

Juiz de Fora, 05 de Março de 2020.

Pregão Eletrônico nº 002/20.

Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q1. Item 4.2.4.2.1 a) O referido item trata do acesso ao banco de dados. Visto que é uma atividade que pode trazer grandes danos à operação, por conta de sua estrutura e sigilo aos dados, qual seria a motivação da solicitação ao acesso ao banco? Como se daria esse acesso? Que tipo de acesso seria solicitado? Quem poderia acessar?

R1: A ferramenta WhatsApp Web comercial que a Contratada irá trazer para trabalhar em formato desktop, na mesma estação de trabalho onde o operador irá fazer consulta ao banco de dados da CESAMA, para providenciar as respostas aos usuários. As informações desses contatos deverão ser arquivadas para consultas futuras e até atualização do cadastro de usuários.

Q2. Item 4.2.5.1 8) Qual o objetivo desta funcionalidade?

R2: Um arquivo de backup na extensão .CSV tem a facilidade de ser convertido em tabelas/planilhas para emissão de relatórios.

Q3. Item 4.2.5.1 11) Qual a definição de "grupos de chamada" referido no sub-item 11?

R3: Refere-se ao monitoramento simultâneo de um grupo de chamadas ou grupo de teleoperadores que estejam operando simultaneamente.

Q4. Item 4.2.5.1 12) Poderia detalhar melhor o que seria "condições de tempo", dentro do contexto do sub-item 12?

R4: Suporte para roteamento de chamadas, baseado em condições de tempo.

Transferir as chamadas de acordo com a demanda e o tempo de atendimento dos operadores.

Q5: Item 4.3.1.A) Nossa solução possui as duas possibilidades de fornecimento do serviço: instalação local com servidor dedicado ou através de Cloud pública. Podemos entender que qualquer uma das ofertas atendem à necessidade da CESAMA.

R5: Sim, qualquer uma das ofertas atendem, desde que seja funcional e produtivo.

Q6: 4.2.1.13 Todos os custos envolvendo alterações de fraseologias e manutenções na URA serão de responsabilidade da CONTRATADA, assim como aqueles necessários a integração da URA a infra estrutura da Cesama. Qual Integração será necessária fazer ?

R6: Integração da URA da Contratada com o sistema de telefonia da CESAMA.

Q7: 4.2.4.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens(SMS). Precisamos saber qual o broker utilizado pela CESAMA para envio de SMS ?

R7: A Contratada que deve apresentar a solução.

Q8: 4.2.4.2 Do atendimento através da plataforma Whatsapp Pergunta: O Whatsapp também faz uso de um broker para envio e recebimento das mensagens. Podemos entender que a exemplo do SMS, os custos do broker para Whatsapp ficará a cargo da CESAMA?

R8: A Contratada que deve apresentar a solução.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br