

COMUNICADO

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E ALTERAÇÃO DO EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0071/2023-PG (SENAC) e Nº 0279/2023-PG (SESC)

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC e SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC – Administração Regional do Estado de Goiás, torna público, para fins de conhecimento dos interessados, o esclarecimento do questionamento, da licitação em epígrafe, que tem como objetivo o fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SAAS. E por meio da Comissão Permanente de Licitação, torna público para conhecimento dos interessados que o Edital e seus anexos sofreram alterações, e no portal Licitações-e do Banco do Brasil, a licitação nº 1034761 foi **CANCELADA** e passa a ser de nº 1010009, conforme disposto abaixo:

1. Segue abaixo a resposta dos pedidos de esclarecimentos:

Questionamento 1: *Sobre a quantidade de serviços (sessões) para os itens 4, 5, 9 e 10, lançada no quadro do item 3.1., essas quantidades informadas referem-se a um período mensal ou anual?*

Resposta: Quantidade informada para o período anual.

Questionamento 2: *O item 5.3 do TR informa que os itens 1, 2, 6 e 7 (licenciamentos) serão pagos anualmente. Nosso entendimento é correto de que o primeiro pagamento anual dos itens 1, 2, 6 e 7 ocorrerá em única parcela com vencimento no mesmo evento de pagamento dos itens 3 e 8 (implantação) e que os demais pagamentos anuais ocorrerão recorrentemente a cada 12 meses do primeiro pagamento?*

Resposta: Os pagamentos dos itens 1, 2, 3, 6, 7 e 8 ocorrerão exatamente conforme no descrito do item 5.3. Está correto que o entendimento de que os demais pagamentos anuais ocorrerão recorrentemente a cada 12 meses do primeiro pagamento.

Questionamento 3: *Nosso entendimento é correto de que as ações para a construção de integrações com outras soluções corporativas e/ou a implantação de melhorias na solução Omnichannel não previstas nas Manutenções adaptativas, caso demandadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, serão tratadas como propostas de trabalho adicionais ao contrato e que demandarão aprovação pela CONTRATANTE para execução e pagamento?"*

Resposta: Está correto o entendimento.

Questionamento 4: *Relativo ao item 5 da tabela de requisitos da Prova de Conceito "Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, conforme itens 4, 5, 9 e 10 na seção "3. Itens e Quantitativos", Composição do Objeto, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado a ferramenta deve garantir que o serviço seja interrompido, não gerando custos com mensagens excedentes e que possam ser cobradas em faturas posteriores". Nosso entendimento e conhecimento da documentação da Meta é de que não há como evitar ou bloquear que o número da API whatsapp do Sesc ou do Senac receba mensagens iniciadas pelos usuários, segundo o regramento da Meta, uma vez enviada mensagem pelo usuário para o número/API/conta comercial oficial do whatsapp, uma nova sessão de conversa 24h é iniciada automaticamente, independentemente se o chatbot ou canal da empresa não realize o atendimento ao usuário. Portanto, pedimos esclarecer se esse item permanecerá obrigatório de atendimento por parte da solução ou será suprimido da lista de requisitos da Prova de Conceito."*

Resposta: Em resposta da área técnica, foi alterada a redação nos Anexos I – Termo de Referência e Anexo II – Prova de Conceito, conforme disposto no item 2 deste COMUNICADO.

Questionamento 5: Em análise aos termos do termo de referência e de como o processo foi configurado no sistema licitacoes-e do Banco do Brasil, verificamos as respectivas divergências:

O edital e todos os seus anexos trata perfeitamente do processo por lote único, porém, quando vamos ao sistema, o mesmo foi dividido em itens apenas, sem o agrupamento necessário para que seja feita a disputa pelo valor global do lote. Contudo, sugerimos que seja feita a correção no sistema para que seja disponibilizado apenas um lote para disputa no valor global, ficando assim em perfeita concordância com o que se indica no edital. Tal ajuste será feito?

Resposta: Em resposta, foi alterado o número da licitação no site www.licitacoes-e.com.br, conforme disposto no item 2 deste COMUNICADO.

2. Segue alterações do Edital e seus anexos:

2.1. No item 3.2.11 do Anexo I – Termo de Referência, passa a vigorar com a seguinte redação:

3.2.1.11. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, conforme itens 4, 5, 9 e 10 na seção “3. Itens e Quantitativos”, Composição do Objeto, a ferramenta deve monitorar a quantidade de mensagem trafegada.

2.2. No item 4.7 do Anexo II – Prova de Conceito, passa a vigorar com a seguinte redação:

5	3.2.1.11.	Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, conforme itens 4, 5, 9 e 10 na seção “3. Itens e Quantitativos”, Composição do Objeto, a ferramenta deve monitorar a quantidade de mensagem trafegada.
---	-----------	--

2.3. No item 2.5 do Edital “DA ABERTURA E DA REALIZAÇÃO”, o número da licitação 1034761 no site www.licitacoes-e.com.br foi CANCELADA, e passa a vigorar com a seguinte redação:

2.5. O número desta licitação no site www.licitacoes-e.com.br é **1010009**.

Informamos que as empresas interessadas que inseriram propostas na licitação anterior devem reinseri-las na licitação informada no item 2 deste comunicado.

3. Data e horário da abertura de propostas e disputa de preços:

A data de abertura de propostas e início da sessão pública de disputa de preços não sofreram alterações, segue abaixo:

- a) **Abertura das Propostas: às 09h30 horas do dia 31/01/2024.**
- b) **Início da Sessão Pública de Disputa de Preços: às 14h30 horas do dia 31/01/2024.**

Goiânia, 17 de janeiro de 2024.

Comissão de Licitação
Sesc/Senac - GO