

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: “No edital é solicitado o seguinte:

5.6.3. Comprovação que todos os softwares utilizados (pagos ou open source) possuir licenciamento para uso com documentação disponível para consulta pela CESAMA.

5.6.4 Comprovação que a Plataforma de atendimento multicanais tem Certificação do Grupo Meta.

Quanto ao item 5.6.3 nosso software é próprio, ou seja, ele é todo in house, logo, não temos licenciamento para uso, visto que é próprio, como podemos atender ao item?

R: Durante a coleta de preços, os fornecedores indicaram que a precificação varia conforme o número de licenças adquiridas para operar o sistema. Portanto, concluímos que adquirir 12 licenças oferece o melhor

custo-benefício para atingir nosso objetivo. Adicionalmente, essa declaração solicitada no item 13.1, estabelece que todos os softwares utilizados, independentemente de serem pagos ou de código aberto (open source), devem ter uma licença válida para seu uso. Além disso, é necessário que haja documentação disponível referente a essas licenças, a qual pode ser consultada pela CESAMA. Isso significa que a organização (CESAMA, no caso) requer que qualquer software utilizado em suas operações tenha uma licença oficial que autorize legalmente o seu uso e que a documentação pertinente a essas licenças esteja prontamente acessível para consulta quando necessário. Essa prática visa assegurar que todos os softwares usados pela CESAMA estejam de acordo com os termos legais de licenciamento e para permitir uma auditoria ou verificação caso seja necessário.

Quanto ao item 5.6.4 pra a comprovação de ser BSP, entendemos que o contrato junto a META, juntamente com sua tradução juramentada e ainda, comprovação no site oficial da META onde pode ser verificado que a empresa é uma parceira ativa e autorizada são documentos que atendem ao item, correto?"

R: “Esse item estabelece os requisitos que uma licitante precisa cumprir para comprovar sua qualificação em relação ao WhatsApp. A empresa concorrente deve possuir uma integração oficial e direta com o WhatsApp, conhecida como Business Solution Provider (BSP), ou ter um certificado de habilitação como Fornecedor de Software Independente (ISV) do WhatsApp. A licitante pode apresentar a comprovação de um desses dois requisitos, BSP ou certificação ISV, para demonstrar sua aptidão técnica em relação à integração com o WhatsApp. Esses critérios servem como requisitos de qualificação para participar do processo licitatório.”

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