

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 08:12
Para: 'Paulo.nunes@atento.com'
Cc: 'nfelice65@outlook.com'
Assunto: ENC: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000041/2020

Prioridade: Alta

À
ATENTO

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação, seguem abaixo as respostas solicitadas.

Questionamento	Resposta
Quantos multiplicadores serão necessários para as turmas simultâneas de treinamento e/ou incubadoras durante a implantação?	Todas as informações referente a dimensionamento estão no item 8.3. Referenciais para o dimensionamento para prestação de serviços do Anexo Termo de Referência.
O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento. Os demais conteúdos de treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.	Todas as informações referente a treinamentos estão no item 8.7.2 Capacitação do Anexo Termo de Referência.
Receberemos os conteúdos com antecedência para podermos desenvolver conteúdos complementares?	Os conteúdos serão disponibilizados no início do processo de capacitação. Todas as informações referente a treinamentos estão no item 8.7.2 Capacitação do Anexo Termo de Referência.
É possível compartilhar conosco o volume histórico de todos os canais?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.

É possível compartilhar conosco o TMA histórico de todos os canais?	Os dados de volumetria e TMA serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
Qual o % de delay do nível de serviço? Qual aferição (Dia ou Mês) de todos os canais?	Resposta está contemplada no item 8.10.1.3.1. Forma de apuração do Anexo Termo de Referência.
Existe alguma trava de nível de serviço de todos os canais?	Os indicadores de Níveis de serviços estão elencados no item 8.10.1. Indicadores de Desempenho Operacional do Anexo Termo de Referência.
É possível compartilhar conosco a curva intra diária de todos os canais?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
É possível compartilhar conosco a curva intra horaria de todos os canais?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
O dimensionamento que devemos considerar são os 283 HC's com 210 PA's? Nestas quantidades contemplam os canais de A a I ? Caso não, favor informar o quantitativo de cada canal	Sim, conforme item 8.4.1.1. Quantidade para Contratação Imediata, deve ser considerada a alocação de 283 atendentes em 210 PAs, em dias úteis. Estas quantidades contemplam os canais de A a I.
O dimensionamento garante a entrega de todos os SLA's operacionais?	Sim. Ressaltando que situações de anormalidade serão avaliadas individualmente.
Os treinamentos de reciclagem podem ser realizados durante períodos de ociosidade da operação ou apenas após período de atendimento?	As reciclagens podem ser realizadas nos períodos de ociosidade, desde que não comprometam os indicadores de desempenho operacional, conforme exposto no item 8.7.2.3. Reciclagens do Anexo Termo de Referência.
A contratante entende ser necessário algum tipo de bonificação na operação Ativa?	Esta definição será de responsabilidade da empresa contratada.
Com pagamento até o quarto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, é correto afirmar que será realizado a apuração do dia 21 à 20, para termos tempo para a emissão da nota fiscal 5 dias antes do pagamento?	A apuração ocorre em tempo hábil para emissão da Nota Fiscal, sendo a apuração do dia 26 ao dia 25.
Com quantos dias de antecedência a Contratante irá informar a Contratada do desejo de rescisão contratual em caso de um dos motivos apontados na respectiva cláusula?	A rescisão está prevista conforme Cláusula Décima Oitava do anexo minuta do contrato, e verificada oportunamente conforme cada caso ali previsto.
Por quantos meses em média a Contratante prorroga seus contratos, os quais podem ser solicitados pela Contratante com 180 dias de antecedência?	As prorrogações ocorrem oportunamente, considerando a legislação e os termos do contrato.
Poderiam definir quantidade e capacidade das salas de reunião?	Esta definição será de responsabilidade da empresa contratada.
Poderiam definir quantidade e capacidade das salas de treinamento ?	Esta definição será de responsabilidade da empresa contratada.

