

ES/SR - Comissão Permanente Licitações

De: Simone Guarnier Destefani <simone@mindworks.com.br>
Enviado em: quarta-feira, 6 de março de 2024 15:20
Para: ES/SR - Comissão Permanente Licitações
Assunto: PREGÃO 90002/2024

Você não costuma receber emails de simone@mindworks.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

Prezado Senhor pregoeiro, boa tarde!

Vimos pelo presente solicitar o esclarecimento abaixo relacionado:

QUESTIONAMENTO 1

Em relação ao ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, caso haja necessidade de atendimento presencial por parte da CONTRATADA o deslocamento deverá ser previamente autorizado expressamente pela CONTRATANTE;

Entendemos que para o cumprimento da exigência deste Termo de Referência não poderá, para os casos em que o atendimento seja necessário atendimento presencial, ser violado os indicadores estabelecidos nos NMS estabelecidos para RESOLUÇÃO do Atendimento conforme ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, 8.3. NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS (INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS);

Está correto nosso entendimento?

Att



Simone Guarnier Destefani

GERENTE DESENVOLVIMENTO DE NEGOCIO

27 3015-1821 | 27 99225-4886

www.mindworks.com.br