BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 15:48
Para: 'juridico@stservicosempresariais.com.br'
Assunto: ENC: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS PE 1298/2023

Prioridade: Alta

À
ST Serviços Empresariais
REF.: Licitação Nº 0001298/2023
OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.

Prezados,

Encaminhamos as respostas solicitadas:

1) Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday)
Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme Anexo VII.

2) Solicitamos que seja disponibilizado a planilha de custos a ser utilizada em excel.
Não fornecemos planilhas de custos, pois as interessadas são responsáveis pela gestão dos custos que comporão suas propostas.

3) Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?
REQUISITOS TECNOLÓGICOS
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.

4) O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários? Quantos links devem ser contratados?
Conforme especificado em edital, Anexo XIII - Especificação Técnica Link de Comunicacao_2023.

5) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?
Termo de Referência, Anexo VII:
10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA
10.2. Infraestruturas física e tecnológica
II.O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes.

6) Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?
REQUISITOS TECNOLÓGICOS
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.

7) Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?
Conforme especificado em edital, Anexo XIII - Especificação Técnica Link de Comunicacao_2023.

8) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?
Zanc Teleatendimento e Recuperação de Crédito LTDA

9) Qual o valor do contrato vigente?
Até R$ 1.413.722,59 mensais (Um milhão, quatrocentos e treze mil, setecentos e vinte e dois reais e cinquenta e nove centavos).

10) Deverão ser seguidos os valores do SINTTEL, como referência para o presente certame?
A definição de custos e valores que serão considerados ficam a cargo da empresa interessada, que deverá observar as obrigações descritas nos presente edital, assim como as legais.

11) A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?
12) A fase de treinamento será remunerada?
Início do faturamento refere-se à fase de atendimento, conforme cronograma disponibilizado.

13) Quantos funcionários atuam no contrato vigente?
Contrato atual é composto por posições de atendimento, com tempo logado diário de 6h20min, conforme segue:
Dias úteis - 369
Sábados - 81
Domingos - 38
Total – 488

14) Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto? Em nosso entendimento será fornecida uma PA (posição fixa) que irá comportar 4 atendentes para lote 1 e 2 atendentes para lote 2 e mais uma PA (posição fixa) para o supervisor, está correto?
As quantidades são as disponibilizadas nos quadros presentes no edital - I. DO OBJETO.

15) Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?
Conforme consta no edital, O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado.

16) O edital fala em fornecimento de uniformes, mas especifica os detalhes de fornecimento, favor ratificar entendimento.
Não estabelecemos especificações de uniforme, uma vez que cabe a empresa interessada a definição da modelagem, cores e demais especificações conforme sua identidade visual.

17) Favor disponibilizar processo administrativo do certame em epígrafe.
Caso a solicitação seja referente ao dossiê do Edital de Licitação nº0001298/2023, o mesmo está à disposição em https://pregaobanrisul.com.br/editais/0001298_2023/313693. Já, se a solicitação for referente ao processo administrativo que subsidiou a referida licitação, informamos que conforme item 10.15 do edital o orçamento é sigiloso, de forma que a documentação da fase interna da licitação somente poderá ser disponibilizada após a homologação do resultado da licitação.

18) Qual é o custo do Smartcard por atendente? O Smartcard será fornecido pela contratante?
Em complemento ao retorno do questionamento 15, o restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes, conforme consta no edital.

19) Favor esclarecer: na pagina 10/32 consta que no lote 2 a quantidade de demanda diária dimensionada é no total é de 6.165, assim questionasse o que significa essa quantidade, é a soma de todos os canais disponíveis?
Conforme consta na segunda linha da primeira coluna da tabela, da página citada no questionamento: Demanda diária dimensionada - Todos os canais.

20) Solicitamos maiores esclarecimentos no que tange ao item 7.10.3.1.1 do TR cálculo ICA.

Quais as métricas para as avaliações da contratada e da contratante. O que deve contar como base no relatório de monitorias para mensurar esse item.

Serão consideradas as premissas relacionadas as Atividades de qualidade do atendimento – Qualificação, descritas no edital, nas dimensões estabelecidas no item 7.8.1.3. Qualidade das interações com os clientes.

Atenciosamente,

Gerencia de Licitações
Unidade de Contratações e Pagadoria
☎ (51) 3215-4503 | E-mail: banrisul-_licitacoes@banrisul.com.br

ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: juridico@stservicosempresariais.com.br <juridico@stservicosempresariais.com.br>
Enviada em: quarta-feira, 7 de fevereiro de 2024 10:57
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS PE 1298/2023
Prioridade: Alta

Prezado Pregoeiro, bom dia!

Seguem abaixo pedidos de esclarecimentos sobre o edital Pregão Eletrônico 1298/2023:

1) Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday)

2) Solicitamos que seja disponibilizado a planilha de custos a ser utilizada em excel.

3) Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?

4) O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários? Quantos links devem ser contratados?

5) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

6) Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?

7) Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?

8) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?

9) Qual o valor do contrato vigente?

10) Deverão ser seguidos os valores do SINTTEL, como referência para o presente certame?

11) A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

12) A fase de treinamento será remunerada?

13) Quantos funcionários atuam no contrato vigente?

14) Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto? Em nosso entendimento será fornecida uma PA (posição fixa) que irá comportar 4 atendentes para lote 1 e 2 atendentes para lote 2 e mais uma PA (posição fixa) para o supervisor, está correto?

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

16) O edital fala em fornecimento de uniformes, mas especifica os detalhes de fornecimento, favor ratificar entendimento.

17) Favor disponibilizar processo administrativo do certame em epígrafe.

18) Qual é o custo do Smartcard por atendente? O Smartcard será fornecido pela contratante?

19) Favor esclarecer: na pagina 10/32 consta que no lote 2 a quantidade de demanda diária dimensionada é no total é de 6.165, assim questionasse o que significa essa quantidade, é a soma de todos os canais disponíveis?

20) Solicitamos maiores esclarecimentos no que tange ao item 7.10.3.1.1 do TR cálculo ICA.
Quais as métricas para as avaliações da contratada e da contratante. O que deve contar como base no relatório de monitorias para mensurar esse item.

Atenciosamente,