

COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO
AVISO DE ESCLARECIMENTOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 90610/2024

A Pregoeira torna público as solicitações de esclarecimentos quanto ao Edital supra e as respectivas respostas:

Empresa “A”

Pergunta 1: No item 3.3.1 menciona o seguinte: Contact center em nuvem que permita a transmissão do atendimento do chatbot para 02 (dois) atendentes humanos em plataformas integradas. Entendemos que os atendentes serão do órgão, correto?

Resposta 1: Os atendentes serão do órgão contratante.

Pergunta 2: No item 3.2.1.9 A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma oficial do Whatsapp. Uma vez concluído, o cadastro será de uso único, exclusivo da Companhia de Engenharia de Tráfego - CET-Rio, inclusive após o término do contrato. Para a presente contratação, não seria prudente a contratada ser uma BSP (parceira oficial e direta da META)?

Resposta 2: Todos os custos decorrentes da prestação dos serviços serão suportados pela Contratante, consoante ao subitem 12.6 do Termo de Referência.

Pergunta 3: No descritivo do item 6 da planilha-detalhe menciona WhatsApp - licença para até cinco mil conversas receptivas. Esse quantitativo está certo, é mensal? Se sim não haverá nenhum disparo ativo para população, apenas receptivo?

Resposta 3: Conforme item 6 da planilha Proposta-Detalhe, a licença será para até 5.000 conversas RECEPTIVAS.

Pergunta 4: Entendemos que a assinatura do contrato poderá ser eletrônica, sendo o mesmo enviado por email, correto?

Resposta 4: Sim.

Pergunta 5: A prestação da garantia de 2% do valor do contrato deve ser apresentada na assinatura do contrato ou em até 15 dias da assinatura do contrato?

Resposta 5: A garantia deve ser prestada antes da assinatura do contrato, dado que é necessário fazer referência à apólice no instrumento do contrato.

Empresa “B”

Pergunta 1: Será obrigação da CONTRATADA o desenvolvimento de fluxos de atendimento/chatbot? Caso positivo, é necessário que seja pré-definido e enviado a árvore de atendimento que deverá ser considerada. Temos essas informações? Sem esse documento fica impossível precificar o desenvolvimento de qualquer projeto? Caso negativo, favor esclarecer.

Resposta 1: Sim, será. Recomenda-se que sejam empregadas as informações contidas nos subitens 3.3.2 e 3.3.3 do Termo de Referência para a precificação dos serviços.

Pergunta 2: Caso o desenvolvimento de fluxos de atendimento/chatbot não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, entendemos então que o CONTRATADO deverá fornecer plataforma que disponibilizem ferramentas para elaboração de desenvolvimento de fluxos de atendimento, onde o mesmo será elaborado e criado pela própria CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto? Caso negativo, favor esclarecer.

Resposta 2: Todos os custos decorrentes da contratação dos serviços serão suportados pela Contratada, consoante ao subitem 12.6 do Termo de Referência. Recomenda-se que sejam empregadas as informações contidas no subitem 3.3 do Termo de Referência - Características gerais do serviço.

Empresa “C”

Pergunta 1: Confere nosso entendimento que para este processo haverá contratação apenas de software, chatbot e contact center, não contemplando contratação de tele atendente humano?

Resposta 1: A futura contratação dos serviços não contemplará tele atendente humano.

Pergunta 2: A prestação deste serviço poderá ser executada de qualquer praça do Brasil?

Resposta 2: A prestação dos serviços a serem contratados será executada no município do Rio de Janeiro, sede desta Companhia.

Empresa “D”

Pergunta 1: A quantidade estimada de (Chatbot / Whatsapp) mês foi estimada em 5.000 mês. Porém gostaríamos de saber se conseguem estimar os volumes por categoria de HSM como: Marketing, Utilities e Serviço?

Resposta 1: Conforme subitem 3.1.1. do Termo de Referência, no item 01 do Quadro de quantitativos estimados, deverá ser um *CHATBOT* com até 5.000 (cinco mil) sessões para atendimentos receptivos.

Pergunta 2: Com a quantidade estimada de 5.000 mensagens mês, gostaríamos de saber se está previsto o crescimento e qual o volume estimado?

Resposta 2: Recomendamos que sejam utilizados os quantitativos consignados no Termo de Referência, dado que a CET-Rio não dispõe de dados pretéritos para estimar o crescimento futuro do volume, nos termos formulados no questionamento.

Pergunta 3: Caso o volume estimado seja excedido qual a política para cobrança do excedente?

Resposta 3: Os Acréscimos e diminuições dos serviços são regulados através do Parágrafo 1º do Art. 81 da Lei nº 13.303/2016.

Pergunta 4: A contratação do (Broker) de Whatsapp será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?

Resposta 4: Todos os custos decorrentes da prestação do serviço serão suportados pela Contratada, consoante ao subitem 12.6 do Termo de Referência.