
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01/2024

Nº do Processo: 004001-06640

Licitação: Pregão Eletrônico nº 000111-24

Área Gestora Responsável: Gerência de Relacionamento

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de software de atendimento para a operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, contemplando uma solução omnichannel, abarcando funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais, como telefone, webchat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização. A solução contemplará interações humanas e digitais (eletrônica e bot), sendo possível a utilização dos recursos por meio de um assistente virtual. O modelo SaaS será adotado para o fornecimento do software, englobando todos os recursos indispensáveis e necessários para a execução e prestação dos serviços (exceto espaço físico e mão de obra operacional)

Belo Horizonte, 05 de agosto de 2024.

A Comissão Permanente de Licitação, no desempenho de suas atribuições, em virtude dos Pedidos de Esclarecimentos, recebidos via e-mail, comunica aos interessados o seguinte:

Questionamento 01:

A sinalização do link de voz poderá ser SIP? Qual a operadora atual do link?

Resposta 01:

Não, a sinalização do link será entregue em E1. A contratada poderá utilizar um gateway para transformá-lo em SIP.

Questionamento 02:

Bloqueio de chamadas receptivas a cobrar será feito na plataforma ou na operadora de telefonia que disponibiliza o link?

Resposta 02:

O bloqueio de chamadas receptivas a cobrar deverá ser feito na plataforma.

Questionamento 03:

A plataforma tem que ter opção para imprimir relatório ou podemos exportar em arquivo PDF e a partir daí imprimir?

Resposta 03:

A plataforma pode exportar atendendo aos tipos da RT24: "A Solução deve possuir interface para emissão de relatórios em PDF, XLS, XLSX para análises gerenciais e corporativas."

Questionamento 04:

Podemos utilizar a solução WRTC onde não possui softphone para login do agente? A tecnologia usada seria a mesma do Meet do Google

Resposta 04:

Não será aceito.

Questionamento 05:

Todos os acessos de agentes, supervisores, monitores e troncos serão através de internet e criptografados. Qual criptografia específica?

Resposta 05:

A criptografia é de responsabilidade da sua provedora de nuvem e do proprietário da solução. Os requisitos estão listados no decorrer do item 7.1 a 7.1.14.

Questionamento 06:

Caso a empresa possua certificação Tier 3 e ISO 27001 somente no Data Center, como deve prosseguir?

Resposta 06:

A certificação TIER 3 poderá ser somente da nuvem. A certificação ISO 27001, o SESC mantém sua obrigatoriedade de ser do fabricante da solução.

Questionamento 07:

7.2. GATEWAY PARA CLOUD" Anexos I a V, pág. 5 - Além dos bancos dados de mercado bancos de dados do mercado (Mysql, Postgree, SQL Server, MongoDB, NoSQL, etc.), quais são os tipos de serviços internos que o Gateway para cloud irá consumir? Poderiam disponibilizar a documentação dos mesmos, para permitir estimar o esforço de desenvolvimento desse componente?

Resposta 07:

O gateway será utilizado para abrir as APIs dos sistemas do Sesc em Minas que não estão na web, permitindo sua conexão com a cloud. Os serviços internos incluem:

- SCA, APP Sesc- API com dados de clientes para consumo no sistema de atendimento contratado
- CRM (Customer Relationship Management): Sistema a ser contratado pelo Sesc, que poderá conter API com métodos GET, POST, PUT, DELETE. (caso seja utilizado ira consumir as horas de desenvolvimento)
- Autenticação de HTTP (RESTful): Necessidade de validar o uso (Gerenciamento de Usuários).
- Web Services Internos: Comunicação do sistema de atendimento com web services criados, incluindo:
 - APIs do Sesc com APP para dados de clientes (para o uso de chat BOT com IA).

- Benner sistema de saúde utilizado pelo Sesc (chat e URA com voicebot para dados de agendamento, confirmação de horários, etc.).
- Sistemas de Autenticação: Microsoft AD do Sesc em Minas.
- Sistemas de Comunicação: Plataforma de SMTP e SMS contratada pelo Sesc.

Questionamento 08:

7.3. HEADSETS E SOFTPHONE Anexos I a V, pág. 5 e 6 Na planilha de precificação não consta linha específica para precificação dos 60 headsets a serem fornecidos. Como devemos precificar esse item?

Resposta 08:

Por ser um item de comodato, pode ser precificado no item "B1 Licenças de uso do Sistema Oomnichannel".

