ESCLARECIMENTO 3 - Pregão Eletrônico n. 6/2023

Prezado Licitante,

Em atenção à solicitação de esclarecimento encaminhada em 21/11/2023 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 técnica da presente licitação.

Pergunta 1: O Termo de Referência – ANEXO I do presente (...).

Resposta: Referente ao questionamento *"Tendo em vista as exigências acima, entendemos que será de responsabilidade da CONTRATADA a criação e o desenvolvimento de chatbots, correto?"* A resposta é não. Se a plataforma de criação dos fluxos da CONTRATADA for simples, intuitiva e possuir a funcionalidade de parametrização pela área usuária ou pela área de Tecnologia da Informação do CREMERJ onde possa criar os fluxos e o bot entre o CREMERJ e os médicos para posteriormente publicá-lo sem necessidade de programação, a CONTRATADA auxiliará a etapa de parametrização;

a) A título ilustrativo fica franqueado o acesso ao WhatsAPP atual do CREMERJ a todos os licitantes, através do número (21) 3184-7050 de forma a conferir a atual árvore utilizada, a qual está sujeita a alterações;

b) Sim, haverá integração com o bot. 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 e o CREMERJ retornará uma url para a plataforma da CONTRATADA informar ao médico;

c) Correto, o valor pode ser diluído no item 01 da planilha;

Pergunta 2: Em relação ao item 5.1.3.3 do Termo de Referência (...)

Resposta: O entendimento está correto.

Pergunta 3: Em relação á designação de preposto (...)

Resposta: O entendimento está correto.

Pergunta 4: Em análise ao APÊNDICE – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, são indicadas (...)

Resposta: O entendimento está correto.

Pergunta 5: Em análise a planilha de preços, identificamos a impossibilidade de precificar o item 05 (...)

Resposta: Pela natureza institucional do Conselho a demanda das mensagens ativas está localizada na categoria "Mensagens de utilidade", que representam 60% (sessenta por cento).
As demais mensagens estão classificadas na categoria de serviços (receptiva).

Rio de Janeiro, 24 de Novembro de 2023.

LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO
Pregoeira
CREMERJ

.

De: xxxxxxxx
Data: ter., 21 de nov. de 2023 08:00
Assunto: Pedido de Esclarecimento - PREGÃO ELETRÔNICO 06/2023 - plataforma da web integrada ao WhatsApp - CREMERJ
Para: licitacoes@crm-rj.gov.br

Prezado(a) Sr.(a) Pregoeiro(a)
Em análise ao edital e seus anexos do processo licitatório em epígrafe, viemos por meio deste solicitar os seguintes esclarecimentos:
1) O Termo de Referência – ANEXO I do presente certame, faz a seguinte exigência:

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
5.1.2. Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações do Cremerj para os usuários cadastrados, bem como a sociedade em geral, incluindo:
5.1.2.1. Assessoria técnica especializada;
5.1.2.2. ***Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual*** *com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;*
5.1.2.3. ***Integração com os sistemas de informática do Cremerj*** *para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;*

Tendo em vista as exigências acima, entendemos que será de responsabilidade da CONTRATADA a criação e o desenvolvimento de chatbots, correto?
Contudo, não localizamos no edital a árvore de atendimento e nem parâmetros mínimos para tal elaboração. Vale ressaltar que sem o desenho da árvore de atendimento de atendimento e a disponibilização dos parâmetros mínimos fica impossível a criação de qualquer bot que seja assertivo na precificação. Os custos do bot, a depender da sua complexidade, pode variar de 5 a 500 mil. Contudo,

para que não tenhamos problemas com propostas inexequíveis e/ou ocorrência durante a execução do contrato, viemos solicitar:

1. O desenho da árvore de atendimento para desenvolvimento do bot.
2. Conforme item 5.1.2.3, o edital indica que haverá integração com sistemas de informática do CREMERJ. Contudo, viemos esclarecer se haverá também integração com o Bot? Caso positivo, seria possível disponibilizar a API para análise e possível precificação?
3. Os serviços de desenvolvimento/criação do bot e integração deverá ser diluído no item 01 da planilha, que trata do Serviço de implantação da solução de WhatsApp, correto? Caso negativo, onde deveremos incluir tal precificação?

2) Em relação ao item 5.1.3.3 do Termo de Referência, que exige que a CONTRATADA deverá oferecer "*5.1.3.3. Suporte técnico com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema;"* entendemos que o canal de suporte deverá estar apenas disponível para registro de chamados 24 (vinte) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, porém, os atendimentos poderão ocorrer em horário comercial, conforme praticado pelas empresas do mercado. Nosso entendimento está correto?

3) Em relação á designação de preposto, o edital faz a seguinte exigência:

6.8. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.9. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

Contudo, tendo em vista a natureza do objeto, entendemos que o preposto poderá atuar de forma remota, desde que atenda a todos os chamados e exigências solicitadas pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

4) Em análise ao APÊNDICE – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, são indicadas as seguintes exigências:

7.2. ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO / SERVIÇO:

7.2.1. Chatbot WhatsApp;

7.2.2. ***Utilizar API oficial do WhatsApp****;*

7.2.6. Possuir equipe qualificada para apoio na ***homologação e habilitação da conta junto ao Facebook/Meta****;*

Com base nas seguintes exigências, entendemos que, para perfeita execução dos serviços ofertados, a empresa CONTRATADA deverá estar enquadrada como Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, ou seja, empresas autorizadas pelo Facebook/ WhatsApp a comercializarem a WhatsApp Business API, sendo que sua comprovação deverá ser feita via consulta ao site oficial do Fecebook através do respectivo link: https://pt-br.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta. Nosso entendimento está correto?

5) Em análise a planilha de preços, identificamos a impossibilidade de precificar o item 05 (Envio de mensagens ativas), em face de ausência da informação das categorias das mensagens ativas, bem como pelos novos valores estipulados pela Meta desde 01/06/2023.
Ocorre que, qualquer empresa que seja parceira oficial da Meta (Facebook), deverá seguir a tabela de preços imposta pela mesma, onde a precificação varia de acordo com a categoria da mensagem.
Mensagens de marketing: $0,0625
Mensagens de utilidade: $0,0350
Mensagens de autenticação: $0,0315
Mensagens de serviços (receptivas): $0,03

Pode-se conferir a veracidade dessa informação através do respectivo link oficial do Facebook.: https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing?content_id=wCQDWEbX1gewcwv#rate-cards-for-utility--marketing-and-service-conversations--effective-june-1--2023
Contudo, apenas com o intuito de que possamos seguir assertivamente com o presente certame, a fim de que seja estabelecido parâmetros mínimos suficientes para a perfeita execução do referido contrato, sugerimos que o item 01 da planilha seja categorizado, quantificado e precificado na planilha as mensagens ativas (marketing, utilidade e/ou autenticação), deixando o processo mais adequado às formas de precificação impostas pela Meta no mercado atual.
Este esclarecimento tem como objetivo apenas orientar a prezada Administração de um problema futuro que poderá ser obtido na execução do contrato, o que deverá gerar termos aditivos e pedidos de reequilíbrios financeiros e que, com o ajuste correto, poderá ser solucionado previamente.
Sem mais, fico a disposição para quaisquer esclarecimentos.