

Esclarecimentos e impugnações



10:03:58

Fechar

Órgão ou entidade:	1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA
Número do pregão:	1091012 000251/2023
Objeto da licitação:	Contratação de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.
Data da licitação:	16/01/2024
Edital:	Arquivo do edital

Nº da Solicitação:	0007
Tipo de solicitação:	Esclarecimento
Situação:	Enviada
Data:	11/01/2024 09:31

Dados do solicitante	Tipo de pessoa:	Pessoa jurídica
	CNPJ:	13.005.456/0001-96
	Nome:	CODDERA SOFTWARE LTDA
	Representante do fornecedor:	Mauricio Ricardo Zagato
	E-mail: Envio de notificação de resposta	mzagato@coddera.com
	Telefone:	(11)99447-7427

Mensagem:	Temos alguns questionamento, e devido à limitação do campo, estamos anexando um arquivo contendo as dúvidas
------------------	---

Arquivo: Podem ser incluídos até 5 arquivos PDF.	Arquivo 1: Visualizar arquivo
--	--

Resposta	Mensagem:
	Arquivo:

Responder solicitação

Concluir solicitação

Questionamento referentes ao Processo Licitatório nº 251/2023

1. Considerando que a Meta não limita a quantidade de envio e recebimento de mensagens, a cobrança da Meta é feita por mensagem e o edital não informa o volume de mensagens por mês, como serão efetuados os pagamentos mensais sabendo que esse valor vai flutuar mês a mês?
2. Quantos usuários/cidadãos o MPMG se comunica por mês por canal digital (whatsapp, chat, e-mail)?
3. As mensagens de Chatbot são cobradas por turnos (perguntas & respostas). Desta forma, poderiam enviar o volume de mensagens que serão trocadas no chatbot?
4. As mensagens de Voicebot são cobradas por minutos. Desta forma, poderiam enviar a estimativa de minutos de URA?
5. Será necessário fornecer também o número de telefone para chamadas de voz ou apenas para WhatsApp?
6. Sobre a integração com CRM, a solicitação é apenas fornecer a documentação da API para que vocês realizem a integração. Nosso entendimento está correto?
7. Sobre a integração SSO, podem por gentileza especificar qual ferramenta devemos considerar a integração utilizando LDAP.