



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**  
**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 003/2024**

**À Empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**  
**Referente: Solicitação esclarecimentos Pregão Eletrônico 003/2024.**

**Questionamento:**

1. No escopo de fornecimento (item 7), questionar se essa quantidade é o número de colaboradores que serão disponibilizados, pois neste campo tem uma referencia a equipamentos, mas não pessoas.

**Resposta: Conforme indicado no Item 7.ESCOPO DE FORNECIMENTO na Tabela a Unidade de Medida dos Serviços é Equipamentos.**

2. No anexo E no item 2.1, informa que o 1º nível atuará nos postos de atendimento disponibilizados pela contratada, porém não define o local, questionar se o Call center pode ser em qualquer local do país.

**Resposta: Será conforme o item, 13. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA (CALL CENTER).**

**13.1. Os atendimentos de 1º nível do SERVICE DESK (Call Center) deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA, ou em local autorizado pela CONTRATANTE e conforme estabelecido no ANEXO-C.**

3. Questionar se o horário de atendimento do 1º nível é o mesmo do de 2º nível

**Resposta: Conforme indicado no Item 7.ESCOPO DE FORNECIMENTO**

4. Qual tamanho do link que a contratada deve ter

**Resposta: A Critério da CONTRATADA desde que atenda a especificação do Edital.**

5. A ligação deve ser por E1 ou SIP

**Resposta: A Critério da CONTRATADA desde que atenda a especificação do Edital.**

Cariacica/ES, 24 de julho de 2024

**COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO**