



BELO HORIZONTE / MG, 22.09.21

02 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

- 1) **Pergunta:** Plataforma Onpremisses ou Cloud?
Resposta: O projeto proposto deverá contemplar a plataforma Cloud.
- 2) **Pergunta:** Qual a quantidade de agentes para cada canal de atendimento?
Resposta: A definição ficará a critério do proponente, baseando-se nas informações fornecidas neste PMI.
- 3) **Pergunta:** Quais as definições para “pagamento digital” e Cobrança?
Resposta: Conforme item 2.3.1 do PMI, o pagamento com cartão de crédito, PIX, QR Code correspondem ao pagamento digital e a cadeia de cobrança, aos meios e formas desde o envio das contas até a negociação e recuperação dos débitos pendentes.
- 4) **Pergunta:** Existe um Gateway de pagamento sugerido ou definido pela COPASA MG?
Resposta: Não, o escopo do projeto que contempla a solução de disponibilização e interface de pagamento por cartão de crédito – interfaces Instituição de crédito, COPASA MG e proponente - ficará a critério do proponente.
- 5) **Pergunta:** O projeto deve contemplar contratação de pessoas, links de telefonia, estrutura física e de Call Center por parte do proponente?
Resposta: Sim, deverá contemplar todos os itens escopo do edital.
- 6) **Pergunta:** Entendemos que 100 agências terão agentes físicos (2) dois por local e o restante das agências serão atendidas com Totem?
Resposta: Ainda em definição sobre o quantitativo de agências a serem contempladas, mas, nas possíveis 100 agências, deverão contemplar pessoal, infraestrutura e tecnologias, e o quantitativo de pessoal em cada agência irá depender da volumetria estimada de atendimento histórico em cada local e o dimensionamento será feito de acordo com o numero de atendimento e o SLA de atendimento que será proposto no edital de licitação. Nas demais localidades que não serão objeto de contratação global, será indicado necessidade de solução de autoatendimento em cada local.
- 7) **Pergunta:** As agências terão que ser assumidas pelo fornecedor, local e estrutura?
Resposta: Sim, conforme resposta 6).
- 8) **Pergunta:** Existe limite de empresas para o consórcio?
Resposta: Não. Contudo, deverá ter uma única gestora do contrato e relacionamento com a Copasa.
- 9) **Pergunta:** A escolha no novo fornecedor será ainda para 2021?
Resposta: A programação é para ocorrer o processo licitatório ainda em 2021.
- 10) **Pergunta:** A vigência do contrato será de 5 anos, ou poderá ser estendido ou renovado?
Resposta: O regime de contratação segue a lei 13.303/2016, que regulamenta as contratações de empresas estatais e de economia mista.