



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS
WWW.crea-rs.org.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2024

PROCESSO Nº 2024.000006444-1

ESCLARECIMENTO IV

De: Pregoeira CREA-RS

Para: Licitantes

Data: 16/09/2024

Segue esclarecimento ao Pregão Eletrônico nº 09/2024 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES OMNICHANNEL E AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA O CREA/RS, CONTEMPLANDO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK (META) PERMITINDO ASSIM QUE A CREA-RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS.

As perguntas a seguir foram analisadas e respondidas pela área técnica/demandante do Crea/RS:

Questionamento 1: Levando em consideração que o WhatsApp trabalha com 2 tipos de sessões que duram 24 horas, as mensagens receptivas (serviço) e as mensagens ativas que são divididas em 3 categorias (Utilidade, Marketing e Autenticação).

Pergunta: Qual a quantidade de mensagens receptivas mensais que serão utilizadas?

Resposta: Item 3.4. do TR.

Pergunta: Qual a quantidade para cada uma das três categorias de mensagens ativas que serão utilizadas?

Resposta: Item 3.4. do TR.

Questionamento 2: No item 3.4 do TR é citado “1 Módulo de SMS”, mas não é encontrado as especificações técnicas, as quantidades a serem utilizadas e nem a precificação a ser contratada.

Pergunta: Qual seria a quantidade de envios mensais de SMS?

Resposta: Não possuímos este parâmetro.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS
WWW.crea-rs.org.br

Pergunta: O valor do SMS já estaria embutido no valor total da proposta? Caso não esteja, quem será o fornecedor?

Resposta: O Valor não está previsto no total, a plataforma deve possuir o módulo SMS nativo e próprio.

Questionamento 3: Referente ao item “3.6.39. Deve ter modulo nativo (da própria ferramenta) para chamadas de vídeo, com possibilidade de rastreabilidade da chamada, gravação das chamadas e criação de salas de conferência e criação de link para acesso possibilitar também vincular este tipo de atendimento em um fluxo de direcionamento no bot para transbordo do atendimento humano.”

Pergunta: Onde serão armazenadas as gravações?

Resposta: Storage CREA-RS

Pergunta: Qual a quantidade das ligações de vídeos chamadas previstas?

Resposta: Não possuímos este parâmetro.

Pergunta: O valor já estaria embutido no valor total da proposta? Caso não esteja, quem será o fornecedor?

Resposta: Sim, o módulo deve ser nativo da plataforma, não sendo permitido subcontratação.

Questionamento 4: Referente ao item “3.6.40. Permitir integração com PABX Asterisk para integração de chamadas telefônicas. As chamadas recebidas também deverão fazer parte da solução unificada. As chamadas, cadastros e tempo de atendimento deverão estar integrados aos dados e relatórios”

Pergunta: Qual a quantidade de ligações previstas?

Resposta: Não possuímos este parâmetro.

Pergunta: O valor já estaria embutido no valor total da proposta? Caso não esteja, quem será o fornecedor?

Resposta: Sim, solução para atendimento do canal de VOZ deve ser nativo e permitir integração com central (PABX Asterisk) do CREA/RS.

PUBLIQUE-SE!

Luci Prates da Silva
Pregoeira CREA-RS