

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: “Entendemos que, uma das formas de comprovação dos itens:

7.10 A Contratada deverá comprovar ser autoridade certificadora credenciada a usar a API oficial do WhatsApp; 7.11 A documentação comprobatória para este item; 7.10 deverá ser apresentada em português (Brasil); 13.2.1 Para comprovação a licitante deverá ser integradora oficial e direta do WhatsApp (BSP) ou deverá possuir certificado de habilitação como Independent Software Vendor (ISV) do WhatsApp podendo apresentar a comprovação de um dos dois requisitos, BSP ou ISV técnicos; 13.2 A Plataforma de atendimento multicanal deve ter Certificação do Grupo Meta é o envio do arquivo que comprove o status - Empresa verificada como uma Provedora de Tecnologia - visualizado na parte de Verificação de Acesso da nossa conta registrada no Gerenciador de Negócios da Meta.

Essa verificação assegura que apenas empresas com um propósito de uso legítimo possam acessar os dados comerciais de outras empresas. Importante ressaltar que alguns pontos de extremidade da API executam essa verificação automaticamente ao serem acionados por um aplicativo devidamente autorizado. Conforme descrições e detalhamento da Meta através dos links:

<https://developers.facebook.com/docs/development/release/access-verification/>

<https://developers.facebook.com/docs/development/release/tech-providers/>

Está correto nosso entendimento? Se não, quais formas serão consideradas para comprovação da parceria oficial com a META?"

R¹: “O item 13.2.1 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