

São Paulo, 18 de agosto de 2022.

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

ABERTURA: DIA 24 DE AGOSTO DE 2022 – ÀS 09H30

OBJETO: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CHATBOT MULTIPLATAFORMA”.

CARTA DE ESCLARECIMENTOS III

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

1) Anexo IV:

a) Quando mencionam portabilidade do número atual, querem dizer que esse número é de WhatsApp?

RESPOSTA: Sim.

b) Se sim, qual o modelo de hospedagem desse número (cloud API ou hospedado no broker)?

RESPOSTA: Hoje é um número de celular (chip), vinculado ao broker que presta serviço para o Senac.

c) O número é do tipo 0800 ou 4004/3003?

RESPOSTA: Número celular.

d) Quantos números de WhatsApp serão novos e quantos serão migrados?

RESPOSTA: Migração de 1 (um) número telefônico. Não temos definição sobre a quantidade de novos números. Isso será avaliado no roadmap.

2) Anexo C, item 2.9 – o que seria “realizar o mapeamento de fluxo de comunicação?” Poderia dar detalhes e/ou exemplos?

RESPOSTA: Refere-se à capacidade da ferramenta em mapear todo o fluxo de comunicação, permitindo ao analista/curador compreender a “jornada” feita pelo usuário na interação/conversa.

3) Anexo C, item 2.27 e 4.1 - essas mensagens proativas serão mensagens de 1 via (somente envio de mensagens) ou 2 vias (envio e recebimento de mensagens)?

RESPOSTA: Pode ser as duas coisas, conforme texto explicativo do item 2.27 “mensagens proativas exibidas ao usuário no ambiente web, e que

ofereçam a possibilidade de conversar com um agente e/ou Chatbot, conforme regras definidas pelo Senac”.

4) Poderiam explicar como seria o fluxo ou jornada do disparo ativo, desde o disparo até a interação com o cliente? Já que não haverá intervenção humana, como será esse disparo?

RESPOSTA: A mensagem proativa ocorre no ambiente do site do Senac, ou seja, permitir que a partir de um “gatilho” pré-definido, o usuário receba o convite para conversar com um atendente, podendo ser este um humano ou chatbot.

5) Anexo C, item 2.4 - qual será o público-alvo do dicionário? Seria o operador da plataforma ou o cliente final do Senac (usuário)?

RESPOSTA: Trata-se do dicionário que permita ao Senac cadastrar termos específicos do seu negócio (sinônimos e regionalismo, por exemplo), para que o chatbot possa compreender a escrita do usuário.

6) Anexo C, item 2.35.2 – não ficou clara a última frase do parágrafo. Quer dizer que estarão considerando mensagens iniciadas pela empresa, incluindo aquelas entregues na janela de 24h?

RESPOSTA: As especificações seguem os critérios estabelecidos pelo grupo Meta, disponível em <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>

7) Anexo D, item 11.2 item h – os bancos de dados seriam relatórios com os logs de mensagens da plataforma?

RESPOSTA: Entendimento correto, logs gerados pela própria plataforma.

8) Na tabela 1 (TABELA DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT), lote 1, item 2, estão sendo 40 horas de treinamento durante os 60 meses de contrato. Esse treinamento será com o objetivo do entendimento do funcionamento da plataforma por parte dos colaboradores do SENAC, correto? Sugere-se que o que condiz com manutenção, controle, inserção e atualização do conteúdo editorial deve ser realizado pela contratada visando manter a qualidade da solução proporcionada assim como a retenção dos usuários na mesma.

RESPOSTA: Sim. A compreensão está correta.

9) Na tabela 1 (TABELA DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE DO ASSISTENTE VIRETUAL/CHATBOT), lote 1, item 4, referente a suporte técnico e manutenção, os mesmos estão relacionados apenas no quesito disponibilidade e funcionalidades da solução, correto?

RESPOSTA: Sim

10) Na tabela 2 (TABELA DE LICENÇAS DE USO DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT), lote 2, item 3, as 24.000 licenças precisam ser nominais ou não-nominais?

RESPOSTA: Nominais

11) Na tabela 3 (TABELA DE INTERAÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT), lote 3, item 3, as 5.000.000 de sessões estimadas para o contrato estão relacionadas a sessões de transbordo? Transbordo no caso é quando o assistente virtual não consegue sanar as necessidades do usuário e encaminha para um agente humano.

RESPOSTA: Refere-se as sessões de transbordo e/ou, acessos diretos ao chat humano sem intermediação do chatbot.

12) ITEM 11.2 e 12 (pg 67)

11.2. Além das funcionalidades descritas no item 1.1 do presente Anexo, espera-se da licitante a entrega do detalhamento que consta no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
a)	Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos.
b)	Documento com descrição detalhada de toda topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e backup que deverão estar em modelagem SaaS (Software as a Service) ou PaaS (Plataform as a Service).
c)	Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas.
d)	Apresentação de descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade.
e)	Documento com detalhamento de como os serviços serão fornecidos aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para upload e download por usuários, número máximo de conexões por usuário e tempo médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil.
f)	Documento com detalhamento do serviço de suporte e monitoramento.
g)	Documento com descrição detalhada sobre as APIs ("Application Programming Interface", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para integrações e personalizações.
h)	Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados.

12. Amostra das funcionalidades da solução de ChatBot Multiplataforma

12.1. Essas funcionalidades, serão analisadas junto com os demais itens solicitados no Edital, de acordo com o estipulado no Anexo III - Da Implantação da Solução.

A licitante deve apresentar no envelope de habilitação o detalhamento / documentação que consta no quadro supramencionado?

Resposta Senac: Não. Os requisitos constantes no quadro acima, deverão ser apresentados apenas pela Licitante que apresentar o menor preço. A licitante que apresentar o menor preço, deverá demonstrar que sua solução atende aos requisitos mínimos solicitados no Edital. No processo, será incluso uma Carta Errata que detalha essa entrega.

O Senac pedira essa apresentação e os documentos descritos no quadro, após abertura das Propostas Comerciais, apenas para Licitante que apresentar o menor preço.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO