

RESPOSTAS A QUESTIONAMENTOS DA EMPRESA SMARTSPACE

Pregão Eletrônico CRCPE 90026/2024

- 1. Qual a quantidade de interações mensais de chatbot?**
As quantidades estimadas para 12 meses de contrato estão estabelecidas nos itens 4.1.5.8 e 4.1.5.9 do Termo de Referência.
- 2. Qual o volume de WhatsApp Marketing (Ativa) ou será apenas WhatsAppUtilities. Qual o volume para ambos?**
A tipologia será definida conforme campanhas definidas mensalmente, dentro da franquia contratada.
- 3. Será necessário pacote de minutos?**
Não.
- 4. Qual a quantidade de linhas que receberão a portabilidade?**
Será utilizado 1 número corporativo do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco.
- 5. Entendemos que não terá interações por VOZ para o Agente, será apenas via Omnichannel por WhatsApp. Está correto nosso entendimento?**
Sim.
- 6. Quais funcionalidades ou integrações específicas precisam ser customizadas?**
As integrações estão descritas nos itens 4.1.3 e 4.1.4, sendo necessária a integração com o sistema de gestão SPW, Sistema de Proteção ao Crédito SPC, Receita Federal e Cartório de Protesto.
- 7. Como será o processo de homologação e quem fará os testes?**
A Prova de Conceito será realizada por meio de equipe técnica designada pelo Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco, conforme descrito no item 6.14 do edital.
- 8. Há necessidade de manutenção contínua após a implementação?**
Sim.
- 9. Existem futuras atualizações ou mudanças previstas?**
Poderá ocorrer atualizações que garantam a utilização da solução contratado.
- 10. Entendemos que a solução ofertada pela contratada será em nuvem, e que as aplicações legadas referente a integração esta On-premises, cabendo a contratada realizar a integração através de APIs. Está correto nosso entendimento?**
A solução contratado deverá rodar em nuvem fornecida pela contratada. Por questões de segurança da informação, esta prevista possibilidade de instalação das APIs de comunicação com o sistema SPW na estrutura da contratante, de acordo com o item 4.1.2.1. Todas as APIs devem ser fornecidas pela contratada.

11. Quais são os principais fluxos de dados que o sistema legado e a plataforma de Contact Center/Omnichannel precisam compartilhar? (Ex: troca de informações de clientes, agendamentos, notificações automáticas).

O fluxo de dados está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência. Os requisitos essenciais da solução estão definidos no item 10.3 Da Realização De Prova De Conceito e Seus Requisitos do Termo de Referência.

12. A integração será bidirecional? Ou seja, tanto o sistema legado quanto o Contact Center/Omnichannel poderão enviar e receber dados?

O fluxo de dados está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência. Os requisitos essenciais da solução estão definidos no item 10.3 Da Realização De Prova De Conceito e Seus Requisitos do Termo de Referência.

13. Quais funcionalidades específicas do sistema legado precisam ser acessadas ou acionadas através do WhatsApp e da plataforma Omnichannel?

O fluxo de dados está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência. Os requisitos essenciais do produto estão definidos no item 10.3 Da Realização De Prova De Conceito e Seus Requisitos do Termo de Referência.

14. O sistema legado tem APIs abertas para integração? Quais são os métodos de comunicação permitidos (REST, SOAP, etc.)?

As APIs deverão ser fornecidas pela Contratada, de acordo com o item 4.1.4 do Termo de Referência. Os padrões de comunicação estão definidos no item 10.3.15 do Termo de Referência.

15. Existe alguma limitação técnica no sistema legado que possa impactar a integração, como latência ou restrições de acessos simultâneos?

Não.

16. Existem requisitos de segurança específicos, como autenticação via OAuth, SSO, ou criptografia de ponta a ponta?

Os requisitos de segurança estão descritos no item 4.2.10 Dos Requisitos de Segurança do Termo de Referência.

17. Quais são os cenários esperados para o fluxo de atendimento via WhatsApp? (atendimento de clientes, suporte técnico, vendas)

O cenário de atendimento está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência.

18. Há necessidade de integração com atendimento humano em algum ponto do fluxo?

Sim.

19. A URA do WhatsApp funcionará 24/7 ou terá horários específicos de atendimento?

De acordo com o item 4.2.7 Disponibilidade dos Serviços do Termo de Referência, Os serviços deverão ser prestados, devendo estar disponíveis, em regime integral, 24x7 (vinte

e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

20. Serão utilizados apenas textos ou haverá também o envio de áudios, imagens, vídeos ou documentos durante o atendimento?

