



CREMERJ

Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro

ESCLARECIMENTOS 4 – PREGÃO PRESENCIAL Nº 001/2015

Rio de Janeiro, 23 de janeiro de 2015.

Prezados,

Em atenção a consulta abaixo transcrita, realizada em 23/01/15, seguem abaixo as respostas, após consulta a área técnica.

1 - Sim, residentes na sede.

2 – Correto.

3 – Não. Se o atendimento for escalado para resolução pela equipe própria da CONTRATANTE, não será pago. Estes eventos têm características apenas de redirecionamento.

4 – Sim.

5 - O quantitativo está definido no Item 5.3. "A CONTRATADA deve ser capaz de fazer três atendimentos simultâneos de segunda a sexta no horário das 09:00 às 18:00 e um atendimento no horário de 18:01 às 21:00 e aos sábados." ou seja, a equipe mínima no horário comercial é de três profissionais e de um profissional das 18:01 às 21:00 e aos sábados.

Cordialmente,
Samantha Aguiar
Pregoeira

“-----Mensagem Original-----

De: "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

Para: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Data: 23/01/2015 13:11

Assunto: ESCLARECIMENTO DUVIDAS PREGÃO PRESENCIAL 001/2015 - PROCESSO: nº 041/2014

EMPRESA: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx;

CNPJ: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Referencia: **PREGÃO PRESENCIAL nº 001/2015**



CREMERJ

Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro

Prezada Pregoeira,

Solicito esclarecimento das duvidas abaixo:

1. *Pergunta: Todos profissionais ficarão residentes no CREMERJ? Se sim, será na sede?*
2. *O item 4.2.4 do Anexo II Informa que "O primeiro e segundo níveis serão prestados pelos mesmos profissionais da CONTRATADA".*

Pergunta: Isso significa que o mesmo profissional que fizer o primeiro atendimento remoto irá ao local fazer o presencial?

3. *O item 4.2.5 do ANEXO II informa que "Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados do CONTRATANTE, essa deve escalonar o tratamento para um Terceiro Nível. " e o item 4.2.7 informa que "Os serviços de equipes de especialistas não são objeto desse contrato, entretanto a CONTRATADA deve solicitar o serviço registrando no sistema de SSI ou através de outros meio definido pelo CONTRATANTE, aguardar o resultado da verificação para então fechar o atendimento. "*

Pergunta: Esses atendimentos serão pagos a contratada normalmente?

4. *Pergunta: Todo material/ peças onde for necessário a substituição para solução do problema será fornecido pela Contratante?*
5. *Qual o quantitativo de funcionários que atualmente suporta essa operação?*

Atenciosamente,"