

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO SENAC-AR/RN

Pregão Eletrônico nº 032/2021- Senac-AR/RN

Processo nº 359/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada em ferramenta web de atendimento multicanal, objetivando a comunicação/interação junto aos clientes pelos diversos meios de atendimento – WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Google Assistente; SMS, E-mail e Chatbot – para atender as demandas do Departamento Regional do Senac Rio Grande do Norte.

RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS 11 - 18

Informamos que a Comissão de Licitação recebeu pedido(s) de esclarecimento(s) sobre o instrumento convocatório. Segue teor do(s) questionamento(s) e sua(s) respectiva(s) resposta(s):

ESCLARECIMENTO 11:

“Poderia solicitar formalmente ao cliente o orçamento previsto?”

RESPOSTA: Informamos que é facultada à Instituição a divulgação dos preços de referência nos Editais de licitação. Neste sentido, optamos pela não divulgação. Todavia, considerando o princípio da publicidade, salientamos que o processo está disponível para consulta local, no endereço indicado no Instrumento Convocatório.

ESCLARECIMENTO 12:

“Precisamos esclarecer com o cliente se uma declaração da Licitante assinado por procurador atende ao item abaixo 7.1.12. Caso não atenda, como será exigida essa comprovação uma vez que o texto abaixo não está claro quem emite tal declaração?”

7.1.1.2 Comprovação de que a licitante está em conformidade aos requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), a ser demonstrada através de declaração subscrita por representante legal, ou pelo seu Encarregado de Dados ou por Comitê de Adequação da licitante que conste, de forma expressa que possui em andamento processo de

adequação contínuo, governança estruturada e boas práticas para atendimento à legislação de proteção de dados – e indicando os pontos de contato do Encarregado de Dados e sua Política de Privacidade, na forma da legislação.”

RESPOSTA: De início, cabe ressaltar que o texto acima descrito, a título de esclarecimento, não confere com o constante no Item 10.2.4.2 do Edital, nem no Item 7.1.1.2 do Termo de Referência. Nada obstante, o que se pretende é que, para o pleno cumprimento do objeto ora licitado, é evidente a necessidade de que a contratação seja realizada por empresa que demonstre estar apta ao cumprimento do dever legal estabelecido pela legislação. Neste sentido, as referidas comprovações podem ser aferidas da seguinte maneira:

- a. **“atestado de qualificação técnica que declare, especificamente, a execução de atividades que exijam a aplicação da legislação”:** O atestado exigido não precisa ser ofertado por outra pessoa jurídica, o que se pretende é que a licitante demonstre que já executa o processo de adequação determinado pela legislação, que poderá ser apresentado mediante cópia de Política de Privacidade e de segurança da informação atualizadas, códigos de conduta, comprovantes de treinamento de colaboradores ou qualquer outro documento que comprove o processo de adequação que pode ser, inclusive, assinado pelo Encarregado de Proteção de Dados da licitante. A empresa precisa, apenas, estar inserida dentro de um processo de adequação.

- b. **“Apresentação de certificações com as normas ISO”:** Embora conste expressamente no instrumento convocatório que a exigência é facultativa, sabe-se que adoção de boas práticas no que tange a segurança da informação é medida prevista por meio das normas ISO, principalmente, no que se trata das normas ISO 27001, 27002, assim como a ISSO 27701, assim sendo, a certificação de uma empresa em qualquer norma ISO que trate da segurança da informação servirá como comprovação de que a licitante está imersa no dever de cumprimento da legislação pertinente.

- c. **“Certificações pertinentes à proteção de dados e segurança da informação”:** Muito embora a legislação federal não exija a certificação para qualquer pessoa física ou jurídica para exercício da atividade de proteção de dados, os casos em que o Encarregado de Proteção de Dados possuir certificação na área serão aceitos como requisito à qualificação técnica.

ESCLARECIMENTO 13:

“No item 3.1.4.11 do Termo de Referência consta que a plataforma deverá permitir o envio de boletos e pagamento via cartão de crédito. Esse serviço será através de integração e a contratação desse emissor de pagamento será de responsabilidade da Contratante?”

RESPOSTA: Esse serviço deve ser possibilitado com a integração ao sistema do Senac, o qual arcará com a contratação. A plataforma deverá possibilitar a integração.

ESCLARECIMENTO 14:

“O que o Órgão entende por Flow Mensagens?”

RESPOSTA: Franquia de chats/mensagens realizados via Bots e/ou agentes para receptivo, com objetivo de criar campanhas, captação de leads, que são possíveis ao criar Chatbots, configurar URAs, programar réguas de comunicação.