Deve ser considerada a infraestrutura, mobiliário e acabamentos padrão CONTRATADA ou o cliente especifica estes itens?	As infraestruturas devem seguir as especificações constantes no Edital e seus anexos. De acordo com o capítulo 8.12. Infraestruturas Física e Tecnológica: A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
Há necessidade de algum ambiente exclusivo: como break, copa, sanitários, ambiente de convivência, depósitos e ou outros?	Os ambientes necessários para as operações, objetos deste Edital, estão descritas no Edital e seus anexos. De acordo com o capítulo 8.12. Infraestruturas Física e Tecnológica: A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
Necessário fornecimento de TVs? Informar locais.	O Contratante não exige o fornecimento e instalação de televisores.
Há algum ponto de atenção para o cabeamento estruturado?	As especificações técnicas que tratam do cabeamento estruturado estão detalhadas no Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.
Há necessidade de inclusão de racks no CPD CONTRATADA?	Sim, conforme descrito no Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação, cláusula 2.1: Cada roteador será fornecido com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração, cabendo inclusive à CONTRATADA a instalação do roteador. 2.27. Todos os materiais necessários para a instalação dos equipamentos da rede, como cabos, conectores, braçadeiras, parafusos de fixação, anilhas de identificação, bem como qualquer equipamento elou recurso necessário que a solução adotada impuser o uso, tais como roteadores. modems, rádios, fontes, ferragens, suportes ou bases para antenas, rack, etc.. serão fornecidos pela CONTRATADA;
A segregação deste cliente deve ser com catraca ou proximidade?	De acordo com Anexo X - REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, as instalações onde serão realizados os serviços contratados deverão estar segmentadas das demais operações da CONTRATADA, seguindo as Normas de Segurança Física, de Acesso e da Informação, atendendo todas as especificações informadas neste documento e anexos.
Os treinamentos iniciais poderão ser realizados em salas externas?	Sim. Conforme o item 8.7.2.1.2. Treinamento dos Empregados da CONTRATADA do Anexo Termo de Referência, os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de reponsabilidade da CONTRATADA.

Caso houver necessidade de redimensionamento após a contratação ? Como será tratada as novas necessidades de quantidades? Quais são os SLAs de implantação?	Informações referentes à dimensionamento estão detalhadas no item 8.4. Posições de Atendimento (PA) para prestação de serviços do Anexo Termo de Referência. Informações sobre o processo de implantação podem ser verificadas no Anexo ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICA E TECNOLÓGICA e no item 8.1. Início da Prestação dos Serviços do Anexo Termo de Referência.
Sobre os equipamentos para armazenamento de imagens CFTV será escopo da CONTRATANTE ?	Não, é de responsabilidade da Contratada a instalação e manutenção de circuito fechado de televisão, bem como, o armazenamento das imagens por um período mínimo de 360 dias.
As bases de conhecimentos serão fornecidas pelo contratante?	Sim. As demais informações referente a treinamentos estão no item 8.7.2 Capacitação do Anexo Termo de Referência.
Quem será o responsável pela solução de deficiente auditivo?	As soluções de atendimento são de responsabilidade do CONTRATANTE conforme capítulo 10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER: É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Os equipamentos serão instalados no ambiente (CPD) do CONTRATANTE, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta do CONTRATANTE.
Contratada deverá fornecer sistema de WFM visto que a contratante não fornecerá?	Sim, se a Contratada achar necessário contar com esse sistema.
Qual a solução de DAC/PABX será fornecida?	Atualmente o Contratante utiliza 02 (duas) soluções de contact center Genesys/Alcatel e VosCenter.
A solução de Pesquisa de Satisfação será fornecida pela Contratante? Como será realizado o processo de pesquisa?	Sim. O fornecimento das soluções de contact center são de responsabilidade do CONTRATANTE e o seu detalhamento será informado à CONTRATADA, em reunião agendada após a assinatura do Contrato. Demais informações constam no item 8.8.3. Pesquisa de Satisfação do Anexo Termo de Referência.
Qual a velocidade dos links as serem ofertados?	De acordo com o Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação, cada link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet de 1 Gbps, ótica ou em mídia elétrica (RJ45) a ser indicada pela equipe técnica do CONTRATANTE.

