

Juiz de Fora, 22 de Junho de 2020.

Pregão Eletrônico nº 002/20.

Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q1: “Item 4.2.1.3 - A URA será instalada na rede interna da CESAMA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA. Questionamento: entendendo que a Plataforma ofertada com o serviço seja na modalidade de “nuvem” e a URA fazendo parte da solução, esta última também poderá ser ofertada via modalidade “nuvem”?”

R1: “a URA não poderá ser fornecida na modalidade nuvem pelo fato de que falhas na Internet tirariam a URA do ar.”

Q2. “Item 4.2.4 Do atendimento por meio de mensagem instantânea (SMS/whatsApp). d) Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA. Questionamento: os serviços de mensageria SMS e WhatsApp providos no mercado são realizados atualmente através de empresas denominadas “broker” e que estabelecem pacotes de envios de mensagens, com custos diretamente relacionados à quantidade utilizada. De acordo com o item D, entendemos que os custos com o broker e com pacotes de envio de mensagens SMS e WhatsApp serão de competência da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?”

R2: “RESPOSTA: sim, todos os custos são por conta da cesama, conforme item e incisos abaixo: 4.2.4.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens(SMS): a) "A Cesama fornecerá cinco números móveis para configuração no software de gestão de call Center da CONTRATADA;" e inciso d) " Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA;" Os serviços serão contratados pela Cesama para os números da Cesama.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br