

## Esclarecimentos e impugnações



11:21:55

Fechar

<b>Órgão ou entidade:</b>	1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA	
<b>Número do pregão:</b>	1091012 000251/2023	
<b>Objeto da licitação:</b>	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.	
<b>Data da licitação:</b>	16/01/2024	
<b>Edital:</b>	<a href="#">Arquivo do edital</a>	
<b>Nº da Solicitação:</b>	0012	
<b>Tipo de solicitação:</b>	Esclarecimento	
<b>Situação:</b>	Enviada	
<b>Data:</b>	11/01/2024 17:54	
<b>Dados do solicitante</b>	<b>Tipo de pessoa:</b>	Pessoa física
	<b>CPF:</b>	054.872.326-52
	<b>Nome:</b>	Jane Ribeiro
	<b>E-mail:</b> Envio de notificação de resposta	jane.ribeiro@alctel.com.br
	<b>Telefone:</b>	(31)3330-7045
<b>Mensagem:</b>	Prezada Pregoeira, segue em anexos nossos questionamentos. Att.	
<b>Arquivo:</b> Podem ser incluídos até 5 arquivos PDF.	<b>Arquivo 1:</b>	<a href="#">Visualizar arquivo</a>
<b>Resposta</b>	<b>Mensagem:</b>	
	<b>Arquivo:</b>	

Responder solicitação

Concluir solicitação

### **Questionamento 1**

1.2.2. A solução abrange a comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, chat, whatsapp, e-mail ou outros), destinado a operacionalização do atendimento com disponibilização e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo serviços de telefonia, mensageria, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento de suporte da solução, além de outros requisitos necessários ao perfeito funcionamento da solução e da prestação dos serviços.

**Pergunta:** Entendemos que forneceremos os itens de atendimento via telefone, chat, whatsapp e e-mail. Outros canais serão implementados consumindo as 100h de integração solicitadas no edital, correto?

### **Questionamento 2**

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:** Entendemos que, a disponibilização das APIs para integração com nossos sistemas já atende essa necessidade, visto que o desenvolvimento da integração fica sob responsabilidade da contratante. Correto nosso entendimento?

### **Questionamento 3**

1.2.11.1. Fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz (VOICEBOT).

**Pergunta:** É possível indicar quais fluxos deveremos realizar as automações/integrações? É possível indicar qual o mínimo de volumetria desse atendimento?

### **Questionamento 4**

1.2.11.2. Prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.

**Pergunta:** É possível indicar o mínimo de tempo em cada roteiro de atendimento, para que possamos calcular o tempo total de atendimento de voz

### **Questionamento 5**

1.2.13.6. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE.

**Pergunta:** É possível indicar quais fluxos deveremos realizar as automações/integrações? É possível indicar qual o mínimo de volumetria desse atendimento?

### **Questionamento 6**

1.2.13.3. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.

**Pergunta:** Estamos considerando as 1000 primeiras interações gratuitas do WhatsApp, acima desse volume haverá cobrança adicional?

### **Questionamento 7**

1.2.17. A solução do omnichannel deve contemplar a implementação de segurança com o protocolo SBC (session border controller), pela CONTRATADA, provendo, no mínimo, os recursos a seguir:

**Pergunta:** Quantos canais simultâneos deveremos considerar?

Estamos considerando que a contratante utiliza uma operadora de telefonia com capacidade para entrega de canais SIP.

A entrega dos canais SIP serão via Internet ou link dedicado em algum datacenter/localidade?

O goldenjumper é de responsabilidade da contratada?

### **Questionamento 8**

1.2.17.3. As conexões de voz devem criptografar o tráfego de voz por meio de TLS (sinalização SIP) e SRTP (voz IP).

**Pergunta:** Os certificados serão fornecidos pela contratante ou devemos considerar em nossa proposta?