Devemos ter dois links em cada site e em cada datacenter?	Sim, cada “enlace” diz respeito a um par de fibras, a fibra Principal e a fibra de Redundância. Para cada site da Contratada deverá contemplar um “enlace” de fibras conectando-o aos CPDs do Contratante, conforme descrito e especificado no Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação.
Como será fornecida a licenças do Sistema Operacional e qual sua versão?	As licenças de Sistema Operacional, e suas atualizações, serão fornecidas pelo CONTRATANTE, de acordo com o capítulo 9. SISTEMA OPERACIONAL E APLICATIVOS: É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento e manutenção do Sistema Operacional das estações de trabalho utilizadas na Operação contratada, bem como a distribuição e configuração dos aplicativos necessários para a prestação do atendimento contratado.
Em qual domínio as máquinas serão autenticadas, e quem será o responsável, Contratante ou Contratada?	As especificações técnicas que tratam de “domínio” estão detalhadas no Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.
Qual tecnologia das soluções de data center (DAC, Gravação, CTI, etc)?	O Contratante utiliza as soluções de contact center Genesys/Alcatel e VosCenter.
Quais os sistemas fornecidos pelo contratante para atendimento?	O Contratante utiliza as soluções de contact center Genesys/Alcatel e VosCenter.
Quais os canais de atendimento serão utilizando (voz, email, chat, whatsapp, etc)?	Estas informações serão divulgadas após a assinatura do contrato.
Qual solução de discagem ativa, esta será blended?	As soluções de atendimento do Contratante utilizam a funcionalidade blended.
Como será atendida as ligações de voz (softphone ou hardfone)?	As soluções de atendimento utilizadas pelo Contratante utilizam softphone.
Em caso de softphone, qual o endereçamento de rede para validarmos possíveis conflitos?	As especificações de rede constam do Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.
Quem será o responsável pelo fornecimento da solução de Antivirus?	De acordo com o Edital, capítulo 9. SISTEMA OPERACIONAL E APLICATIVOS, o CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento dos sistemas necessários para prestação do atendimento contratado.
O cronograma será medido em dias uteis (ex. 60 dias uteis após assinatura do contrato)?	Os prazos estipulados nos cronogramas deste Edital devem considerar dias corridos.
O Suporte e a manutenção se darão apenas nos equipamentos fornecidos pela Contratada?	A Contratada será responsável pela disponibilização das infraestruturas necessárias para prestação dos serviços contratados, incluindo a manutenção e conservação dessas infraestruturas.
A ferramenta de Service Desk será de responsabilidade do Contratante? Qual será a solução?	De acordo com o Edital, o CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento dos sistemas necessários para prestação dos serviços, inclusive Service Desk.

BASE DE CONHECIMENTO A contratante disponibilizará ferramenta com base de conhecimento para acesso do grupo de atendimento? Quem será o responsável pelo fornecimento do conteúdo e definição de tópicos, a contratante ou contratada? Qual a estimativa de tempo para execução da atividade de atualizações da ferramenta? Qual a periodicidade para atualização da ferramenta?	Sim. A ferramenta com base de conhecimento e suas atualizações serão de responsabilidade da Contratante, sendo realizadas sempre que necessário. As demais informações constam no item 8.7.2 Capacitação do Anexo Termo de Referência.
Avaliações da Contratante Para as avaliações realizadas pela contratante, quando houver divergência com as avaliações da Contratada, haverá o processo de contestação para reavaliação? Quais os requisitos para sua realização?	Sim, haverá processo de contestação. Demais informações constam no item 8.10.2.2.2. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento do Anexo Termo de Referência.
AUDITORIA Há necessidade de auditoria para efetivação de algum processo? As auditorias devem ocorrer por amostragem ou em sua totalidade? Sendo por amostragem, qual o percentual esperado?	Se a "auditoria" é referente ao processo de monitoria dos atendimentos, informamos que todas as informações constam no item 8.8.1 Monitoria do Atendimento do Anexo Termo de Referência.
Histórico dos indicadores para os indicadores: -Reclamações de atendimento Orgão externos -Reclamações de atendimento Orgão Internos Qual o histórico dos últimos 12 meses?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
Monitoria do Agente - "Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações". Além das monitorias para atender aos requisitos dos indicadores de Reclamações, há predefinição para monitorias por mês por agente de atendimento que deva ser realizada?	Todas as informações sobre monitorias estão no item 8.8.1 Monitoria do Atendimento do Anexo Termo de Referência.
PESQUISA DE SATISFAÇÃO A contratada terá acesso aos detalhamentos das pesquisas (dados do contato) para avaliação do atendimento e aprimoramento do processo de atendimento?	Sim. Demais informações constam no item 8.8.3. Pesquisa de Satisfação do Anexo Termo de Referência.

