



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ESCLARECIMENTOS Nº 3

#### Pregão Eletrônico nº 28/2023

Considerando o questionamento recebido a respeito da licitação nº 28/2023 o Coren-SP torna público:

#### **Questionamento**

*“O grupo 2 do pregão não especifica sobre o serviço de Contact center e sim somente de sistema, apenas informa o quantitativo de serviços solicitados, não apresenta se os atendentes são administrados por CONTRATADA ou CONTRATANTE, precisamos de tal informação para mensurar os valores. Precisamos da informação, pois, por meio do termo de referência, o que é solicitado se trata de contratação de software e caso o entendimento esteja correto, não se trata de serviços de Contact center e sim empresa de tecnologia”*

#### **Resposta da Área Técnica:**

Em relação ao entendimento da licitante, podemos confirmar que ele está correto. O grupo 2 do pregão se refere especificamente à contratação da solução de Contact Center, bem como às licenças de atendentes e supervisores. Porém, é importante ressaltar que o serviço de mão de obra para os atendentes e supervisores não faz parte dessa contratação. Essa prestação de serviços será realizada pelos empregados da CONTRATANTE, e não pela CONTRATADA, que fornecerá somente a solução de Contact Center.

São Paulo, 02 de Agosto de 2023.

**Laís Serafim de Freitas**  
**Pregoeira**

Publicado no site do Coren-SP <https://portal.coren-sp.gov.br/licitacoes/pregao-eletronico-no-28-2023-telefonias-ip/> e no portal: [www.gov.br/compras/](http://www.gov.br/compras/)