

São Paulo, 25 de abril de 2024.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0026.2024.PE.0019

ABERTURA: DIA 30 DE ABRIL DE 2024 – ÀS 10H00

Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo:
<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>

OBJETO: "IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON PARA O SENAC SP."

CARTA DE ESCLARECIMENTO I

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

1-) TERMO DE REFERÊNCIA, item 1 - Descrição do Objeto, vejamos como estabelece o subitem 1.4:

"1.4 A contratação prevê regime de empreitada integral, que compreende: Serviço de configuração, construção, parametrização, integração, implantação, transferência de conhecimento, treinamento, bem como os serviços continuados de suporte e curadoria da solução pelo prazo previsto de 12 (doze) meses." (pág. 30 do pdf)

Qual o tipo de treinamento está envolvido e para quem será oferecido? Qual seria a modalidade de treinamento e a periodicidade necessária?

RESPOSTA: Treinamentos relativos a passagem de conhecimento para execução e gestão do time de curadoria e administração do bot do Senac com periodicidade a definir alinhado a cada especificidade dos projetos.

2-) TERMO DE REFERÊNCIA, item 2 - Detalhamento do Objeto

Vejamos os subitens abaixo parcialmente destacados:

"2.2 Suportar a integração com canais de distribuição da Solução Cognitiva em ambiente de homologação e produção:

(...)? WhatsApp;" (pág. 31 do pdf)

A contratante possui serviço de broker? Em caso afirmativo, qual é o broker utilizado?

A contratante tem ciência de que o serviço possui cobrança específica pela Meta/WhatsApp?

RESPOSTA: A empresa vencedora deverá obter total domínio/conhecimento de integração e espelhamento do bot para WhatsApp. O Senac SP tem conhecimento da necessidade de broker e respectivos custos envolvidos. Vale esclarecer que este item é uma prospecção de escopo/possibilidade para análises em tempo de projeto.

3-) "2.3 Escopo Macro do Projeto

Permitir reconhecer alunos, colaboradores na conversação e que sejam configuráveis para oferecer melhor orientação nos fluxos de conversa." (pág. 33 do pdf)

Como será o reconhecimento de alunos e colaboradores na conversação? Autenticação, identificação por perfil?

RESPOSTA: Através de APIS de integração ao AD e Base única de clientes.

4-) O Assistente Virtual terá possibilidade de acesso através de usuários não logados nas ferramentas?

RESPOSTA: No momento não.

5-) "2.3 Escopo Macro do Projeto:

Construir e disponibilizar um Módulo para Gestão e Monitoramento da solução. O módulo deve possuir interface Web e deverá permitir: A construção de relatórios que permitirá aos usuários obter diariamente informações, como por exemplo: Quais os tipos ou as perguntas mais realizadas (intenções) para que se possa evidenciar qual o grau de interesse dos usuários e em quais temas; quais as perguntas que não foram respondidas, pois não foram treinadas ou que estão fora do escopo; quais os atendimentos que estão sendo

redirecionados para o atendimento de uma equipe específica, quais os temas de maior interesse dos clientes; itens relacionados a satisfação ou insatisfação dos clientes e indicador de tempo médio de atendimento no chat. Estes itens apoiarão os administradores nos processos de aprimoramento da solução e treinamentos necessários para enriquecer a base de conhecimento do chatbot." (págs. 33 e 34 do pdf)

Os relatórios serão detalhados em fase de especificação funcional, correto?

A construção desde módulo será suportada pelas horas do serviço técnico especializado?

RESPOSTA: O modelo e especificação serão construídos em tempo de contrato ativo respeitando as necessidades do Senac SP e mediante a apresentação de boas práticas de curadoria por parte da contratada conforme expertise no tema para backend e frontend de desenvolvimento. Quanto as horas para planejamento, desenvolvimento e demais fases do projeto serão consideradas e aprovadas previamente mediante limite horas mês contratadas.

6-) "A Contratada deverá elaborar um documento de especificação funcional da solução contendo itens tais como: Arquitetura, Regras de negócio e Especificação Técnica. A implementação por etapas ou completa somente deverá ser iniciada após a validação e aceite dos responsáveis técnicos da Contratante. A Contratante poderá utilizar a sua própria metodologia de projetos e desenvolvimento para realizar a entrega do material. O material deverá ser escrito de forma clara e concisa para validação da equipe técnica." (pág. 34 do pdf).

Quanto tempo a contratante terá para realizar a aprovação do documento de especificação funcional após a entrega pela contratada?

RESPOSTA: Até 10 dias úteis, podendo variar para mais ou para menos, de acordo com a participação de frentes de TI ou negócio e complexidade de cada projeto.

7-) A elaboração do documento de especificação funcional será suportada pelas horas do serviço técnico especializado?