Considerando as exigências 1. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS "e no máximo 05km (cinco quilômetros) da sede do CONTRATANTE ", favor informar se neste raio de distância da sede existe mais de uma linha de abastecimento de energia comercial

Visto que o raio de distanciamento da Sede do CONTRATANTE abrange região central da cidade de Porto Alegre e seu entorno, verifica-se por modelo de consumo próprio, a existência de linhas comerciais de abastecimento de energia elétrica que possibilitam atendimento das exigências deste Edital.

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: Paulo Nunes de Viveiros <Paulo.Nunes@atento.com>

Enviada em: sexta-feira, 22 de maio de 2020 14:51

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

Cc: Felice Napolitano Neto <nfelice65@outlook.com>

Assunto: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000041/2020

AO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000041/2020

Prezado Pregoeiro, bom dia !

Segue abaixo os questionamentos da ATENTO com relação ao Edital em referência .

Ordem	QUESTIONAMENTOS	RESPOSTAS
1	Quantos multiplicadores serão necessários para as turmas simultâneas de treinamento e/ou incubadoras durante a implantação?	
2	O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento. Os demais conteúdos de treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA. Receberemos os conteúdos com antecedência para podermos desenvolver conteúdos complementares?	
3	É possível compartilhar conosco o volume histórico de todos os canais?	

4	É possível compartilhar conosco o TMA histórico de todos os canais?	
5	Qual o % de delay do nível de serviço? Qual aferição (Dia ou Mês) de todos os canais?	
6	Existe alguma trava de nível de serviço de todos os canais?	
7	É possível compartilhar conosco a curva intra diária de todos os canais?	
8	É possível compartilhar conosco a curva intra horaria de todos os canais?	
9	O dimensionamento que devemos considerar são os 283 HC's com 210 PA's? Nestas quantidades contemplam os canais de A a I ? Caso não, favor informar o quantitativo de cada canal	
10	O dimensionamento garante a entrega de todos os SLA's operacionais?	
11	Os treinamentos de reciclagem podem ser realizados durante períodos de ociosidade da operação ou apenas após período de atendimento?	
12	A contratante entende ser necessário algum tipo de bonificação na operação Ativa?	
13	Com pagamento até o quarto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, é correto afirmar que será realizado a apuração do dia 21 à 20, para termos tempo para a emissão da nota fiscal 5 dias antes do pagamento?	
14	Com quantos dias de antecedência a Contratante irá informar a Contratada do desejo de rescisão contratual em caso de um dos motivos apontados na respectiva cláusula?	
15	Por quantos meses em média a Contratante prorroga seus contratos, os quais podem ser solicitados pela Contratante com 180 dias de antecedência?	
16	Poderiam definir quantidade e capacidade das salas de reunião?	
17	Poderiam definir quantidade e capacidade das salas de treinamento ?	
18	Deve ser considerada a infraestrutura, mobiliário e acabamentos padrão CONTRATADA ou o cliente especifica estes itens?	
19	Há necessidade de algum ambiente exclusivo: como break, copa, sanitários, ambiente de convivência, depósitos e ou outros?	
20	Necessário fornecimento de TVs? Informar locais.	
21	Há algum ponto de atenção para o cabeamento estruturado?	
22	Há necessidade de inclusão de racks no CPD CONTRATADA?	
23	A segregação deste cliente deve ser com catraca ou proximidade?	
24	Os treinamentos iniciais poderão ser realizados em salas externas?	
25	Caso houver necessidade de redimensionamento após a contratação ? Como será tratada as novas necessidades de quantidades? Quais são os SLAs de implantação?	
26	Sobre os equipamentos para armazenamento de imagens CFTV será escopo da CONTRATANTE ?	
27	As bases de conhecimentos serão fornecidas pelo contratante?	
28	Quem será o responsável pela solução de deficiente auditivo?	
29	Contratada deverá fornecer sistema de WFM visto que a contratante não fornecerá?	

