

À GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. – GVT

Prezados Senhores,

Ref.: Audiência Pública relativa ao Pregão Eletrônico 2014/05462 (7421) - Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de códigos não geográficos e de Número Único Nacional, contemplando demais serviços de valor adicionado/agregado, desde que façam parte do portfólio do LICITANTE, para todo o Conglomerado BANCO DO BRASIL.

Apresentamos as nossas respostas aos comentários e/ou questionamentos ao edital supra:

QUESTIONAMENTO 1

Com vistas a uma maior competitividade no certame, com a participação de uma maior número de operadoras com qualidade, é importante que cada um dos serviços 0800, NUN, 0300 e TRANSPORTE DE DADOS (0800) apresentem-se em lotes distintos no edital. Sendo assim, sugerimos a separação dos lotes por tipo de serviço. Especificamente para o serviço NUN, devem ser criados, pelo menos, dois lotes, sendo um deles abrangendo o atendimento das localidades da Região 2 do PGO e o(s) outro(s) com as demais regiões.

Resposta: Mantido o disposto no edital.

QUESTIONAMENTO 2

Com relação à Planilha de Níveis de Serviços, Indicadores de Qualidade, propomos a alteração de algumas métricas pelos seguintes motivos:

1 - Tempo de Recuperação Operacional – TRO

Nossas considerações:

Considerando a não utilização de acessos duplos (contingentes ou redundantes) na entrega do serviço no endereço (o que elevaria bastante o preço do contrato para a licitante) e diante das condições técnicas para a disponibilidade nestes termos, utilizando a melhor tecnologia mundialmente disponível, para uma justa concorrência no certame, consideramos que o tempo mínimo para a recuperação dos defeitos no serviço deve ser de 4 horas, que é uma exigência exequível por todas as operadoras. Sendo assim, sugerimos a revisão desse item para 4 horas.

Resposta: Mantido o disposto no edital em razão da criticidade requerida pelo serviço.

2- Tempo de Ativação de Serviço

Nossas considerações:

Considerando que, para a ativação dos itens de Serviços de Transporte de Dados e, principalmente, Serviços de Transporte de Voz - Entroncamento Digital, a operadora depende (ou pode depender) de realização de viabilidade técnica e, principalmente, dos prazos de autorizações da administração pública para a realização de obras de acesso (autorizações ambientais, urbanísticas, etc). É importante que os prazos sejam trabalhados de forma factível e com garantia de entrega, de modo que solicitamos que o prazo mínimo para estas categorias sejam:

Tipo 1 – 10 dias

Tipo 2 – 30 dias

Resposta: Mantido o disposto no edital.



PORTAL DE SERVIÇOS WEB

j) O Portal de Serviços Web (Portal) deverá ser disponibilizado pela PROPONENTE, em até seis meses após a assinatura do contrato, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

i. O acesso ao portal deverá ser realizado mediante a utilização de chave e senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às consultas e alterações dos serviços.

ii. Deverão ser disponibilizados no mínimo dois perfis de acesso, sendo um para “gestor” e outro para “usuários”.

iii. Disponibilizar informações estatísticas para acompanhamento da qualidade dos serviços contratados, tais como análise do completamento de chamadas, minutagem e quantidade de chamadas por origem detalhadas por UF e tipo de terminal (móvel e fixo), ocupação histórica dos entroncamentos digitais (E1) detalhada por hora e etc.

iv. Apresentar mapa/topologia por tipo de serviço (DNIS, MCDU, sites de entrega, localidades de origem, quantidade de vias, dupla abordagem, tabelas de transbordo e roteamento, tipos de bloqueio, menu do atendimento orientado a mensagens e número de lista, quando for o caso) que permita uma visão geral atualizada da configuração de cada serviço.

v. Permitir ao BANCO solicitações de:

- Alterações nas tabelas de roteamento (temporárias–emergenciais e permanentes);
- Alteração de rotas;
- Ampliação de vias;
- Remanejamento de vias;
- Ativação de novos serviços;
- Impostação do aceite dos serviços pela equipe do BANCO;

vi. No caso de alteração de roteamento temporário, deverá ser possível a indicação do prazo previsto para o retorno à situação original;

vii. O sistema deverá gerar alertas informando o encerramento do prazo previsto para o roteamento temporário por meio do Portal Web e de e-mails.

