



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Pregão: 1091012 000251/2023

Pedido de Esclarecimentos nº 12

RESPOSTAS

"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?"*

RESPOSTA: Está incorreto o entendimento. Conforme item 1.2.10, as 100 horas solicitadas serão para suporte/assistência com o intuito de viabilizar as integrações com os sistemas institucionais:

"1.2.10. A CONTRATADA mediante solicitação, item 4: suporte técnico em sistema de informação, da CONTRATANTE deverá prestar suporte/assistência para que possam ser efetuadas as integrações via API entre a solução de contact center e os sistemas institucionais."

"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?"*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

RESPOSTA: Conforme Edital itens 1.2.6 e 1.2.7 do TR do Edital e item Apenso I - Caderno de Especificações, item 1.1.18:

"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." (grifo nosso)

"1.2.7. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas automatizados e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, conforme definição da CONTRATANTE." (grifo nosso)

"Apenso I - Item 1.1.18 Os dados, metadados e informações poderão ser transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE." (grifo nosso)

"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?" e **"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?"

RESPOSTA: Os fluxos existentes, no momento, são: [6615797](#). Em relação ao quantitativo, esclarecemos que por se tratar de nova solução a ser contratada, foram informados no Edital o dados que foram possíveis de serem apurados previamente:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

"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."

"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."

RESPOSTA: Esclarecemos que como trata-se de novo serviço a ser contratado, no momento, não temos como informar o tempo mínimo necessário para cada roteiro de 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?"

RESPOSTA: Conforme já informado em questionamentos anteriores, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

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.

"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?"*

RESPOSTA: A solução deverá prover a quantidade de canais simultâneos necessários para que as 130 licenças solicitadas possam funcionar corretamente. Conforme informações do Apenso I - Caderno de Especificações Técnicas, item 1.1.1:

"1.1.1. A solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, o PABX VoIP utilizado pela CONTRATANTE é o Asterisk, Pysix2. O custo integração e interconexão será por conta 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?

RESPOSTA: Conforme itens 1.2.17.2 e 1.2.17.3:

1.2.17.2. A solução em nuvem deve garantir que todas as conexões de dados sejam criptografadas. (grifo nosso)

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