Questionamento 09:

"7.4.1. A Contratante irá fornecer o link de voz, conforme tabela a seguir.

LINK: E1 DIGITAL

UNIDADE: BELO HORIZONTE – CONTACT CENTER

TRONCO CHAVE: 31 3270-8100

FAIXA DDR: 8100-8149

SINALIZAÇÃO: ISDN

CANAIS: 60" Anexos I a V, pág. 7 "Gostaria de confirmar se o link de telefonia faz parte do escopo de fornecimento, uma vez que não há linha de custo na proposta comercial para apresentarmos as tarifas de cada tipo de chamada, local, LDN, VC1, VC2, VC3, número 0800, 4004, etc.

Caso faça parte do escopo, como devemos apresentar esses custos?"

Resposta 09:

O link de telefonia, conforme especificado no termo de referência item "7.4. LINK DE VOZ", será fornecido pelo Sesc em Minas.

Questionamento 10:

"7.4.1. A Contratante irá fornecer o link de voz, conforme tabela a seguir.

LINK: E1 DIGITAL

UNIDADE: BELO HORIZONTE – CONTACT CENTER

TRONCO CHAVE: 31 3270-8100

FAIXA DDR: 8100-8149

SINALIZAÇÃO: ISDN

CANAIS: 60" Anexos I a V, pág. 7 "Considerando que a solução especificada no Edital trata-se de uma plataforma CCaaS (Contact Center As A Service) em nuvem, há outras tecnologias de telefonia que mais se adequam a esse tipo de solução, como por exemplo SIP

Trunk. Um vez que a contratada será responsável também pelo fornecimento da telefonia, integrada à plataforma CCaaS, entendemos não fazer sentido o fornecimento de link E1 no site do SESC-MG e sim direto na nuvem da solução CCaaS. Está correto no nosso entendimento?

Entendemos também que a contratada tem a liberdade de escolha da operadora que melhor atenda a sua solução desde que respeitados os requisitos técnicos e indicadores de disponibilidade e SLA exigidos no edital. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta 10:

A contratada deverá se adequar ao serviço já existente no Sesc em Minas. É possível usar um gateway para converter o link E1 para SIP, permitindo integrar a solução CCaaS à infraestrutura de telefonia existente e mantendo conformidade com o contrato atual.

Questionamento 11:

7.6. URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) Anexos I a V, pág. 7 O Edital não especifica os fluxos de URA a serem construído na etapa de Implantação (Item D da planilha de preços). Sem essa informação não é possível definir o esforço e portanto o custo para desenvolvimento inicial da URA. Poderiam compartilhar a documentação do fluxo de URA a ser desenvolvido?

Resposta 11:

Para apoio na precificação, o fluxo será disponibilizado no site do Sesc em Minas.

Questionamento 12:

"7.7.2. O tempo de armazenamento para consulta dentro da plataforma (on-line) deverá ser de 06 (seis) meses na Contratada. Após este período, os back-up devem ser transferidos para o Sesc em Minas através de mídias eletrônicas ou via Internet/MPLS;" Entendemos que essa transferencia deve ser um processo automatizado. Podemos considerar entregar em um bucket S3 SESC MG?

Resposta 12:

Sim, pode ser considerado. Qualquer mudança no método de transferência deve ser acordada e formalizada com o Sesc em Minas.

Questionamento 13:

"7.6.2. O fornecimento dos áudios para estruturação da URA será de responsabilidade da contratante." Anexos I a V, pág. 7 Os prompts de URA podem ser gerados através de TTS?

Resposta 13:

Sim, poderá conter a funcionalidade Text-to-Speech, mas também deverá conter a funcionalidade de reproduzir as fraseologias entregues pelo Sesc em Minas.

Questionamento 14:

12. AGENTES VIRTUAIS Anexos I a V, pág. 9 O Edital não especifica os fluxos de Agentes Virtuais, Voicebot e ChatBot a serem construído na etapa de Implantação (Item D da planilha de preços). Sem essa informação não é possível definir o esforço e portanto o



custo para desenvolvimento inicial dos Agentes Virtuais. Poderiam compartilhar a documentação dos fluxos a serem desenvolvido?

Resposta 14:

O edital, no item 12.1, especifica a necessidade de dois modelos de chatbot: IA e árvore de decisão (Chatbot por regras). Para a etapa de Implantação, será utilizado o modelo por regras, para apoio na precificação, o fluxograma será publicado no site do Sesc em Minas.

Camila Barbosa de Souza
Comissão Permanente de Licitação do Sesc em Minas