

Juiz de Fora, 13 de dezembro de 2023.

Pregão Eletrônico 0083/2023

Objeto: A contratação de empresa especializada na oferta de software que atua como Assistente Virtual Inteligente, através de licenciamento de uso, com o propósito de automatizar o atendimento em múltiplos canais, incluindo Whatsapp e Webchat. Este software segue o modelo SaaS (Software as a Service), e a contratação deve abranger a implantação, o treinamento remoto, as manutenções corretivas, as manutenções evolutivas e as manutenções legais para atender às necessidades da CESAMA.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados em participar do Pregão Eletrônico nº 0083/2023 e respostas conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R)

Q1: “O item 5.1.c) do edital disponibiliza a planilha de preços contendo os valores máximos aceitáveis, conforme descrito no presente documento. Gostaríamos de esclarecer do que se trata os itens 1.7 (manutenções corretivas, evolutivas e legais, quando necessárias) e 1.8 (Chat Online)? Em nenhum momento esses recursos são discriminados no Termo de Referência, o que poderá indicar certa subjetividade tanto na precificação pelos licitantes interessados quanto no momento do julgamento. Poderiam nos informar?”

R1: “O item 1.7 (manutenções corretivas, evolutivas e legais, quando necessárias) está relacionado ao item 4.2. **Escopo dos Serviços**, onde temos os subitens que a empresa contratada deve incluir no serviço prestado garantindo:

4.2.5. Suporte técnico para manutenções corretivas em dias úteis e em horário comercial.

4.2.6. Suporte técnico para as manutenções evolutivas propostas pela Contratada, que compreendem atualizações e melhorias contínuas na solução para aprimorar o serviço.

4.2.7. Atualizações regulares do software com melhorias e correções de bugs.

4.2.8. Garantia de atualização conforme legislação vigente relacionada ao atendimento automatizado.

O item 1.8 (Chat Online) está relacionado ao **objeto do contrato**: Item 1.1. A contratação de empresa especializada na oferta de software que atua como Assistente Virtual Inteligente, através de licenciamento de uso, com o propósito de automatizar o atendimento em múltiplos canais, incluindo Whatsapp e **Webchat**.

Também é citado na **especificação do produto**: Item 4.1. Software de assistente virtual inteligente, com licenças de uso para automatização de atendimento multicanal Whatsapp e **Webchat**, no formato SaaS e garantia de certificação do Grupo Meta.

Ainda é referenciado no item **4.1.1 Requisitos Funcionais: a) Atendimento Multicanal**: O assistente virtual deve ser capaz de atender a solicitações dos usuários através dos canais de comunicação via Whatsapp e **Webchat**.

Bem como no item **4.2. Escopo dos Serviços**:

4.2.1. A empresa contratada deverá incluir os seguintes serviços:

4.2.2. Licenças de uso do software de assistente virtual para atendimento em multicanal.

4.2.3. Implantação e integração da solução com os canais de comunicação do Whatsapp e **Webchat**.”

Q2: “Com relação ao item 1.9 (Whatsapp API), os itens 1.3, 1.10 e 1.11 já precificam o mesmo de forma assertiva. O que mais deverá ser precificado no 1.9?”

R2: “Com relação ao item 1.9 (Whatsapp API), os itens 1.3, 1.10 e 1.11 já oferecem uma precificação abrangente. Contudo, durante o processo de

coleta de preços de mercado, foi identificado que alguns fornecedores adicionaram à precificação mensal os custos associados à prestação de serviços mencionados nos itens 1.8 e 1.9. Portanto, mesmo que os itens 1.3, 1.10 e 1.11 já tenham abordado aspectos relacionados à Whatsapp API, na prática, os fornecedores incluíram custos adicionais durante a coleta de preços, referentes aos serviços dos itens 1.8 e 1.9."

Q³: "Ainda em relação a planilha de preços, identificamos a impossibilidade de precificar o item 1.10 (Módulo e pacotes mensagens ativas whatsapp - notificações), 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 1.10 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."

R³: "O item 1.10, que trata dos "Módulo e pacotes de mensagens ativas WhatsApp - notificações", associado às "Mensagens de Notificação", teria uma equivalência semelhante às "Mensagens de utilidade" com um valor de \$0,0350 ou R\$0,17 na cotação atual. Entretanto, durante a coleta de

preços, foi identificado um preço médio de R\$0,63, conforme indicado pelos fornecedores. "

A abertura das propostas está mantida às 9:00 horas do dia 15/12/2023.

Atenciosamente,

Luciano Soares - Assessoria de Licitações e Contratos da Cesama

(32) 3692-9299 – 3692-9200

isoares@cesama.com.br / licita@cesama.com.br