

São Paulo, 06 de janeiro de 2022.

CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021

ABERTURA: DIA 27 DE JANEIRO DE 2022 – ÀS 14H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO".

CARTA ERRATA I

Comunicamos as seguintes alterações no Edital:

1 ALTERAÇÃO NO ITEM 7.1 DO ANEXO B (CONDIÇÕES GERAIS)

ONDE SE-LÊ:

7.1O descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço pela **Contratada** implicará em multa de acordo com o quadro abaixo:

Ocorrência	Valor
Não comprovar a realização de, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias, além de não comprovar sucesso de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações, salvo em razão de problemas operacionais, desde que justificadas com anuência do Senac , por exemplo: problemas técnicos de telefonia, queda de energia entre outros	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia
Não enviar os relatórios mensais de acompanhamento de cobrança no prazo acordado	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não retornar com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Divergência nas informações dos relatórios de acompanhamento das ligações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Não enviar as gravações dos contatos realizados no prazo acordado (Item 4.1.4)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não enviar e-mails no formato padrão ou não cumprir o prazo para envio (Item 4.1.5)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência
Realizar abordagem de cobrança inadequada (Item 4.1.8)	R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência
Interromper a prestação de serviço sem a devida justificativa e anuência do Senac (Item 4.2.5)	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia

LEIA-SE:

7.1 O descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço pela **Contratada** implicará em multa de acordo com o quadro abaixo:

Ocorrência	Valor
Não comprovar a realização de, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias, além de não comprovar sucesso de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações, salvo em razão de problemas operacionais, desde que justificadas com anuência do Senac , por exemplo: problemas técnicos de telefonia, queda de energia entre outros	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia
Não enviar os relatórios mensais de acompanhamento de cobrança no prazo acordado	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não retornar com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Divergência nas informações dos relatórios de acompanhamento das ligações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Não enviar as gravações dos contatos realizados no prazo acordado (Item 4.1.6)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não enviar e-mails no formato padrão ou não cumprir o prazo para envio (Item 4.1.7)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência
Realizar abordagem de cobrança inadequada (Item 4.1.10)	R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência
Interromper a prestação de serviço sem a devida justificativa e anuência do Senac (Item 4.2.2.4)	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO