

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 17 de abril de 2020 08:18
Para: 'calmeida@drummondpar.com'
Assunto: ENC: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - Call Center

Prioridade: Alta

À
DRUMMOND
A/C Sr. Carlos Almeida

REF.: Pregão Eletrônico nº 0000041/2020
OBJETO: Prestação de serviços de Contact Center.

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
1. Referente a Particular - autorizada (3x 3minutos) também deve ser considerada dentro do cálculo de faturamento	Conforme item 8.6 do Anexo Termo de Referência a pausa particular autorizada faz parte do tempo de PA logada para efeitos de faturamento. Somente os tempos não autorizados serão descontados do valor a ser pago por PA.
2. Favor enviar as curvas intrahora e intradiária por atendimento A/B/C/D/E/F/G/H/I	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
3. Podem enviar as volumetrias e TMAs por atendimento A/B/C/D/E/F/G/H/I	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
4. Existe expurgo das metas de Nível de Serviço quando a volumetria exceder o previsto em documento?	Sim. As regras são definidas para cada indicador, conforme item 8.10 do Anexo Termo de referência – Controle de Indicadores – Expurgo de Anomalias.

5. Existe trava para aplicação de penalidades?	Sim. Conforme item 17.2 da Cláusula Décima Sétima do Anexo Minuta de contrato.
6. Existe expurgo das metas de Nível de Serviço e % de Abandono quando a volumetria exceder o previsto em documento?	Sim. As regras são definidas para cada indicador, conforme item 8.10 do Anexo Termo de referência – Controle de Indicadores – Expurgo de Anomalias.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras
Unidade de Licitações e Compras
☎ (51) 3215-4510 | E-mail: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br



ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: Carlos Almeida <calmeida@drummondpar.com>
Enviada em: segunda-feira, 13 de abril de 2020 11:06
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - Call Center

Prezados,
Bom dia.

Segue tabela com solicitação de esclarecimentos, referentes ao PE 041/2020 – *Call Center*.

Item	Sobre	Esclarecimento
1	Faturamento	Referente a Particular - autorizada (3x 3 minutos) também deve ser considerada dentro do cálculo de faturamento?
2	Dimensionamento	Favor enviar as curvas intrahora e intradiária por standimento: A / B / C / D / E / F / G / H / I.
3	Dimensionamento	Podem enviar as volumetrias e TIVAs por standimento: A / B / C / D / E / F / G / H / I.
4	Penalidades	Existe expurgo das metas de Nivel de Serviço quando a volumetria exceder o previsto em documento?
5	Penalidades	Existe trava para aplicação das penalidades?
6	Penalidades	Existe expurgo das metas de Nivel de Serviço e % Abandono quando a volumetria exceder o previsto em documento?

At.te,

DRUMMOND

Carlos Almeida
Gerente Administrativo

calmeida@drummondpar.com

55 71 3273-2410
55 71 98104-9702

Av. Francisco Neves 1.543, Lt. Garcia D'Avila, 7º andar,
Caminho das Árvores - Salvador | BA. CEP: 41.820-021

www.drummondpar.com