Poderão ser utilizados textos, arquivos e multimídia. Os requisitos essenciais estão descritos no item 10.3.15 do Termo de Referência.

21. Qual a frequência de envio de mensagens transacionais (WhatsAppUtilities)?

As mensagens serão enviadas obedecendo o quantitativo de mensagens constantes na franquia contratada.

22. O fluxo de URA será segmentado portipos de clientes ou por categorias de solicitações?

Sim. O cenário de atendimento está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência.

23. Quais são as opções de atendimento automatizado que o cliente espera disponibilizar via chatbot no WhatsApp?

O cenário de atendimento está descrito no ANEXO I - FLUXO DE ATENDIMENTO do Termo de Referência

24. Qual a quantidade de horas e turmas para o treinamento?

Serão definidos na reunião inicial de implantação.

25. Após análise do requisito 4.2.3.5 do edital, que solicita o uso do painel de controle cPanel 122.0.20, gostaríamos de formalizar uma impugnação com base nos seguintes pontos:

- **Exclusividade da Especificação:** A exigência de uma versão específica do cPanel 122.0.20 pode limitar a participação de empresas que utilizam soluções de painel de controle equivalentes ou mais eficientes, como o Plesk ou outras plataformas com funcionalidades semelhantes. Tal exigência, portanto, cria uma barreira competitiva, restringindo a competitividade do processo licitatório.
- **Disponibilidade no Mercado:** O cPanel 122.0.20 pode não ser a solução mais comum ou acessível no mercado, dificultando o atendimento ao requisito por empresas que utilizam versões diferentes ou painéis alternativos que oferecem as mesmas funcionalidades.
- **Princípio da Isonomia:** A exigência de um painel de controle específico pode violar o princípio da isonomia, que garante igualdade de condições entre os participantes. Ao exigir uma versão específica de um painel de controle, o edital acaba favorecendo empresas que já utilizam esse software em detrimento de outras que poderiam oferecer soluções igualmente válidas, mas com ferramentas diferentes.

Com base nos pontos acima, solicitamos a revisão e possível remoção ou readequação

desse requisito, permitindo que o edital seja mais inclusivo e acessível a todos os participantes, sem comprometer a qualidade e a funcionalidade exigidas.

As ferramentas cPanel e/ou Plesk são padrões internacionais de painéis de controle bem consolidados e largamente utilizados em vasta quantidade de data centers e de provedores de soluções de nuvem. Além disso, as empresas mantenedoras do cPanel e Plesk estão em atividade há muito tempo e promovem atualizações e correções constantes em tais produtos, o que contribui para a redução de instabilidades e de riscos, prezando pela continuidade das soluções adotadas e, principalmente, pela segurança dos ambientes e dos respectivos dados.

Ainda, qualquer licitante poderá adquirir e utilizar tais plataformas, cujos os sites são: cPanel (<https://www.cpanel.net>) e Plesk (<https://www.plesk.com/>). Portanto não há barreiras para a utilização de tais ferramentas.

Todas as soluções de nuvem utilizadas pelo CRC-PE utilizam como padrão os painéis de controle cPanel ou Plesk e temos o entendimento de que, no momento da elaboração do projeto, a versão constante no Termo de Referência se apresenta estável.

Entretanto, serão aceitas versões superiores mais recentes, além da versão citada no edital.

Desejamos, assim, soluções em atendimento ao padrão existente em nosso parque tecnológico, o que contribui para otimização da gestão do ambiente, além de redução de custos, pois toda a equipe de T.I. do CRC-PE já tem conhecimentos e experiência sobre tais ferramentas (cPanel e Plesk), o que dispensa investimentos em treinamentos de novas soluções.

Pelas razões expostas, consideramos improcedente o pedido de impugnação.

26. Qual o volume de WhatsApp Marketing (Ativa) ou será apenas WhatsAppUtilities. Qual o volume para ambos?

A tipologia será definida conforme campanhas definidas mensalmente, dentro da franquia contratada.

Pregoeira

LUCIA HELENA PASSOS DE ARAUJO

Equipe de Planejamento

LUCIENE MARIA LINS DO NASCIMENTO MALTA

CYNTHIA MARIA BEZERRA FERRAZ

LUCIA HELENA PASSOS DE ARAUJO

KARLOS EDUARDO TRAVASSOS DE LIMA MOTA

ROSICLEIDE VITOR ANJOS

Recife (PE), 13 de dezembro de 2024