
SEGUNDO COMUNICADO
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO N° 0071/2023-PG (SENAC) e N° 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 a resposta dos pedidos de esclarecimentos:

Esclarecimento 1: *Considerando o recente uso da plataforma para o propósito do objeto da licitação, bem como a natureza do fornecimento dos serviços ora licitados e, com o intuito de ampliar a disputa, entendemos que o quantitativo mínimo de 30.000 interações é adequado para comprovar a experiência anterior relativa ao objeto em questão. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta: Não está de acordo, os atestados de capacidade deverão comprovar a prestação de serviço atendendo aos itens 7.7. e 7.8. do termo de referência.

“7.7. Fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento com quantitativo mínimo de 100.000 sessões de conversa via plataforma Whatsapp Business.

7.8. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional podendo ser um ou mais atestados de capacidade técnica”.

Esclarecimento 2: *Considerando o recente uso da plataforma para o propósito do objeto da licitação, que o mercado comumente utiliza o número de licenças como métrica para habilitação técnica e, com o intuito de ampliar a disputa, entendemos que serão aceitos atestados de capacidade técnica com mais de 176 usuários operadores e 24 usuários supervisores como forma de habilitação técnica. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta: Os atestados de capacidade deverão comprovar a prestação de serviço atendendo aos itens 7.7. e 7.8. do termo de referência.

“7.7. Fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento com quantitativo mínimo de 100.000 sessões de conversa via plataforma Whatsapp Business.

7.8. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional podendo ser um ou mais atestados de capacidade técnica”.

Esclarecimento 3: *Entendemos que logo após a disponibilização (entrega) das Licenças da Solução Omnichannel haverá a liberação para o faturamento (emissão das notas fiscais) dos valores anuais para os itens 1, 2, 6 e 7. Está correto nosso entendimento?*

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Goiânia, 22 de janeiro de 2024.

Comissão de Licitação

Sesc/Senac - GO