

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 12 de setembro de 2025 12:22
Para: 'vilson.rodriques@valtech.com'
Cc: 'ellen.cipulo@valtech.com'; 'andre.campos@salesforce.com'
Assunto: ENC: Licitação eletrônica nr 0000862/2024 - Empresa Valtech

À EMPRESA VALTECH

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 seus questionamentos:

1. Há dúvida quanto à possibilidade de constituição de consórcio para atendimento aos requisitos do edital. Solicitamos, portanto, confirmação expressa se será ou não admitida a participação em consórcio.

RESPOSTA: Não é permitida a participação de empresas em consórcio, conforme seção VI, item 6.1 do edital e item 21 do Termo de Referência anexo ao edital.

2. Relativamente ao **SLA de Suporte**, não restou claro se o prazo deve ser contado a partir da abertura do chamado até sua conclusão, ou se refere apenas ao tempo de execução propriamente dito.

RESPOSTA: O prazo a ser contado é desde a abertura do chamado na ferramenta, conforme item 16 do Termo de Referência, com especial atenção ao item 16.1.1. “A CONTRATANTE estabelece que o método de controle de SLA será baseado em tickets de atendimento. Os prazos de atendimento e solução, respeitado o horário de atendimento, serão contados a partir da data/hora de transferência do ticket à CONTRATADA oriundo da ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE até a data/hora de conclusão do atendimento registrada na ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE pela CONTRATADA.”.

3. No tocante à fase de homologação, solicitamos a especificação dos cenários que deverão ser contemplados, considerando que há diversos requisitos de integração. Desejamos saber como tais requisitos serão tratados.

RESPOSTA: Não há necessidade de integrações na etapa de homologação, uma vez que está será feita a partir da avaliação de documentos, autodeclarações, demonstrações, capturas de tela e demais evidências, que podem ser coletadas em soluções já implantadas em outros clientes, ocultando-se dados sensíveis, quando necessário. As formas de comprovação estão descritas no edital, anexo XIV – Planilha de Homologação, a partir da página 138.

4. Quanto às **volumetrias**, em especial relacionadas ao Bot mencionado, solicitamos esclarecimento acerca dos canais que deverão ser utilizados (WhatsApp, e-mail, SMS). Caso todos sejam exigidos, pedimos a definição da volumetria prevista para cada um, visto que o edital menciona apenas a volumetria relativa ao WhatsApp.

RESPOSTA: A contratação é de ferramenta para uso de Whatsapp. Os volumes a serem considerados são somente os de WhatsApp, conforme exposto nas tabelas pertinentes.

5. Considerando que a solução de tecnologia ofertada será entregue baseada em plataforma líder global e titular das respectivas certificações relacionadas à tecnologia, segurança da informação, vimos respeitosamente requerer esclarecimento quanto à apresentação dessas certificações oficiais de titularidade da fabricante, acompanhadas da comprovação de nossa condição de parceiro/revendedor autorizado no Brasil, para fins de atendimento às exigências da (habilitação/qualificação), ainda que as certificações não constem formalmente em nome desta licitante, está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: A certificações solicitadas são necessárias para comprovar itens que resguardam a segurança de TI do Banrisul e a estabilidade das operações de atendimento aos clientes. No edital está prevista declaração de Autorização de Comercialização (anexo VI Modelos de Declarações, folha 31) onde a empresa fornecedora confirma a autorização de comercialização pelo licitante.

Atenciosamente,



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

De: Vilson Ferreira Rodrigues <vilson.rodriques@valtech.com>

Enviada em: sexta-feira, 5 de setembro de 2025 16:17

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

Cc: Ellen Cipulo <ellen.cipulo@valtech.com>; André Campos <andre.campos@salesforce.com>

Assunto: Licitação eletrônica nr 0000862/2024

Bom dia, espero encontrá-los bem.

Em atenção ao edital publicado, e conforme previsão nele contida, apresentamos abaixo alguns questionamentos para fins de esclarecimento:

6. Há dúvida quanto à possibilidade de constituição de consórcio para atendimento aos requisitos do edital. Solicitamos, portanto, confirmação expressa se será ou não admitida a participação em consórcio.
7. Relativamente ao **SLA de Suporte**, não restou claro se o prazo deve ser contado a partir da abertura do chamado até sua conclusão, ou se refere apenas ao tempo de execução propriamente dito.
8. No tocante à fase de homologação, solicitamos a especificação dos cenários que deverão ser contemplados, considerando que há diversos requisitos de integração. Desejamos saber como tais requisitos serão tratados.
9. Quanto às **volumetrias**, em especial relacionadas ao Bot mencionado, solicitamos esclarecimento acerca dos canais que deverão ser utilizados (WhatsApp, e-mail, SMS). Caso todos sejam exigidos, pedimos a definição da volumetria prevista para cada um, visto que o edital menciona apenas a volumetria relativa ao WhatsApp.

10. Considerando que a solução de tecnologia ofertada será entregue baseada em plataforma líder global e titular das respectivas certificações relacionadas à tecnologia, segurança da informação, vimos respeitosamente requerer esclarecimento quanto à apresentação dessas certificações oficiais de titularidade da fabricante, acompanhadas da comprovação de nossa condição de parceiro/revendedor autorizado no Brasil, para fins de atendimento às exigências da (habilitação/qualificação), ainda que as certificações não constem formalmente em nome desta licitante, está correto nosso entendimento?

6.

Vilson Rodrigues

Account Director

Rua Senador Cesar Lacerda Vergueiro, 380 - 10º Andar

Sumarezinho - São Paulo/SP - 05435-010

Cel: (11) 9600-7151

Valtech 

[LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [X](#) | [YouTube](#)

This message and any attachments are Valtech property and may contain confidential information intended solely for the addressees. If you are not the intended recipient of

this message, please notify us immediately by replying to this email, deleting this message, and destroying any copies. Any unauthorized use, diffusion, or dissemination not

expressly authorized by Valtech in writing is strictly prohibited.