



Porto Alegre, RS, 17/08/2022

Esclarecimento 02 do Pregão Eletrônico 0023/2022 Alterado II - SULIC/CORSAN

1) Página 51, 53 e 54, Termo de Referência, Cláusula 01 - Especificações Técnicas - Fornecimento de Serviço de Telefonia 0800, através de entroncamentos E1 digitais, sinalização SIP (...):

" 1.14. A CONTRATADA deve possuir Unidade de Resposta Audível (URA) a ser aplicada quando todos os canais estiverem ocupados, informando ao usuário a mensagem conforme determinada pela CONTRATANTE.

5.10. A CONTRATADA deve possuir dados armazenados dos quantitativos de chamadas não atendidas devido a lotação dos canais, ou seja, atendidas pela URA, conforme solicitação da CONTRATANTE a qualquer tempo.

5.11. A CONTRATADA deve possuir a funcionalidade de URA(Unidade de Resposta Audível), com mensagem definida pela CONTRATANTE, em caso de utilização total dos canais, sendo aplicada sem cobrança adicional."

Entendemos que em relação à implementação de URA pela Contratada, mencionada nos itens acima, não poderá haver cobrança ou custos adicionais aplicados a esta funcionalidade, sendo cobrado apenas o valor de completamento das chamadas eventualmente encaminhadas para atendimento URA, conforme demais especificações deste Termo de Referência.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Sim está correto, não deve haver cobrança referente a implementação ou mensalidade de serviço de URA, sendo apenas permitido o faturamento das chamadas que forem completadas e encaminhadas para a URA, dentro dos itens já constantes deste edital.

Salientamos que as chamadas a serem faturadas, são apenas as que forem encaminhadas para a URA por congestionamento do número de canais ou indisponibilidade dos serviços não causadas pela contratada.

Tendo a operadora relatório, fornecido a qualquer tempo por solicitação da CONTRATANTE, que seja possível demonstrar quais chamadas foram faturadas foram realmente atendidas pela operação do contact center da CORSAN e quais chamadas foram encaminhadas para a URA.