ESCLARECIMENTO 1 - Pregão Eletrônico n. 6/2023

Prezado Licitante,

Em atenção à solicitação de esclarecimento encaminhada em 16/11/2023 informamos o que segue.

Considerando que os questionamentos tratam de matéria eminentemente técnica e atinente à área, seguem abaixo as perguntas seguidas das respostas da área requisitante do serviço.

1. O item 7.2.57 compreendido em "DOS SERVIÇOS" diz "7.2.57. Possuir integração para geração de boleto e Qr Code pix através de uma API de integração com o site do Cremerj, aonde são informados parâmetros como CPF/CNPJ, CRM e o site retorna o link para o boleto e para o QR Code;"

Pergunta: Não encontramos especificação detalhada sobre este item, podem enviar mais detalhes?

Resposta: Uma das opções do menu será o pagamento da anuidade do médico para o Conselho, ao selecionar essa opção o médico ou a empresa devem fornecer os dados de identificação como CRM e CPF/CNPJ. Deve ser chamada uma API (*Application Programming Interface*) onde serão fornecidos esses dados e a opção de pagamento escolhida (Boleto ou Pix). Toda a lógica de apresentar o boleto correspondente ou QR Code do PIX está no lado do CREMERJ, bastando portanto que nessa integração a plataforma nos envie os dados de identificação e a forma de pagamento escolhida.

2. A contratação prevê 100 horas de Customizações e melhorias no sistema.

Pergunta: Sobre as 100 (cem) horas de Customizações e melhorias no sistema de atendimento como as mesmas serão utilizadas e em quais situações?

Resposta: A utilização se dará na automação de novos fluxos, novas opções de menu, novos chatbots e possíveis integrações com o sistema legado e site do CREMERJ.

3. O item 7.3.2.2 diz " Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp "

Pergunta: podem enviar detalhes sobre a Inteligência Artificial comentada?

Resposta: A Inteligência Artificial comentada refere-se a situações, como por exemplo: O médico ao iniciar um atendimento no WhatsApp, o chatbot identifica que ele solicitou a segunda via da carteira de médico e que ainda não fez a retirada, o WhatsApp pode interagir dando a mensagem "Informamos que a sua carteira digital médica está pronta para retirada" sem ele ter solicitado essa informação ou mensagem do tipo "Informamos que consta um débito na sua anuidade", entre outras. Algumas situações específicas que gostaríamos de ter automatizado somente com a identificação do número telefônico do médico.

4. O item 7.3.4.3 diz "Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;"

Pergunta: A contratação prevê o limite de 30 licenças de atendentes e 06 licenças de gestores. Podemos entender que o item acima deve se limitar a quantidade contratada?

Resposta: Esse item é sobre o disparo de campanhas institucionais, onde os usuários nessa frase referem-se aos médicos que vão receber os informes.O item 7.3.4.3 é sobre mensagem ativa e não passiva. Diariamente temos novos médicos e empresas da área médica inscritos, o número de pessoas impactadas com essas mensagens ativas crescem diariamente. A plataforma deve absorver esse crescimento de médicos e o custo será relativo ao envio da mensagem sem novas cobranças adicionais.

Rio de Janeiro, 21 de Novembro de 2023.

LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO
Pregoeira
CREMERJ

.

De: XXXXXXXXX
Data: qui., 16 de nov. de 2023 às 15:39
Assunto: Pedido de Esclarecimentos - PE 06/2023 (CREME-RJ)
Para: licitacoes@crm-rj.gov.br

Prezados, boa tarde,

Solicito esclarecimento quanto as seguintes dúvidas:

1. O item 7.2.57 compreendido em "DOS SERVIÇOS" diz "7.2.57. Possuir integração para geração de boleto e Qr Code pix através de uma API de integração com o site do Cremerj, aonde são informados parâmetros como CPF/CNPJ, CRM e o site retorna o link para o boleto e para o QR Code;"
Pergunta: Não encontramos especificação detalhada sobre este item, podem enviar mais detalhes?

2. A contratação prevê 100 horas de Customizações e melhorias no sistema.
Pergunta: Sobre as 100 (cem) horas de Customizações e melhorias no sistema de atendimento como as mesmas serão utilizadas e em quais situações?

3. O item 7.3.2.2 diz " Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp "
Pergunta: podem enviar detalhes sobre a Inteligência Artificial comentada?

4. O item 7.3.4.3 diz “Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;”

Pergunta: A contratação prevê o limite de 30 licenças de atendentes e 06 licenças de gestores. Podemos entender que o item acima deve se limitar a quantidade contratada?

Desde já agradeço e fico no aguardo.