

ATENÇÃO EMPRESAS LICITANTES

A fim de compatibilizar informações, no Anexo VI – Descrição dos Serviços, solicitamos considerar as informações que seguem abaixo:

Onde se lê:

6.6.1

IV. No caso da **CONTRATADA** discordar do percentual atribuído pela **CESAN**, o indicador objeto da falta de consenso, será avaliado entre as partes.

FLUXO			
ETAPA	PERÍODO	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
1	Mês de referência	CONTRATADA CESAN	Envio relatórios solicitados Análise dos indicadores levantados
2	Até o 5º dia útil do mês seguinte	CESAN	Fechamento dos indicadores apurados e envio para a CONTRATADA
3	Em até 5 dias úteis após o recebimento do fechamento	CESAN e CONTRATADA	CONTRATADA: Analisa os indicadores apurados pela CESAN , caso não haja concordância dos valores levantados, será realizada análise em conjunto com a CESAN .
4	Até dia 20 do mês seguinte	CESAN	Envio da medição do serviço
5	Até dia 25 do mês seguinte	CONTRATADA	Envio da(s) Nota(s) Fiscal(is) e documentos solicitados
6	Até o dia 30 do mês seguinte	CESAN	Conferência da documentação e lançamento no sistema para pagamento.
7	30 dias após a emissão da(s) Nota(s) Fiscal(is)	CESAN	Pagamento do serviço realizado.

Leia-se:

FLUXO			
ETAPA	PERÍODO	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
1	Mês de referência	CONTRATADA CESAN	Envio relatórios solicitados Análise dos indicadores levantados
2	Até o 5º dia útil do mês seguinte	CESAN	Fechamento dos indicadores apurados e envio para a CONTRATADA
3	Em até 5 dias úteis após o recebimento do fechamento	CESAN e CONTRATADA	CONTRATADA: Analisa os indicadores apurados pela CESAN , caso não haja concordância dos valores levantados, será realizada análise em conjunto com a CESAN .
4	Até dia 20 do mês seguinte	CESAN	Envio da medição do serviço
5	Até dia 28 do mês seguinte	CONTRATADA	Envio da(s) Nota(s) Fiscal(is) e documentos solicitados
6	Até o dia 30 do mês seguinte	CESAN	Conferência da documentação e lançamento no sistema para pagamento.
7	30 dias após a emissão da(s) Nota(s) Fiscal(is)	CESAN	Pagamento do serviço realizado.

Onde se lê:**6.6.1**

V. Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Serviço, por não cumprimento das metas, serão realizadas retenções de valores calculados com base no valor da fatura do mês de referência de cada medição, conforme indicadores que seguem:

INDICADOR	FINALIDADE	A PARTIR DO 3º MÊS
NÍVEL DE SERVIÇO - NS	Garantir o atendimento do maior volume de chamadas recebidas pelo operadores de <i>call center</i> em até 30 segundos	90%
TAXA DE ABANDONO	Garantir o menor número de abandono em fila	<= 7%
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO - TMA	Garantir o atendimento dentro do tempo especificado pela CESAN.	270 segundos*)

Leia-se:

INDICADOR	FINALIDADE	A PARTIR DO 3º MÊS
NÍVEL DE SERVIÇO - NS	Garantir o atendimento do maior volume de chamadas recebidas pelo operadores de <i>call center</i> em até 30 segundos	85%
TAXA DE ABANDONO	Garantir o menor número de abandono em fila	<= 7%
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO - TMA	Garantir o atendimento dentro do tempo especificado pela CESAN.	270 segundos*

Onde se lê:

6.7.2 A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a **90%** (oitenta e cinco por cento);

Leia-se:

6.7.2 A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a **85%** (oitenta e cinco por cento);

Onde se lê:

6.7.3

Nível de Serviço	Penalidade
$\geq 85\%$	Não há penalidade
$< 84\% - 80\%$	2.0% do valor da fatura mensal
79% - 70%	3.0% do valor da fatura mensal
$< 70\%$	5.0% do valor da fatura mensal

Leia-se:

Nível de Serviço	Penalidade
$\geq 85\%$	Não há penalidade
$< 85\% - \geq 80\%$	2.0% do valor da fatura mensal
$< 80\% - \geq 70\%$	3.0% do valor da fatura mensal
$< 70\%$	5.0% do valor da fatura mensal

Onde se lê:

6.8.3

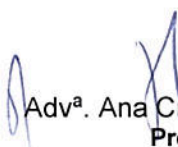
TAB	Penalidade
$\leq 7\%$	Não há penalidade
6.9% - 8.5%	1.0% do valor da fatura mensal
8.4% - 10%	2.0% do valor da fatura mensal
$> 10\%$	3.0% do valor da fatura mensal

Leia-se:

TAB	Penalidade
$\leq 7.0\%$	Não há penalidade
$> 7.0\% - \leq 8.5\%$	1.0% do valor da fatura mensal
$> 8.5\% - \leq 10\%$	2.0% do valor da fatura mensal
$> 10\%$	3.0% do valor da fatura mensal

Permanecem inalteradas as demais condições do Edital em referência.

Atenciosamente,


 Advª. Ana Cristina Munhós de Souza
 Presidente da CPL