

São Paulo, 6 de abril de 2022.

CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022
ABERTURA: DIA 12 DE ABRIL DE 2022 – ÀS 11H00
OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CHATBOT MULTIPLATAFORMA".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS II

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

1) Entendemos que o SENAC SP está buscando um fornecedor BSP ativo do Grupo Meta, a fim de obter o canal oficial do WhatsApp para execução do escopo do edital. Dessa forma, a forma de precificação requerida no certame, foge ao modelo acordado pelo Grupo Meta com seus parceiros oficiais, o que impossibilita uma confecção de proposta aderente ao mesmo e cumprir o acordo de fabricante. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: O objeto do presente edital é a contratação de "**Prestação de Serviço de Fornecimento de Solução Chatbot Multiplataforma**" e, conforme o **item 1.4 do Anexo B** "*A Contratada deverá obrigatoriamente ser WhatsApp API Broker, inclusive para atuar na aprovação de eventuais números juntos ao WhatsApp*", ou seja, as empresas interessadas em fornecer os serviços descritos sejam provedores oficiais (BSP) do WhatsApp.

Sobre a precificação, o Senac estabelece um quadro de precificação padrão para que todos os concorrentes possam precificar com a mesma referência. Não há interesse em impossibilitar ou dificultar a formação/apresentação de preço.

2) Como fabricante da nossa própria plataforma, temos hoje mais de 2.000 clientes com um pouco mais de 2 bilhões de mensagens trafegadas em mais de 180.000 chatbots criados e geridos pela mesma. Mesmo assim, creio que não seremos os únicos, como provedores oficiais do Grupo Meta a ter dificuldade em cumprir a totalidade das especificações técnicas mínimas exigidas na errata divulgada no dia 05 de abril. Existe a possibilidade de estipular uma pontuação para cumprimento dos itens e estipular um mínimo de pontos para aceitação da mesma?

RESPOSTA: Conforme o item 3 "**FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO**" da Concorrência nº **13457/2022**, fica estabelecido o regime

de **MENOR PREÇO** para a licitação, ou seja, a atribuição de pontuação mínima configura outro regime de concorrência.

O Anexo VII, item 2, comunicado pela Carta de Errata I, do dia 5 de abril de 2022, estabelece os critérios para apresentação das "**Amostras das funcionalidades da solução de ChatBot Multiplataforma**", sendo que "*O Senac fará análise prévia da solução (ferramenta) apresentada pela licitante que oferecer o Menor Preço na Proposta Comercial. A licitante deverá apresentar ao Senac, antes de ser declarada vencedora e assinar o Contrato*".

3) Considerando que no novo modelo de cobrança WhatsApp, também há cobrança pelas mensagens iniciadas pelos usuários e considerando que o item 2.16 do Edital menciona a utilização de SMS. Solicitamos esclarecimentos.

RESPOSTA: As mensagens iniciadas pelos usuários estão consideradas no item 1 da referida tabela.

O item 2.16 tem a seguinte redação:

"A plataforma deve **permitir integração** com Facebook Messenger, WhatsApp Business API, Widget Chatbot. **É desejável** que a plataforma tenha integração com outros Apps e/ou soluções de mensageria, como Telegram, SMS etc."

Destacamos com realce amarelo a intenção deste item que é garantir que a plataforma possa ser integrada a outras plataformas, dentre elas, o serviço de SMS que é fornecido por uma empresa licitada, ou seja, sobre o SMS espera-se que via integração o Chatbot do WhatsApp possa enviar mensagens SMS, conforme definição de fluxo do Senac. O serviço de SMS não é objeto deste edital.

4) Entendemos que o volume apresentado neste item corresponde a todos os canais de atendimento relacionados no item 2.16 do Edital: Facebook Messenger, Whatsapp Business API, Widget Chatbot, Telegram e SMS. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Sim. Exceto SMS, pois conforme esclarecido anteriormente nossa intenção é integrar as ferramentas, ou seja, o chatbot vai acionar o serviço de SMS do Broker contratado pelo Senac São Paulo.

5) Como o **WhatsApp** tem precificação adicional do Facebook/WhatsApp, solicitamos informar desta quantidade apresentada no item 3.1 da referida

tabela, ou seja, 4.000.000 sessões / qual é o % ou volume que corresponde às sessões do WhatsApp? Como este item será pago por demanda sugerimos incluir na tabela uma linha adicional somente para o WhatsApp separado dos outros canais.

RESPOSTA: No presente Edital as empresas devem apresentar o valor independentemente do canal utilizado, não cabendo a inclusão de mais uma linha de precificação.

6) Como o **SMS** tem precificação adicional das operadoras de Telefonia, solicitamos informar desta quantidade apresentada no item 3.2 da referida tabela, ou seja, 3.000.000 sessões/qual é o % ou volume que corresponde às sessões do WhatsApp, SMS e demais canais? Como estes itens serão pagos por demanda sugerimos incluir na tabela uma linha adicional para o WhatsApp, outra para o SMS e outra para os demais canais (se forem utilizados para o envio de mensagens).

RESPOSTA: O SMS não é objeto deste edital. Conforme esclarecido anteriormente, o item 2.16 prevê a integração entre as soluções. O serviço de SMS será consumido de um Broker licitado para prestar serviços ao Senac São Paulo. Também não há estimativa de uso para os canais, pois os mesmos serão agregados conforme definição do Roadmap que será desenvolvido com a empresa vencedora.

7) Requer esclarecimento ou adequação do item 1.4 do Anexo B do Edital, para permitir, também, a participação dos Independent Software Vendor (ISV) portadores do "Business Solution Terms" emitido pelo Facebook/WhatsApp, a fim de comprovarem a sua qualificação técnica, oferecendo desta forma alternativa, para se alcançar o mesmo objetivo.

RESPOSTA: A definição do Senac São Paulo é buscar empresas interessadas em fornecer os serviços descritos no presente edital e sejam provedores oficiais (BSP) do WhatsApp, não sendo do interesse deste edital buscar serviços de Independent Software Vendor (ISV), seguindo recomendação do próprio WhatsApp <https://faq.whatsapp.com/general/whatsapp-business-api/working-with-solution-providers/?lang=en>

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO