

**TERCEIRO COMUNICADO  
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO  
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, os esclarecimentos dos questionamentos da licitação em epígrafe, que tem como objetivo o fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SAAS.

**1. Segue abaixo as respostas dos pedidos de esclarecimentos:**

**Esclarecimento 1:** *“Em relação à prova de conceito, o edital faz a seguinte exigência:*

*3.18. O Sesc Goiás e Senac Goiás providenciará o local adequado para a realização do Exame de Conformidade e será responsável também pelo fornecimento acesso à energia 220V/110V e internet para os equipamentos da LICITANTE.*

*Tendo em vista a natureza do objeto, a fim de que sejam cumpridos todos os procedimentos necessários e de que seja cumprido fielmente o princípio da razoabilidade, entendemos que a prova de conceito poderá ser feita de forma remota, desde que sejam cumpridas e demonstradas todas as exigências constantes no edital. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta:** Sim, de acordo com a compreensão da área de Tecnologia e baseado no que já foi realizado em outros processos licitatórios, o entendimento está correto. A prova de conceito poderá ser realizada de forma remota.

**Esclarecimento 2:** *“Em análise ao Termo de Referência, verificamos as seguintes exigências:*

*3.2.1.9.6. A conta deverá permitir acesso à API do Whatsapp Business ou API de provedores autorizados - Business Solution Providers (BSP) para integração com Whatsapp permitindo recebimento e envio de mensagens, inclusive de forma automatizada;*

*3.2.1.10. A solução deve dispor de integração com o Facebook para uso da API Oficial do WhatsApp com o Grupo Meta, não sendo passível o uso de funções broker interno ou externos. Os números de WhatsApp devem estar obrigatoriamente hospedados com parceiros oficiais do Facebook para integração;*

*Entendemos que, para o perfeito atendimento das exigências acima, somente poderão participar do certame as empresas enquadradas como Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, ou seja, empresas autorizadas pelo Facebook/ WhatsApp a comercializarem a WhatsApp Business API, sendo que sua comprovação deverá ser feita via consulta ao site oficial do Facebook através do respectivo link: [https://pt-br.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&ref=pd\\_home\\_hero\\_cta](https://pt-br.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta). Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta:** Os documentos e exigências para habilitação dos licitantes estão apresentadas na seção 7 (EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO) do Anexo I (Termo de Referência) e na seção 10 (DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO) do Edital.

**Esclarecimento 3:** *“O TR informa que “A solução deve dispor de recurso de API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com outras soluções, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE realizar as adequações para integrar às soluções desejadas”. Contudo, viemos esclarecer com quais APIs deveremos integrar? Poderiam nos enviar as documentações?”*

**Resposta:** Não é possível afirmar, no momento, quais serão as API's e integrações necessárias. Por isso, conforme consta no item mencionado, está sob responsabilidade da CONTRATANTE *“realizar as adequações para integrar às soluções desejadas”*.

**Esclarecimento 4:** *“Em relação aos itens 3.2.3.25 a 3.2.3.29 que tratam do chatbot, gostaríamos de esclarecer o seguinte:*

*Será de responsabilidade a elaboração e desenvolvimento de chatbot á CONTRATANTE ou as exigências acima indicam apenas que a solução ofertada deverá disponibilizar ferramentas para criação?”*

**Resposta:** Não consta no Termo de Referência o serviço de elaboração e desenvolvimento do chatbot. Conforme consta no TR, a CONTRATADA deverá entregar uma ferramenta que disponibilize os requisitos de chatbot apresentados nos itens 3.2.3.25 a 3.2.3.29 e deverá realizar treinamentos e operação assistida, conforme consta nos itens 3.3.5 e 3.3.6.

**Esclarecimento 5:** *“O TR informa que os itens 1, 2, 6 e 7 serão pagos anualmente. Neste caso, entendemos que serão pagos após a disponibilização das licenças, ou seja, já no início da contratação. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta:** Os pagamentos ocorrerão conforme especificado na seção 5 (Condições para Execução do Objeto e Prazo de Entrega). Os pagamento dos itens 1, 2, 6 e 7 ocorrerá mediante conclusão dos referidos serviços descritos no Termo de Referência.

**Esclarecimento 6:** *“Em análise a planilha de preços, identificamos a impossibilidade de precificar o item 04 e 09 (Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas pela CONTRATANTE no Whatsapp), em face de ausência da informação das categorias das mensagens ativas, bem como pelos novos valores estipulados pela Meta desde 01/06/2023.*

*Ocorre que, qualquer empresa que seja parceira oficial da Meta (Facebook), deverá seguir a tabela de preços imposta pela mesma, onde a precificação varia de acordo com a categoria da mensagem.*

*Mensagens de marketing: \$0,0625*

*Mensagens de utilidade: \$0,0350*

*Mensagens de autenticação: \$0,0315*

*Mensagens de serviços (receptivas): \$0,03*

*Pode-se conferir a veracidade dessa informação através do respectivo link oficial do Facebook.: [https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing?content\\_id=wCQDWEbX1gewcwv#rate-cards-for-utility--marketing-and-service-conversations--effective-june-1--2023](https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing?content_id=wCQDWEbX1gewcwv#rate-cards-for-utility--marketing-and-service-conversations--effective-june-1--2023)*

*Contudo, apenas com o intuito de que possamos seguir assertivamente com o presente certame, a fim de que seja estabelecido parâmetros mínimos suficientes para a perfeita execução do referido contrato, sugerimos que o item 01 da planilha seja categorizado, quantificado e precificado na planilha as mensagens ativas (marketing, utilidade e/ou autenticação), deixando o processo mais adequado às formas de precificação impostas pela Meta no mercado atual.*

*Este esclarecimento tem como objetivo apenas orientar a prezada Administração de um problema futuro que poderá ser obtido na execução do contrato, o que deverá gerar termos aditivos e pedidos de reequilíbrios financeiros e que, com o ajuste correto, poderá ser solucionado previamente.”*

**Resposta:** Conforme consta no item 3.2.1.9.3: “A CONTRATADA deverá mediar todos os trâmites burocráticos para o registro da conta, validação e aprovação, junto aos provedores inclusive pagamentos de custos juntamente à Meta”. Portanto, não importa à CONTRATANTE, nesse momento, o modelo e os custos de negociação da CONTRATADA junto à empresa META.

**Esclarecimento 7 –** *“Não encontramos nenhuma referência para atendimento de Voz e/ou URA, a plataforma deve oferecer neste momento apenas atendimento para canais digitais? nosso entendimento está correto?”*

**Resposta:** Sim, está correto o entendimento.

**Esclarecimento 8 –** *“Hoje é utilizado alguma ferramenta de CRM para o atendimento do SESC e SENAC?”*

**Caso positivo;**

- \* Qual é o CRM
- \* Nossa plataforma deve se integrar a esse CRM?
- \* A integração é via API Rest?

**Caso negativo;**

- \* Devemos fornecer CRM para o atendimento do SESC/SENAC?
- \* Se sim, qual é a premissa de fornecimento necessário do CRM.”

**Resposta:** O Sesc GO e o Senac GO não possuem ferramenta de CRM. Quanto ao “Atendimento”, a solução deverá atender os requisitos apresentados na seção 3.2.3 (Requisitos Funcionais).

**Esclarecimento 9** – “Existe algum fluxo de atendimento hoje dos canais digitais, se sim, pode compartilhar? Se não, como devemos seguir com esse desenvolvimento?”

**Resposta:** Não existe fluxo formal de atendimento aos canais digitais.

Goiânia, 23 de janeiro de 2024.

**Comissão de Licitação**

**Sesc/Senac - GO**