	

LEIA-SE:

1.3 Fator Qualidade dos Serviços (Q) – Peso 1

A qualidade dos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores, os quais devem ser comprovados por certificados emitidos em nome da licitante:

Descrição	Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Realizada
1.3.1- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk.	. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – 10 pontos. . Não comprovou certificação – 0 ponto.	10 pontos	
1.3.2- Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas.	. Comprovou estar certificada através de certificado emitido por organismo credenciado – 10 pontos. . Não comprovou certificação – 0 ponto.	10 pontos	
Pontuação Máxima		20 pontos	

ONDE SE LÊ (Anexo II)

1.4 Fator Compatibilidade (C) – Peso 1

A compatibilidade da licitante em relação aos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores relacionados com a tecnologia do sistema de operação e gestão da Central, os quais deverão ser comprovados por meio de catálogos técnicos e declaração do fabricante. O CNPq poderá fazer diligência ou solicitar demonstração do software, para a comissão técnica a ser nomeada.

Descrição	Critério	Pontuação Ponderada	Pontuação Realizada
1.4.1 Permite a vinculação de documentos em meio eletrônico aos registros armazenados.	. Possui a funcionalidade = 10 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	10 pontos	
1.4.2 Permite o uso de todos os formatos de arquivo, inclusive .PDF (Adobe Acrobat Reader).	. Possui a funcionalidade = 10 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	10 pontos	
1.4.3 Permite o controle de acesso dos usuários por meio da criação de grupo de usuários com privilégios de acesso diferenciados.	. Possui a funcionalidade = 10 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	10 pontos	
1.4.4 Permite alterações de layout das telas, nomenclatura e tipo de dados de cada campo do banco de dados, criação de novas telas e criação de novas tabelas no banco de dados, realizadas somente por usuários com privilégios previamente definidos.	. Possui a funcionalidade = 10 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	10 pontos	
1.4.5 O controle de Ordens de Serviços deverá permitir o armazenamento e pesquisa "on-line" de todos os passos pelos quais as OS's passaram até a finalização do serviço solicitado (workflow).	. Possui a funcionalidade = 20 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	20 pontos	
1.4.6 Possui interface Web, permitindo o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema a partir do CNPq.	. Possui a característica = 20 pontos; . Não possui a característica = 0 pontos.	20 pontos	
1.4.7 A licitante possui sistema de gravação digital, atendendo às exigências descritas neste projeto básico. O CNPq fará visita de vistoria no local indicado pela licitante, para homologação do	. Possui sistema de gravação que atende às exigências = 10 pontos; . Não possui ou o sistema de gravação não atende às exigências do	20 pontos	

sistema de gravação digital.	projeto básico = 0 pontos.		
Pontuação Máxima		100 pontos	

LEIA-SE:
1.4 Fator Compatibilidade (C) – Peso 1

A compatibilidade da licitante em relação aos serviços objeto desta licitação será avaliada através dos seguintes fatores relacionados com a tecnologia do sistema de operação e gestão da Central, os quais deverão ser comprovados por meio de catálogos técnicos e declaração do fabricante. O CNPq poderá fazer diligência ou solicitar demonstração do software, para a comissão técnica a ser nomeada.

Descrição	Critério	Pontuação Ponderada	Pontuação Realizada
1.4.1 Permite a vinculação de documentos em meio eletrônico aos registros armazenados.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	4 pontos	
1.4.2 Permite o uso de todos os formatos de arquivo, inclusive .PDF (Adobe Acrobat Reader).	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	4 pontos	
1.4.3 Permite o controle de acesso dos usuários por meio da criação de grupo de usuários com privilégios de acesso diferenciados.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	4 pontos	
1.4.4 Permite alterações de layout das telas, nomenclatura e tipo de dados de cada campo do banco de dados, criação de novas telas e criação de novas tabelas no banco de dados, realizadas somente por usuários com privilégios previamente definidos.	. Possui a funcionalidade = 4 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	4 pontos	
1.4.5 O controle de Ordens de Serviços deverá permitir o armazenamento e pesquisa "on-line" de todos os passos pelos quais as OS's passaram até a finalização do serviço solicitado (workflow).	. Possui a funcionalidade = 8 pontos; . Não possui a funcionalidade = 0 pontos.	8 pontos	
1.4.6 Possui interface Web, permitindo o acesso às funcionalidades de consulta e	. Possui a característica = 8 pontos; . Não possui a	8 pontos	



Ministério da Ciência e Tecnologia

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
Administração Central (Head Office)
Serviço de Licitação
SEPN 507, Bloco B sala 215 Ed. Sede CNPq
70740-901 Brasília DF Brasil

Telefone 61 348 9220
Fax 61 348 9219

acompanhamento do sistema a partir do CNPq.	característica = 0 pontos.		
1.4.7 A licitante possui sistema de gravação digital, atendendo às exigências descritas neste projeto básico. O CNPq fará visita de vistoria no local indicado pela licitante, para homologação do sistema de gravação digital.	. Possui sistema de gravação que atende às exigências = 8 pontos; . Não possui ou o sistema de gravação não atende às exigências do projeto básico = 0 pontos.	8 pontos	
Pontuação Máxima		40 pontos	

ONDE SE LÊ (Anexo II)

PONTUAÇÃO MÁXIMA EM EXAME	320pontos
----------------------------------	------------------

LEIA-SE:

PONTUAÇÃO MÁXIMA EM EXAME	240pontos
----------------------------------	------------------

ONDE SE LÊ (Anexo III-planilha de detalhamento de preços por PA)

1.4 Encargos sociais e trabalhistas (1.1 + 1.2 + 1.3x70%)

LEIA-SE:

1.4 Encargos sociais e trabalhistas (1.1 + 1.2 + 1.3)x70%

ONDE SE LÊ

2.3 Softwares e serviços de consultoria e desenvolvimento de implantação inicial.

LEIA-SE:

2.3 Softwares, serviços de consultoria para adaptação tecnológica inicial, migração de scripts e fluxos de atendimento, ajustes e adaptações tecnológicas contínuas dos sistemas de gestão da central.

ONDE SE LÊ

Item 3

Total (A) – Custo Total Mensal por PA = Subtotal (1) +Subtotal (1) + Subtotal (2) + Subtotal (3)

LEIA-SE:

Total (A) - Custo Total Mensal por PA = Subtotal (1) + Subtotal (2) + Subtotal (3)



Ministério da Ciência e Tecnologia

**Conselho Nacional de Desenvolvimento
Científico e Tecnológico**

Administração Central (Head Office)

Serviço de Licitação

SEPN 507, Bloco B sala 215 Ed. Sede CNPq

70740-901 Brasília DF Brasil

Telefone 61 348 9220

Fax 61 348 9219

As demais condições permanecem inalteradas.

Brasília, 24 de junho de 2004

COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO