

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 5 de setembro de 2025 12:02
Para: 'LUCAS.RODRIGUESSILVA@claro.com.br'
Assunto: RES.: CLARO - Questionamentos - Edital BANRISUL - 0000862/2024

À CLARO S.A.

REF.: Licitação Nº 0000862/2024

OBJETO: Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Prezados,

Seguem as respostas aos questionamentos recebidos:

1. Não encontramos restrição a uma empresa/fornecedor participar do certame com duas soluções/ferramentas diferentes gerando propostas distintas.
É correto o nosso entendimento?
RESPOSTA: Não. Cada empresa/CNPJ poderá fazer somente uma proposta.
2. Item 7.1.5 do Termo de Referência. Entendemos que o faturamento das tarifas de mensagens da META será responsabilidade da CONTRATADA, com a devida apresentação da fatura de mensagens (volumetria de mensagens) emitida pela META.
É correto nosso entendimento?
RESPOSTA: Sim. Está correto o entendimento.
3. Item 7.1.6 do Termo de Referência. Favor confirmar **qual a capacidade de suporte à contatos únicos / mês, esperada da solução. 760.000 (numeral) ou setecentos e sessenta milhões (por extenso)?**
RESPOSTA: O correto é 760.000 (setecentos e sessenta mil).
4. Item 15 do Termo de Referência. **Qual a ferramenta Service Desk é utilizada pelo CONTRATANTE?** Favor fornecer detalhes a respeito de eventual integração (e.g. documentação da API, meios de conexão, etc.) entre sistema da CONTRATADA e *service desk* da CONTRATANTE, como sugerido no Item 15.7.
RESPOSTA: É o CA Service Desk, da Broadcom, cujo acesso ocorre pela web, com login e senha. A integração para atendimento e atualização de tickets citada no item 15.7 é o maileater, que funciona através da troca de e-mails com outros sistemas, ou seja, a ferramenta que interage com o Service Desk deve ter um sistema confiável de envio e recebimento de e-mails, além de atender um protocolo padrão estabelecido.
A contratada deve prever o desenvolvimento de uma interface para consumir os e-mails recebidos e elaborar os e-mails a serem enviados, interpretando os respectivos protocolos de envio e recebimento, que são diferentes.
5. Favor indicar **onde podemos encontrar detalhes/especificação do Cronograma Físico-Financeiro (e.g. mencionado como Anexo XV parte integrante do Edital).**

RESPOSTA: Os detalhes encontram-se no Anexo XV – Cronograma.

6. Na página 5, aparece o quadro abaixo enquanto que no arquivo anexo (Planilha Proposta_Preço - EDITAL - 862.2024) no 'item 6.4 Authentication' da Planilha de Orçamento aparece **ZERO** no volume/qtde estimada.

Qual o valor correto a ser considerado para a proposta aos itens?

RESPOSTA: A quantidade total de mensagens "Authentication" a ser orçada é de 3.150 independente do quadro, uma vez que templates de Autenticação são sempre cobrados.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações
Unidade de Contratações e Pagadoria
☎ (51) 3215-4503 | E-mail: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br

De: LUCAS RODRIGUES DA SILVA <LUCAS.RODRIGUESSILVA@claro.com.br>

Enviada em: segunda-feira, 1 de setembro de 2025 18:45

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Assunto: CLARO - Questionamentos - Edital BANRISUL - 0000862/2024

Ao

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

A Empresa CLARO S.A., CNPJ nº 40.432.544/0001-47, sediada na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres A e B, Bairro Santo Amaro, CEP: 04.709-110, na Cidade e Estado de São Paulo - Brasil, por intermédio de seu representante legal, para fins de resposta à consulta pública a respeito da análise a elementos técnicos no provimento e prestação dos serviços, de acordo com as especificações técnicas que constam do Termo de Referência e seus anexos, promover as seguintes considerações:

Ref. ao Edital: 0000862/2024

Questionamentos:

7. Não encontramos restrição a uma empresa/fornecedor participar do certame com duas soluções/ferramentas diferentes gerando propostas distintas.
É correto o nosso entendimento?
8. Item 7.1.5 do Termo de Referência. Entendemos que o faturamento das tarifas de mensagens da META será responsabilidade da CONTRATADA, com a devida apresentação da fatura de mensagens (volumetria de mensagens) emitida pela META.
É correto nosso entendimento?
9. Item 7.1.6 do Termo de Referência. Favor confirmar **qual a capacidade de suporte à contatos únicos / mês, esperada da solução. 760.000 (numeral) ou setecentos e sessenta milhões (por extenso)?**
10. Item 15 do Termo de Referência. **Qual a ferramenta Service Desk é utilizada pelo CONTRATANTE?** Favor fornecer detalhes a respeito de eventual integração (e.g. documentação da API, meios de conexão, etc.) entre sistema da CONTRATADA e *service desk* da CONTRATANTE, como sugerido no Item 15.7.
11. Favor indicar **onde podemos encontrar detalhes/especificação do Cronograma Físico-Financeiro (e.g. mencionado como Anexo XV parte integrante do Edital).**
12. Na página 5, aparece o quadro abaixo enquanto que no arquivo anexo (Planilha Proposta_Preço - EDITAL - 862.2024) no 'item 6.4 Authentication' da Planilha de Orçamento aparece **ZERO** no volume/qtde estimada.

Qual o valor correto a ser considerado para a proposta aos itens?

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA
1	Setup da solução		
1.1	Instalação e configuração	Un	1
1.2	Implementação dos serviços	Un	1
2	Treinamento	Hora/aula	320
3	Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor		
3.1	Por agente de atendimento (DE 4.001 até 5.000)	Licença por usuário identificado/mês	3.421
3.2	Por agente de atendimento + Supervisão (DE 500 até 1000)		629
4	Custo plataforma (Montly Active Users) MAU	Contatos únicos/mês	760.000
5	Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes		
5.1	Marketing		0
5.2	Utility	Conversas/mês	616.850
5.3	Authentication		0
5.4	Service		310.000
6	Mensagens WhatsApp iniciadas pelo Banco		
6.1	Marketing (CENTRALIZADO)		780.000
6.2	Marketing (REDE AGS)	Conversas/mês	250.515
6.3	Utility		620.000
6.4	Authentication		3.150
7	Consultoria de melhoria continua (DEv,analista,UX,CX)	Hora	10.000

Se necessário, ficamos à disposição para maiores detalhes ou eventuais esclarecimentos sobre as questões citadas.

Atenciosamente,

LUCAS RODRIGUES DA SILVA
GRANDES EMPRESAS E GOVERNO
Diretoria de Vendas | Mercado Financeiro
Fone: +55 51 9.9188-5194
lucas.rodriguessilva@claro.com.br

Siga nossas redes @claroempresasbra

Claro⁺empresas

