

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: “Integração com Base de Conhecimento: O software deve permitir a integração com a base de conhecimento da CESAMA para fornecer informações atualizadas e precisas aos usuários.

Pergunta: A integração com a base de conhecimento será feita por API? As integrações serão de responsabilidade da contratante, está correto o nosso entendimento?”

R1: “**Sim, a integração deverá ser através de API e conforme item 4.2.**

Escopo dos Serviços:

4.2.1. A empresa contratada deverá incluir os seguintes serviços:

...

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

Q2: “A plataforma deve integrar-se ao sistema comercial da Cesama, possibilitando ao usuário solicitar, por exemplo, a segunda via de conta através do WhatsApp e receber a resposta sem a necessidade de atendimento humano.

Pergunta: A integração com o sistema comercial da Cesama será feita por API? As integrações serão de responsabilidade da contratante, está correto o nosso o nosso entendimento?”

R2: “Sim, a integração deverá ser através de API e conforme item 4.2.

Escopo dos Serviços:

4.2.1. A empresa contratada deverá incluir os seguintes serviços:

...

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

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