RESPOSTA: Sim, pois faz parte da elaboração do projeto

8-) **TERMO DE REFERÊNCIA, item 3: Serviço Técnico especializado, Suporte, Curadoria e Melhorias:**

Vejamos os destaques abaixo:

“3.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva da solução, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades: Manutenção corretiva: Serviços de manutenção corretiva (correção de erros) da solução implantada nos ambientes utilizados pela Contratante dentro do ANS de até 4h, sem custo adicional além do custo mensal de suporte.” (pág. 34 do pdf)

Este ANS de 4 horas é para primeiro atendimento?

RESPOSTA: É para análise e solução do incidente, podendo evoluir para gestão de problemas se for o caso

O que acontece caso sejam necessários mais que 4h para solucionar o problema?

RESPOSTA: Mediante evidências, será aberto o ticket de problema com SLA definido

O tempo para atendimento é computado exclusivamente durante o horário de expediente?

RESPOSTA: Conforme descrito no edital o ANS será realizado previamente, pois deverão ser consideradas as criticidades. O que horário de expediente? Se referem ao horário comercial de vocês, exemplo: das 8h às 17h, das 9h às 18h, 10h às 19h? outro?

9-) “3. Serviço Técnico especializado, Suporte, Curadoria e Melhorias:

3.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva da solução, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

(...)

Dúvidas e Informações: A Contratada deverá prestar suporte para solucionar dúvidas e repassar informações pertinentes aos serviços prestados dentro do contrato de suporte sem debitar das horas contratadas, conforme ANS a ser estabelecido.” (pág. 35)

Existe algum limite para a quantidade de dúvidas ou informações que podem ser solicitadas sem debitar das horas contratadas?

RESPOSTA: O limite está nas horas mês

Quais são os prazos de resposta para as solicitações de suporte e informações?

RESPOSTA: ANS a definir conforme citado no edital

Quais são os canais utilizados para contato?

RESPOSTA: Tickets de chamado na ferramenta de ITSM da contratante ou Teams ou reunião presencial nas dependências do Senac SP, neste caso, a combinar

10-) "3.2 A Contratada deverá executar o serviço técnico especializado, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

Estes serviços têm o objetivo a inclusão de novas funcionalidades ou ainda para pequenos ajustes e correções que sejam do interesse da Contratante para o aperfeiçoamento e aprimoramento da solução." (pág. 35 do pdf).

Podem exemplificar quais tipos de pequenos ajustes poderão ser solicitados?

RESPOSTA: Correção de bugs, inclusão/correções nos diálogos nos bots existentes, etc...

11-) "Estas horas poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, evolutivas ou adequações e implementações dos requisitos obrigatórios descritos neste Termo de Referência." (pág. 35 do pdf).

A contratada poderá utilizar o esforço de serviço técnico especializado para implementar algum item presente no escopo macro do projeto que não tenha sido implementado na data da entrega da solução inicial?

RESPOSTA: Não entendemos, favor reformular a pergunta.

12-) Caso as horas não forem consumidas no mês, a diferença não utilizada poderá ser acrescentada ao mês seguinte?

RESPOSTA: Não.

13-) "3.3. Responsabilidades da Contratada:

A Contratada deverá estar apta a implementar e dar manutenção às seguintes soluções que tangem ao IBM Watson:

(...)

Entre outras plataformas integradas ao IBM Watson." (pág. 36 do pdf)

Quais são as outras plataformas que serão integradas ao IBM Watson além das mencionadas?

RESPOSTA: Aplicações de desenvolvimento interno pelo Senac SP, aplicações de mercado para ações educacional ou financeira, como Oracle, Portal SP, dentre outras

14-) "Desenvolvimento de relatórios e centros de gestão, para acompanhamento do atendimento aos clientes e alunos do SENAC SP, solicitados para auxiliar na gestão das áreas de atendimento;" (pág. 36 do pdf)

Estes relatórios são os relatórios solicitados no item 2.3 Construir e disponibilizar um Módulo para Gestão e Monitoramento da solução?

RESPOSTA: Sim

15-) TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 4 - Local e Forma de Atendimento:

"4.3 A Contratada deverá disponibilizar 200 horas estimadas para atendimento mensal de Suporte e curadoria dos produtos IBM Watson e das suas respectivas Aplicações WEB integradas." (pág. 37 do pdf)

O contrato de suporte e curadoria será iniciado após a primeira entrega desenvolvida?

RESPOSTA: Será iniciado quando as atividades de projetos ou ações para os bots existentes iniciarem

A data de início de suporte e curadoria será a mesma data de início de serviço técnico especializado?

RESPOSTA: Desde o início do contrato, desde que tenham realizado tais ações

Como será distribuído o atendimento ao longo do mês? Serão 8 horas nos 5 dias úteis da semana?

RESPOSTA: Atendimento de suporte, curadoria ou desenvolvimento vocês se referem. Via de regra, atuamos, 2ª a 6ª feira, podendo haver exceções conforma ANS previamente estabelecido.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO