

Juiz de Fora, 06 de Julho 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: “Qual o número máximo de operadores logados simultaneamente?”**

**R1:** *“R: previsto no item 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO : 6 operadores mais a supervisora 2”*

**Q2. “Atualmente o aparelho de comunicação disponibilizado é Telefone IP ou Telefone analógico?”**

**R2:** *“R: Analógico”*

**Q3. “A responsabilidade do fornecimento dos aparelhos de telefone são responsabilidade da Contratada ou Contratante?”**

**R3:** *“R: não há exigência de “aparelhos de telefone”, porém está Previsto no Item 12 do Termo de Referência, Subitem 12.2: Devem ser fornecidos pela Contratada gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador teledigifonistas a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.”*

**Q4. “Referente ao link de telefonia, de responsabilidade da CONTRATANTE, o mesmo poderá ser entregue em CIP, para facilitar a comunicação em Cloud?”**

**R4:** *“R: A referência a este item no link de telefonia está previsto no item 14.1.5: A CONTRATADA poderá oferecer outro equipamento (PABX) compatível com seus sistemas considerando a entrada tronco E1 oferecida pela Cesama, nesse caso a manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA”*

**Q5: “Em relação ao envio de SMS o envio será através de broker ou “chipeira”? Se a utilização for através de “chipeira”, qual a marca e modelo fornecida? Se for através de um broker, quem será responsável por fornecer, considerando que haverá custo unitário nessa solução.”**

**R5:** *“R: Previsto no item 4.4 do Termo de Referência: A CONTRATADA deverá fornecer, programar e instalar plataforma para registro das atividades de relacionamento com os clientes integrada com os demais softwares de atendimento telefônico, atendimento multicanal e WhatsApp que atenda aos seguintes requisitos mínimos, a critério da empresa CONTRATADA.”*

**Q6.** **“Em relação aos custos de SMS e WhatssApp através do envio de mensagem instantânea, entendemos que os estes serão responsabilidade da Contratante, conforme alínea “d” do item 4.2.4.**

**“4.2.4 Do atendimento por meio de mensagem instantânea (SMS/whatsApp)**  
**4.2.4.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens(SMS):** a) A Cesama fornecerá cinco números móveis para configuração no sware de gestão de call Center da CONTRATADA; b) Disponibilizar o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens texto”, que consiste no envio de mensagens eletrônicas aos telefones cadastrados na base de dados da CESAMA e da CONTRATADA; c) O sware da CONTRATADA deverá prover mecanismos de disparo automático de mensagens de texto através das linhas indicadas pela CESAMA; d) Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA;”

**Este entendimento está correto? Caso seja responsabilidade da contratada algum custo relacionado ao envio de SMS e WhatssApp, favor informar a franquia a ser contratada, uma vez que tal informação é imprescindível para a correta precificação.”**

**R6:** *“R: O Envio de SMS por conta da CESAMA (4.2.4.1 - d) Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA). Quanto a ferramenta Whatsapp por conta da Contratada (4.2.4.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma isolada ou integrada, para realização de atendimentos através da ferramenta Whatsapp Web comercial, que deverá minimamente: ).”*

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br