

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 21 de fevereiro de 2024 08:37
Para: 'lic@audac.com.br'
Assunto: ENC: Solicitação de Esclarecimento - Pregão 1298//2023
Prioridade: Alta

À
AUDAC Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente Ltda.

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

Prezados,

Encaminhamos as respostas solicitadas:

Conforme item 2.1, b, os lotes serão distribuídos em fases de implantação. Imediatamente no item seguinte item (c) informam que cada empresa será responsável pela gestão dos custos com Recursos Humanos, Infraestrutura Tecnológica e Física. Uma vez ultrapassada a fase de implantação, entendemos que os postos de atendimento serão ativados em sua totalidade para ambos os lotes. Esse entendimento está correto? **RESPOSTA:** [Está correto o entendimento.](#)

Na situação em que a ativação dos postos (PA's) não for ativada imediatamente logo após a fase de implantação pela contratante, a contratante possui plano com previsão, programação, divisão e evolução das ativações para ambos os lotes? **RESPOSTA:** [Os prazos serão os estabelecidos no cronograma, constante no item 7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO.](#)

Qual será o prazo máximo estipulado pela contratante para a ativação de todos os postos de atendimento para o lote 1 e para o lote 2? **RESPOSTA:** [Os prazos serão os estabelecidos no cronograma, constante no item 7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO.](#)

Entendemos que as empresas que possuem filial com CTI no raio de 5 km de um dos endereços destacados, deverão estar munidos de gerador, nobreak e entrada de energia externa, dessa forma atenderão os requisitos exigidos no documento editalício. Esse entendimento está correto?
RESPOSTA: [Conforme errata publicada em 21.02.2024.](#)

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: Gabrielle Iglesias <lic@audac.com.br>
Enviada em: quarta-feira, 7 de fevereiro de 2024 13:32
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Solicitação de Esclarecimento - Pregão 1298//2023

Bom dia,

Ao

R. Departamento de Licitações e Sr.(a) Pregoeiro(a), boa tarde.

A fim de atender as demandas do R. Contratante Banco Bannisl, os presentes questionamentos tratam de temas referente aos postos de atendimento na visão operacional do contratado, atrelando-os diretamente ao capacity exigido pela contratante e a operacionalidade do site, motivo pelo qual, seguem:

Conforme item 2.1, b, os lotes serão distribuídos em fases de implantação. Imediatamente no item seguinte item (c) informam que cada empresa será responsável pela gestão dos custos com Recursos Humanos, Infraestrutura Tecnológica e Física. Uma vez ultrapassada a fase de implantação, entendemos que os postos de atendimento serão ativados em sua totalidade para ambos os lotes. Esse entendimento está correto?

Na situação em que a ativação dos postos (PA's) não for ativada imediatamente logo após a fase de implantação pela contratante, a contratante possui plano com previsão, programação, divisão e evolução das ativações para ambos os lotes?

Qual será o prazo máximo estipulado pela contratante para a ativação de todos os postos de atendimento para o lote 1 e para o lote 2?

Entendemos que as empresas que possuem filial com CTI no raio de 5 km de um dos endereços destacados, deverão estar munidos de gerador, nobreak e entrada de energia externa, dessa forma atenderão os requisitos exigidos no documento editalício. Esse entendimento está correto?

Atenciosamente.



Gabrielle Iglesias Moreira de Almeida

AUDAC Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente Ltda

Tel.: (0xx11) 3062-0225 – Cel.: +55 11 91789-7081

E-mail: lic@audac.com.br

Esta mensagem é reservada, os destinatários se comprometem a tratar qualquer dado pessoal contido neste e-mail conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 – LGPD). O(s) texto(s) e anexo(s) contêm informações confidenciais e a sua divulgação, distribuição, reprodução ou qualquer forma de uso é proibida e depende de prévia autorização. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho ou em razão dele, eximindo esta empresa de qualquer responsabilidade por utilização indevida. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor notifique o remetente imediatamente e exclua esta mensagem e seus anexos. Não utilize, divulgue, copie ou imprima esta mensagem e seu conteúdo.