BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 17 de abril de 2020 08:23
Para: 'lic@audac.com.br'
Assunto: ENC: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecimentos

Prioridade: Alta

À
AUDAC Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente SA

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

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
1. Quanto à qualificação técnica, item 16 do Termo de Referência, no subitem 16.1 é solicitado certificação PROBARE. Como a certificação em questão refere-se a determinado site auditado, entendemos que, para fazer sentido essa exigência técnica, esta certificação deve se referir aos sites que sejam objeto dos atestados que serão apresentados no âmbito da qualificação técnica (atendendo também ao subitem 16.2). Está correto esse entendimento?	As Certificação(ões) PROBARE exigidas no item 16.1 do Anexo Termo de Referência, devem ser válidas e vigente.

2. Quanto à qualificação técnica, o subitem 16.2.1 do Termo de Referência, inciso I, exige atestado de execução de serviços com “todas as características e prazo, pertinentes e compatíveis com o objeto deste edital”. Tendo em vista que o objeto é a prestação de serviços de call center, envolvendo a implementação da infraestrutura física e tecnológica, entendemos que os atestados deverão comprovar a experiência em implementação de infraestrutura física e tecnológica de call center, assim como o atendimento multimeios e o quantitativo de PAs referido. O Banrisul tem entendimento diverso desse? Se sim, qual?	Ratificamos todas as exigências constantes no item 16.2 do Anexo Termo de Referência.

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.

-----Mensagem original-----
De: lic@audac.com.br <lic@audac.com.br> Enviada em: quarta-feira, 15 de abril de 2020 11:32
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecime ntos
Prioridade: Alta

Prezados, bom dia.

Vimos pela presente, solicitar esclarecimentos acerca das questões abaixo, referente ao Edital de Pregão Eletrônico em epígrafe.

1. Quanto à qualificação técnica, item 16 do Termo de Referência, no subitem 16.1 é solicitado certificação PROBARE. Como a certificação em questão refere-se a determinado site auditado, entendemos que, para fazer sentido essa exigência técnica, esta certificação deve se referir aos sites que sejam objeto dos atestados que serão apresentados no âmbito da qualificação técnica (atendendo também ao subitem 16.2). Está correto esse entendimento?

2. Quanto à qualificação técnica, o subitem 16.2.1 do Termo de Referência, inciso I, exige atestado de execução de serviços com “todas as características e prazo, pertinentes e compatíveis com o objeto deste edital”. Tendo em vista que o objeto é a prestação de serviços de call center, envolvendo a implementação da infraestrutura física e tecnológica, entendemos que os atestados deverão comprovar a experiência em implementação de infraestrutura física e tecnológica de call center, assim como o atendimento multimeio e o quantitativo de PAs referido. O Banrisul tem entendimento diverso desse? Se sim, qual?

Atenciosamente,
Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente SA