30	Qual a solução de DAC/PABX será fornecida?	
31	A solução de Pesquisa de Satisfação será fornecida pela Contratante? Como será realizado o processo de pesquisa?	
32	Qual a velocidade dos links as serem ofertados?	
33	Devemos ter dois links em cada site e em cada datacenter?	
34	Como será fornecida a licenças do Sistema Operacional e qual sua versão?	
35	Em qual domínio as máquinas serão autenticadas, e quem será o responsável, Contratante ou Contratada?	
36	Qual tecnologia das soluções de data center (DAC, Gravação, CTI, etc)?	
37	Quais os sistemas fornecidos pelo contratante para atendimento?	
38	Quais os canais de atendimento serão utilizando (voz, email, chat, whatsapp, etc)?	
39	Qual solução de discagem ativa, esta será blended?	
40	Como será atendida as ligações de voz (softphone ou hardfone)?	
41	Em caso de softphone, qual o endereçamento de rede para validarmos possíveis conflitos?	
42	Quem será o responsável pelo fornecimento da solução de Antivirus?	
43	O cronograma será medido em dias uteis (ex. 60 dias uteis após assinatura do contrato)?	
44	O Suporte e a manutenção se darão apenas nos equipamentos fornecidos pela Contratada?	
45	A ferramenta de Service Desk será de responsabilidade do Contratante? Qual será a solução?	
46	BASE DE CONHECIMENTO A contratante disponibilizará ferramenta com base de conhecimento para acesso do grupo de atendimento? Quem será o responsável pelo fornecimento do conteúdo e definição de tópicos, a contratante ou contratada? Qual a estimativa de tempo para execução da atividade de atualizações da ferramenta? Qual a periodicidade para atualização da ferramenta?	
47	Avaliações da Contratante Para as avaliações realizadas pela contratante, quando houver divergência com as avaliações da Contratada, haverá o processo de contestação para reavaliação? Quais os requisitos para sua realização?	
48	AUDITORIA Há necessidade de auditoria para efetivação de algum processo? As auditorias devem ocorrer por amostragem ou em sua totalidade? Sendo por amostragem, qual o percentual esperado?	
49	Histórico dos indicadores para os indicadores: -Reclamações de atendimento Orgão externos -Reclamações de atendimento Orgão Internos Qual o histórico dos últimos 12 meses?	

50	Monitoria do Agente - "Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações". Além das monitorias para atender aos requisitos dos indicadores de Reclamações, há predefinição para monitorias por mês por agente de atendimento que deva ser realizada?	
51	PESQUISA DE SATISFAÇÃO A contratada terá acesso aos detalhes das pesquisas (dados do contato) para avaliação do atendimento e aprimoramento do processo de atendimento?	
52	Considerando as exigências 1. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS "e no máximo 05km (cinco quilômetros) da sede do CONTRATANTE ", favor informar se neste raio de distância da sede existe mais de uma linha de abastecimento de energia comercial	

Atenciosamente.,