

**RESPOSTA DE ESCLARECIMENTO - EMPRESA LICITAJAH 2º
ESCLARECIMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 37-2021-COSANPA**

Em atenção à solicitação formulada pela empresa LICITAJAH através de e-mail proveniente da conta licitajah@gmail.com, de 22 de outubro de 2021, o Pregoeiro responsável pelo certame, com o auxílio do Sr. George das Chagas Oliveira, Gestor de Negócios da COSANPA e responsável pela elaboração do termo de referência, temos assim a informar:

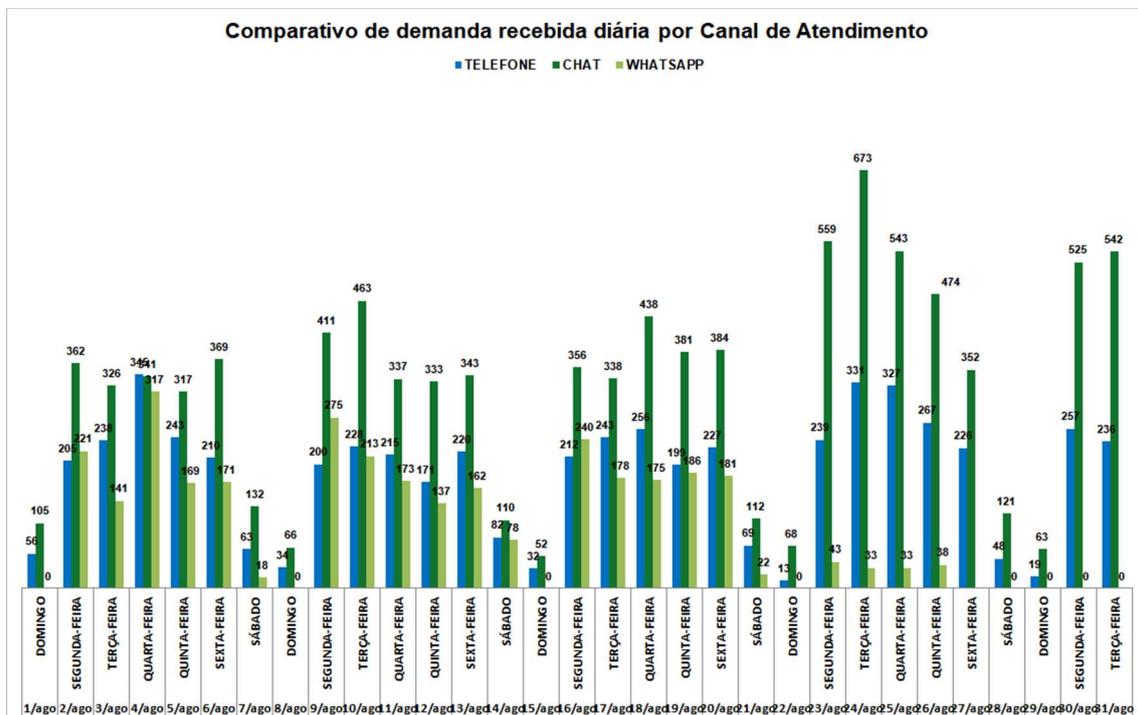
PERGUNTA:

No subitem 5.1 TR Informa que “Obs.: O serviço será executado exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.” **Questiono:** O serviço poderá ser executado em qualquer unidade da Federação?

Resposta: Esta informação encontra-se disponível no Termo de Referência Anexo I do Edital.

Poderia disponibilizar curva para dimensionamento dos finais de Semana e Feriados?

Resposta: Segue Abaixo nosso curva de demandas em finais de semana e feriados



Atualmente o contrato é executado com quantos recursos no 1º Nível?



Resposta: Observar os recursos que se pede no Termo de Referência para o futuro contrato em detrimento do atual.

Em relação ao Nível de Serviço no subitem 6.2.2 Informa que prazo de início de atendimento, não poderá ultrapassar 60 segundos descontada tolerância do subitem 6.2.3 (Ligações Perdidas máximo de 5%). **Questiono:** Entendemos que as chamadas perdidas antes dos 60 segundos não irão compor o Nível de Serviço, está correto? Podemos entender como Meta de Nível de Serviço 95% das chamadas atendidas até 60 segundos?

Resposta: Correto

No subitem 6.3.5. “A CONTRATANTE proverá um atestado de aprovação dos atendentes da equipe de 1º nível após este treinamento presencial”. **Questiono:** Na hipótese de reprovação de algum colaborador, em quanto tempo a Contratada deverá repor para treinamento/atendimento? Os custos de deslocamentos serão compartilhados com Contratante?

Resposta: Em até 5 dias úteis para treinamento. Custos serão da Contratada.

1.5. A CONTRATANTE deverá disponibilizar a documentação pertinente e instruir a equipe da CONTRATADA, bem como monitorar a aderência às regras de segurança, incluindo documentação, procedimentos e logging dos serviços da CONTRATADA; **Questiono:** Em quanto tempo será disponibilizado pela Contratante as orientações?

Resposta: Até 2 dias úteis anteriores ao início do treinamento.

20.1. A prestação do serviço de atendimento via telefone em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA; **Questiono:** Qual prazo para início dos demais canais, após início de atendimento via Telefone?

Resposta: O mesmo prazo do atendimento via telefone.



COMPANHIA DE SANEAMENTO
DO PARÁ