ESCLARECIMENTO 15:

“O que o Órgão entende por Notificações pré-pagas?”

RESPOSTA: As notificações para WhatsApp são conteúdos enviados do contato (empresa) para os usuários (clientes) em janelas superiores a 24 horas em relação ao último *input* do usuário. No caso das notificações podemos realizar contato com nosso cliente para:

- Passar um conteúdo informativo;
- Falar sobre andamento de algum pedido ou serviço;
- Dar boas-vindas ou agradecer;
- Fazer uma pesquisa de satisfação;
- Confirmar e orientar ele sobre algo realizado

ESCLARECIMENTO 16:

"O item 3.1.1.4 do Anexo I – Termo de Referência do Edital traz a seguinte redação: 3.1.1 A solução deverá oferecer suporte a pelo menos os seguintes canais:

- 3.1.1.1 WhatsApp;
- 3.1.1.2 Facebook Messenger;
- 3.1.1.3 Telegram;
- 3.1.1.4 Google Assistant;
- 3.1.1.5 SMS; 3.1.1.6 E-mail;
- 3.1.1.7 Chatbot (nosso grifo)

Pergunta: Qual o tipo de suporte que deverá ser oferecido ao canal de atendimento GOOGLE ASSISTENTE?"

RESPOSTA: Atendimento por robo, com respostas automáticas ou transferência para um atendente humano.

ESCLARECIMENTO 17:

"O tráfego de mensagens de SMS, citado no item 3.1.1.5 e RCS citado no item 3.2, do do Anexo I – Termo de Referência do Edital, será tarifado pelas operadoras de telefonia que operam no território nacional, por mensagens enviadas/recebidas. Pergunta: Qual a volumetria (mensagens enviadas e recebidas) a considerar para composição dos preços a serem informados pelos licitantes, através do Anexo II do Edital - Modelo de Apresentação da Proposta do Edital?"

RESPOSTA: Volumetria por mês: cerca de 50.000 mensagens, dentre enviadas e recebidas.

ESCLARECIMENTO 18:

"A Volumetria informada no item 8.4- Planilha de Preços, sub item 02- Notificações pré-pagas do WhatsApp do Anexo I – Termo de Referência do Edital. considera o atual modelo de cobrança do WhatsApp Business baseado em notificação, isto é, quando o SENAC/RN inicia uma conversa com um usuário pelo WhatsApp, será cobrada uma tarifa que dá direito a manter uma sessão de até 24 horas após uma resposta do usuário.

Entretanto, o WhatsApp (Facebook) anunciou recentemente NOVO MODELO DE COBRANÇA DO WHATSAPP, no Brasil que entrará em vigor a partir de 01.02.2022, quando a prestação de serviços deste edital estará operacional. A comunicação não será mais cobrada por modelo de mensagem entregue fora da janela de atendimento ao cliente, mas sim por Conversa no WhatsApp. O WhatsApp definiu uma Conversa como uma sessão de 24 horas de mensagens ilimitadas entre um usuário e a empresa (SENAC/RN) A sessão de conversa de 24 horas começa quando:

- Uma resposta da empresa (SENAC/RN) a uma mensagem iniciada pelo usuário é entregue dentro da janela de 24 horas

- Uma mensagem iniciada pela empresa (SENAC/RN) é entregue a um usuário, fora de uma janela de 24 horas Sessão de conversação – As cobranças serão efetuadas por sessão de conversação de 24 horas, com taxas diferentes para conversas iniciadas pela empresa (SENAC/RN) ou pelo usuário. Pergunta: Em função do novo modelo de cobrança WhatsApp acima apresentado, qual será a volumetria, isto é quantidade mensal de conversas iniciadas pelo SENAC/RN e conversas iniciadas pelo Usuário final, a considerar para a composição dos preços a serem informados pelos licitantes, através do Anexo II do Edital -Modelo de Apresentação da Proposta do Edital.”

RESPOSTA: Volumetria por mês: conversas iniciadas pelo Senac: 10.000 e 2.000 iniciadas pelo cliente.

Encaminhamos a todos que solicitaram o Edital, disponibilizamos no site do Senac/RN e no site do Compras.com, a fim de que sejam esclarecidas possíveis dúvidas de outros interessados.

Natal, RN, 23 de novembro de 2021.

Thaísa Albuquerque

Thaísa Cabral Albuquerque

Comissão de Licitação do Senac Rio Grande do Norte