

QUARTO 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: *“No Termo de Referência 3.2.3.2. A solução deverá permitir a segmentação dos clientes segundo os seus interesses e o seu estágio no processo de compra;*

Nosso entendimento referente essa segmentação seria por meio de fluxos de atendimentos automatizados, onde cliente seleciona a opção, ou por meio de integração com CRM Senac SESC?”

Resposta: O Sesc GO e o Senac GO não possuem solução de CRM. Logo, o referido requisito deve ser atendido pela solução de comunicação omnichannel em licitação.

Esclarecimento 2: *“No Termo de Referência 3.2.3.9. A solução deve permitir múltiplas sessões de chat por atendente a serem configuradas pelos administradores. Deverá possibilitar a transferência de diálogos entre cliente e atendentes;*

Deverá possibilitar a transferência de diálogos entre cliente, se trata dos clientes SESC e Senac? Pode exemplificar por exemplo.”

Resposta: Para atendimento a esse requisito, o fornecedor deve obedecer estritamente ao que está descrito nos itens 3.2.1.8 e 3.2.3.9. do Termo de Referência.

Esclarecimento 3: *“No Termo de Referência 3.1.3.28. Chatbot - Deve permitir a criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso do Sesc e Senac Goiás;”*

Resposta: A Contratada deverá atender estritamente o que está especificado no referido requisito. Compreende-se que a interface e os fluxos do chatbot devem ser configuráveis de acordo às necessidades da CONTRATANTE.

Esclarecimento 4: *No anexo I, item 3.1 QUADRO DESCRITIVO E QUANTITATIVO SESC E SENAC “Qual o volume mensal de chamadas de voz?”*

Resposta: Esse item não consta no objeto da licitação.

Esclarecimento 5: *No anexo I, item 3.1 QUADRO DESCRITIVO E QUANTITATIVO SESC E SENAC “Qual o tempo médio de atendimento (TMA) para as chamadas de voz?”*

Resposta: Esse item não consta no objeto da licitação.

Esclarecimento 6: *No anexo I, item 3.2.1.11 “Precisamos de maiores esclarecimentos deste item? - Exemplo, a quantidade em média de mensagens excedentes? - Qual tipo de mensagens excedentes?”*

Resposta: Considera-se mensagens excedentes àquelas que ultrapassem os quantitativos contratados, que constam no quadro 3.1. do Termo de Referência.

Esclarecimento 7: *No anexo I, item 3.2.3 “Como é a integração do chatbot com os sistemas do SESC e SENAC? É através de API tipo REST?”*

Resposta: Esse requisito precisa ser atendido conforme consta no item 3.2.3.27 do Termo de Referência.

Esclarecimento 8: *No anexo I, item 3.2.3 “Qual o volume de interações para cada rede social?”*

Resposta: Não há essa informação. A informação solicitada não impactará na elaboração da proposta a ser realizada pela licitante.

Esclarecimento 9: *No anexo I, item 3.2.3.21 “O SESC e SENAC possui um provedor (broker) de serviços de WhatsApp? Será escopo do proponente incluir em nosso serviço a contratação do provedor de WhatsApp?”*

Resposta: Esse requisito precisa ser atendido conforme consta no item 3.2.1 do Termo de Referência.

Esclarecimento 10: *No anexo I, item 3.4 “Entendemos que para atender aos requerimentos apresentados no item 3.4 a solução ofertada deverá ter o recurso de disparo de mensagens de WhatsApp. Para o dimensionamento desta solução necessitamos da informação de volume mensal de mensagens de WhatsApp que deverão ser enviadas.”*

Resposta: Seguir conforme item 3.1. do Termo de Referência.

Esclarecimento 11: *No anexo I, item 5.3 “Não identificamos no edital a relação entre os temas apresentados e os itens que foram descritos neste item. Por favor, informar quais os temas referentes aos itens de 1 a 10 citados.”*

Resposta: Está disposto no item 3.1. do Termo de Referência.

Esclarecimento 12: *No anexo IV, item 4.2 “O prazo está definido considerando somente a parte de teste, produção e pós implantação?”*

Resposta: Seguir conforme item 5.2. do Termo de Referência.

Goiânia, 26 de janeiro de 2024.

Comissão de Licitação

Sesc/Senac - GO