

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quinta-feira, 28 de maio de 2020 14:09
Para: 'juridico1@aloatendimento.com.br'
Cc: 'juridico2@aloatendimento.com.br'
Assunto: ENC: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prioridade: Alta

À
ALÔ ATENDIMENTO

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação, encaminhamos resposta para seu questionamento.

Questionamento	Resposta
Quanto aos serviços de vigilância solicitados, favor informar se se trata de vigilância armada ou não armada?	O item 5 VIGILÂNCIA do anexo DIRETRIZES DE SEGURANÇA não prevê uso de armamento.

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: juridico1@aloatendimento.com.br <juridico1@aloatendimento.com.br>
Enviada em: terça-feira, 26 de maio de 2020 18:01
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Cc: juridico2@aloatendimento.com.br
Assunto: RES: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prezados, boa tarde.

Seguem pedidos de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- Quanto aos serviços de vigilância solicitados, favor informar se se trata de vigilância armada ou não armada?

Atenciosamente,



Departamento Jurídico
juridico1@aloatendimento.com.br
www.aloatendimento.com.br



De: juridico1@aloatendimento.com.br <juridico1@aloatendimento.com.br>
Enviada em: terça-feira, 26 de maio de 2020 12:16
Para: 'banrisul_licitacoes@banrisul.com.br' <banrisul_licitacoes@banrisul.com.br>
Cc: 'juridico2@aloatendimento.com.br' <juridico2@aloatendimento.com.br>
Assunto: RES: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prezados, bom dia.

Seguem pedidos de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- Favor enviar as especificações da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador que será fornecida pela CONTRANTE para fins de verificação de requisitos para integração da solução de sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento, que não serão fornecidos pela CONTRATANTE. Assim, questionamos, qual DAC/PABX? Qual o sistema de gravação utilizado? Fabricante, modelo, versão?

Atenciosamente,



Departamento Jurídico
juridico1@aloatendimento.com.br
www.aloatendimento.com.br



De: juridico2@aloatendimento.com.br <juridico2@aloatendimento.com.br>
Enviada em: segunda-feira, 25 de maio de 2020 17:44
Para: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br
Cc: juridico1@aloatendimento.com.br
Assunto: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL
Prioridade: Alta

Prezados, boa tarde.

Seguem pedidos de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- 1) Em relação a quantidade de monitorias a serem realizadas, conforme item 8.10.2.2 do Termo de Referência, quando o edital diz que "A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento", quer dizer que deverão ser monitoradas 85% das 16.179 ligações de demanda diária, portanto, 13.752 monitorias/dia?

- 2) O número de operadores dimensionados pela CONTRATANTE está contabilizando as folgas obrigatórias e eventuais absenteísmos para fins de quantidade de PA'S logadas para faturamento?
- 3) Favor informar a que se referem as certificações ou títulos de premiações que demonstrem a qualificação técnica empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação do item 16.1.2 do Termo de Referência?
- 4) Favor esclarecer a quantidade de posições de atendimento requeridas para comprovação de capacidade técnica da licitante, conforme o item 16.2.1.I,c do Termo Referência. Vejamos. No item 8.4.1.1, também do termo de referência, a Contratante define o dimensionamento de posições de atendimento que serão contratadas, da seguinte forma: 210 PAs logadas simultaneamente (infra física) e 283 PAs logadas distribuídas ao longo do dia (atendentes).

Na letra C da alínea I do item 16.2.1, dispõe que: "considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo:

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	HORAS DIÁRIAS
Contratação Imediata	205	1298:20:00

Assim, questionamos a necessidade de comprovação de 205 Posições de Atendimento de contratação imediata, como sendo 50% da quantidade licitada, uma vez que a quantidade licitada é de 283 posições de atendimento de contratação imediata.

- 5) Ainda em relação ao disposto no item acima (16.2.1,I,c), favor informar a que se referem as 1298:20:00 horas diárias.

Atenciosamente,



Departamento Jurídico
juridico2@aloatendimento.com.br
www.aloatendimento.com.br