

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: segunda-feira, 20 de abril de 2020 09:19
Para: 'juridico2@aloatendimento.com.br'
Cc: 'juridico1@aloatendimento.com.br'
Assunto: ENC: Pedido de Esclarecimentos PE 41/2020 Alo Atendimento 17/04 11:30

Prioridade: Alta

À
ALÔ ATENDIMENTO

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

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
1) Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?	De acordo com CLÁUSULA SEGUNDA, item 2.23 da Minuta de Contrato, fica vedada à CONTRATADA utilização de recurso em nuvem, Cloud Computing.
2) O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?	O fornecimento de serviços de telefonia, relacionados ao objeto deste Edital, é de responsabilidade do CONTRATANTE, conforme o Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS.
3) O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.
4) Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?	Conforme o Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.
5) Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria mensal de chamadas.	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.

6) Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?	Não. De acordo com Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.
7) O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS item 3. LINKS DE COMUNICAÇÃO, o fornecimento dos links de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA e suas especificação constam no Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação.
8) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.
9) Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.
10) Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS item 3. LINKS DE COMUNICAÇÃO, o fornecimento dos links de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA e suas especificação constam no Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação.
11) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?	AUDAC Serviços Especializados de Cobranças e Atendimento S.A.
12) Qual o valor do contrato vigente?	R\$ 909.403,57
13) Deverão ser seguidos os valores do SINTEL/... como referência para o presente certame?	Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.
14) A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?	Todas as informações referente a remuneração e faturamento estão nos itens 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs do Anexo Termo de Referência.
15) Deverá ser fornecido CRM?	Não
16) Quantos funcionários atuam no contrato vigente?	388 postos de prestação de serviços com cargas horárias diversas
17) Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?	Todas as informações solicitadas estão no item 8.4. Posições de Atendimento (PA) para prestação de serviços do Anexo Termo de Referência.
18) Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?	Todas as informações referente a treinamentos estão no item 8.7.2 Capacitação do Anexo Termo de Referência.
19) Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?	Conforme Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, item 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER da Minuta de Contrato, é de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de Contact Center.

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: juridico2@aloatendimento.com.br <juridico2@aloatendimento.com.br>

Enviada em: sexta-feira, 17 de abril de 2020 11:30

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Cc: juridico1@aloatendimento.com.br

Assunto: Pedido de Esclarecimentos PE 41/2020 - Banrisul

Prezado(a) Sr.(a) Pregoeiro(a), bom dia!

Seguem abaixo pedidos de esclarecimentos sobre o edital Pregão Eletrônico 41/2020 - Banrisul:

- 1) Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?
- 2) O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?
- 3) O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?
- 4) Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?
- 5) Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria mensal de chamadas.
- 6) Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?
- 7) O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?
- 8) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?
- 9) Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?
- 10) Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?
- 11) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?
- 12) Qual o valor do contrato vigente?
- 13) Deverão ser seguidos os valores do SINTEL/... como referência para o presente certame?
- 14) A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?
- 15) Deverá ser fornecido CRM?
- 16) Quantos funcionários atuam no contrato vigente?
- 17) Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?
- 18) Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

19) Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?

Atenciosamente,



Departamento Jurídico

juridico2@aloatendimento.com.br

www.aloatendimento.com.br