

Esclarecimentos e impugnações

ATENÇÃO!

A solicitação foi concluída com sucesso.



19:25:24

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:	Concluída	
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	Data:	12/01/2024 19:24
	Responsável:	SEBASTIAO NOBRE DA SILVA
	Mensagem:	De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe: Devido à limitação de caracteres imposta pelo Sistema, a RESPOSTA foi disponibilizada em arquivo anexo.
	Arquivo:	Visualizar arquivo

Pedido de Esclarecimentos nº 7

RESPOSTAS

De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe:

PERGUNTA 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?”

RESPOSTA 1 – “Conforme já informado em questionamento anterior, esclarecemos que como o serviço de whatsapp ainda não é utilizado pela Instituição na forma a ser contratada, no momento, não é possível mensurar o quantitativo de mensagens. Recomenda-se contratar serviço que permita o envio e recebimento do maior número de mensagens e em relação ao questionamento sobre a cobrança, esclarecemos que o custo deverá fazer parte da composição da solução.”

PERGUNTA 2 – “Quantos usuários/cidadãos o MPMG se comunica por mês por canal digital (whatsapp, chat, e-mail)?”

RESPOSTA 2 – “Em relação ao quantitativo foi informado no Edital os dados que foram possíveis apurar para nova contratação:

"4.1. DA JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO ESTIMATIVO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

A Central de Atendimento da STI recebeu no último ano, período relativo entre janeiro/2022 e dezembro/2022, 89.701 solicitações de atendimento. Em relação ao trídígito 127, Ouvidoria, considerando o período compreendido entre fevereiro/2022 e fevereiro/2023, o total de ligações recebidas foi de 21.958 ligações anuais.

A quantidade de licenças a serem utilizadas de imediato é de 70 licenças para atendimento a Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental e Superintendência de Recursos Humanos. Prevendo a escalabilidade e utilização da plataforma em outras unidades, estamos estimando a contratação de 130 licenças"

PERGUNTA 3 e 4 – “As mensagens de Chatbot são cobradas por turnos (perguntas & respostas). Desta forma, poderiam enviar o volume de mensagens que serão trocadas no chatbot?”

As mensagens de Voicebot são cobradas por minutos. Desta forma, poderiam enviar a estimativa de minutos de URA?”

RESPOSTA 3 e 4 – “Informamos que os serviços de Chatbot e Voicebot ainda não são utilizados pela Instituição, não sendo possível, no momento, mensurar o quantitativo de mensagens a serem utilizadas.”

PERGUNTA 5 – “Será necessário fornecer também o número de telefone para chamadas de voz ou apenas para WhatsApp?”

RESPOSTA 5 – “A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos a serem utilizados na solução de contact center, conforme item, 1.2.13.4 do TR:

“1.2.13.4. A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.

1.2.13.5. Todo o processo de contratação com os serviços de broker (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.” (grifo nosso)

PERGUNTA 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?

RESPOSTA 6 – “Favor verificar o item 1.2.6 do TR do Edital:

“Item 1.2.6. Deverá implementar componente de integração por API/Webservice ao Customer Relationship Manager - CRM da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo em conjunto documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.”

PERGUNTA 7 – “Sobre a integração SSO, podem por gentileza especificar qual ferramenta devemos considerar a integração utilizando LDAP.

RESPOSTA 7 – “Microsoft Entra ID (antigo Azure Active Directory).”