Nossas considerações:

Ao invés de exigir um portal para fazer solicitações de serviços e aguardar os prazos de execução pela operadora, sugerimos que o Banco exija um portal que permita total autonomia para que a própria licitante realize, em tempo real, as principais configurações em seus serviços, como por exemplo:

- Definição do horário de funcionamento ou do roteamento para cada número de 0800 ou NUN;

- Restringir o recebimento de chamadas por tipo (fixo, móvel ou público);

Restringir o recebimento de chamadas por região, estado, DDD ou município;

- Restringir o recebimento de chamadas por horário;

- Definir o roteamento da chamada conforme origem (região, estado, DDD ou município);

- Criar filas de espera de chamadas;

- Fazer Upgrade e configurar a utilização do áudio (mensagens personalizadas) da fila de espera;

- Configurar e manipular a URA (Unidade de Resposta audível) sem limite de opções, nem de árvore de decisão;

viii. Para a ativação, alteração ou cancelamento de serviços, o portal deverá permitir o preenchimento dos seguintes dados:



- Tipo de solicitação (ativação/alteração/cancelamento)
- Nome do Serviço
- Número do Serviço (4004/3003, 0800, 0300) / DNIS do Serviço
- MCDU
- Abrangência do Serviço (nacional, regional ou local)
- Quantidade de canais / E1
- Feixes dedicados ou compartilhados
- Rota (s) de entrega
- Dupla abordagem
- Restrição de chamadas (bloqueio)

Inclusão de anexos necessários à configuração dos serviços: Tabela de roteamento e transbordo, arquivos de áudio

- Fraseologia das mensagens de configuração do serviço
- Demais observações necessárias

Nossas considerações:

A disponibilização de um Portal Web ativação, alteração ou cancelamento de serviços que impliquem em instalações/desinstalações físicas (de equipamentos, cabos, etc) exige um alto investimento pela operadora na criação da plataforma e na disponibilização das informações via web integrada aos sistemas internos de CRM. Ainda restringe a participação a um limitado grupo de operadoras, limitando a concorrência.

Com base nisso, sugerimos que tais solicitações podem ser feitas pelos responsáveis do lado do Banco ou pelo responsável pela gestão dos contratos e pelo atendimento exclusivo ao Banco do Brasil ou aos comitês Operacional e de Tecnologia, que garantirão um contato mais eficaz junto ao Banco e uma celeridade ao atendimento destas solicitações.

ix. Permitir ao BANCO o registro de chamados técnicos para solução de incidentes;

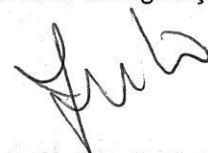
x. Após a solicitação da alteração, ativação, cancelamento de serviços e registro de chamados técnicos, o portal deverá gerar um protocolo com número único e data e hora da solicitação;

xi. O portal deverá permitir a visualização atualizada do "status" de todas as solicitações para a indicação do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS);

xii. Disponibilizar área para comunicação de manutenção programada;

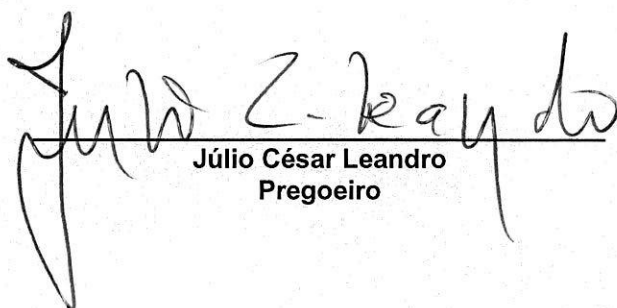
Nossas considerações:

A disponibilização de um Portal Web para registro e acompanhamento de chamados técnicos exige um alto investimento, pela operadora, na criação da plataforma e na disponibilidade das informações via web integrada aos sistemas internos de CRM. Ainda restringe a participação a um limitado grupo de fornecedores, limitando a concorrência. Tais acompanhamentos, informações e relatórios podem ser disponibilizados através de solicitações feitas aos responsáveis no proponente pela gestão dos contratos e pelo atendimento exclusivo ao Banco do Brasil ou aos integrantes dos comitês Operacional e de Tecnologia, que garantirão um contato mais eficaz junto ao Banco e um perfeito controle dos chamados com relação aos dados de abertura, acompanhamento e encerramento, bem como o Banco terá o tempo de atendimento das solicitações em menor tempo, uma vez que o próprio Banco estará realizando os pedidos de alterações no próprio site do serviço, reduzindo assim o prazo de atendimento das suas solicitações. Ao invés do banco usar o portal para fazer solicitações à operadora, terá por sua vez, um portal para executar as próprias alterações necessárias aos serviços e ou configurações necessárias.



Sendo assim, sugerimos alteração no texto desse item, permitindo que o portal não seja utilizado para fazer solicitações à operadora e sim, que seja utilizado para que o próprio banco possa realizar as alterações e ou configurações necessárias aos serviços. A GVT possui excelente qualidade de serviços prestados e preços bastante competitivos, porém a exigência de um portal para abertura e acompanhamento de chamados requer o desenvolvimento de TI, o que encarece o serviço. Ao passo que a GVT já possui um portal onde o próprio cliente já executa as alterações necessárias. Isso é uma situação que traz ao projeto menor prazo de execução de atividades solicitadas pelos clientes.

Resposta: Mantido o disposto no edital. O portal na forma especificada é indispensável ao funcionamento do serviço.



Júlio César Leandro
Pregoeiro