

PROCESSO N.º 01.002757.23.98

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2023

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE MULTICANAIS (VOZ, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS, SMS, CHAT ONLINE, CHATBOT E VOICEBOT), DEVENDO ATENDER A TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA QUE ENLOBE, ENTRE OUTROS: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÃO, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTO E APLICATIVOS.

ASSUNTO: Pedidos de esclarecimento

Conforme informações prestadas pela equipe técnica da Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão da Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG, seguem abaixo as respostas dos pedidos de esclarecimentos encaminhados pelas empresas:

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 1:

Pergunta 01:

Entendemos que o item 10: Horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's e softwares, sob demanda da CONTRATANTE – HDE, será utilizado para desenvolvimento dos itens 4 (Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com sistema informatizado e tratado de URA - Unidade de Resposta Audível (interação com o cidadão) – AE24H) , 7 (Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo CHATBOT – exceto via WhatsApp), 8 (Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo VOICEBOT) e 9 (Mensagens de texto do tipo SMS com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento – SMS). Está correto nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento não está de todo correto. Conforme item 4.1.6.1. do Anexo I - Projeto Básico “As HDE serão contabilizadas como horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de **URA's para atendimento eletrônico, CHATBOT, VOICEBOT, CHAT** e sistemas disponibilizados pela CONTRATADA, sob demanda do CONTRATANTE”. Ainda, o item 12.2 do mesmo Anexo “Conforme disposto no item 4.1.6.1. do Anexo I – Projeto Básico, todos os atendimentos eletrônicos, **com exceção do SMS**, precederão do consumo de horas de desenvolvimento (HDE)” (grifo nosso).

Pergunta 02:

No item 3 Licenças de uso de plataforma de atendimento via chat, qual o canal se refere o item chat?

Resposta:

O questionamento não está claro. As LIC - Licenças de Uso para Atendimento aos Canais Eletrônicos serão contabilizadas como licenças de uso da plataforma chat e serão utilizadas por funcionários da Contratada e/ou Contratante. A plataforma chat é um meio eletrônico que poderá ser utilizada tanto para atendimento humano (realizado por atendentes) quanto para atendimento eletrônico (realizado por meio de chatbot). Ainda, conforme o item 6.19 do Anexo 05 - Estruturas Softwares, Aplicativos e Infraestrutura Tecnológica, "A plataforma deve permitir o atendimento utilizando, minimamente, os canais do WhatsApp Business API, Telegram e chat via web."

Pergunta 03:

3. Entendemos que o item 3 Licenças de uso de plataforma de atendimento via chat se refere exclusivamente à licença para o atendimento via WhatsApp. Está correto?

Resposta:

Não está correto o entendimento. Conforme o item 6.19 do Anexo 05 - Estruturas Softwares, Aplicativos e Infraestrutura Tecnológica, "A plataforma deve permitir o atendimento utilizando, minimamente, os canais do WhatsApp Business API, Telegram e chat via web."

Rogério Ferreira Cabral
Pregoeiro
Original Assinado