

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: terça-feira, 16 de setembro de 2025 09:40
Para: 'dandrade@a5solutions.com'
Cc: 'Leandro Guilherme'; 'Andre Francesco'; 'André Migliorelli'
Assunto: ENC: LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 0000862/2024 / BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.
Anexos: Questionario A5 Solutions - 11.09.2025- v1 - BANRISUL.xlsx

À A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

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 respostas a seus questionamentos:

ITEM: Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor

Por agente de atendimento (DE 4.001 até 5.000)

Por agente de atendimento + Supervisão (DE 500 até 1000). Licença por usuário identificado/mês
3.421

629

PERGUNTA:

1. Poderiam, por favor, validar se nosso entendimento está correto?

Entendemos que vocês necessitam de 4.001 a 5.000 licenças de agentes de atendimento, porém o pico de agentes logados seria de 3.421 (Agente) e 629 (Supervisores), e o modelo de cobrança considera esse **pico logado**.

É isso mesmo?

RESPOSTA: A quantidade de 4.050 licenças é o total que poderá ser necessário em uso. Sobre a cobrança, será pago pelas licenças efetivamente utilizadas no mês anterior. Segue trecho do edital:

“ 10.5. Licenças de subscrição por agente

10.5.1. Será pago por serviços efetivamente utilizados apurados mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.”

ITEM:

Integração com AVI existente (Stefanini Sophie 4.3.2.1): comunicação REST via middleware de tradução do lado da CONTRATADA (vocês), com testes e suporte; transbordo entre bot e agente preservando contexto.

PERGUNTA:

2. Entendemos que vocês permanecerão utilizando o motor cognitivo de bot digital da Stefanini, chamado Sophia, e que nossa plataforma deverá se integrar a ele para viabilizar o atendimento e manter o contexto até a transferência para o agente humano. Está correto esse entendimento?

RESPOSTA: Sim, está correto esse entendimento. O Banrisul utiliza a AVI da Stefanini.

ITEM:

1.17 Permitir chamadas de voz e vídeo, transcrição de áudio, envio e recebimento de texto, documentos, vídeos, imagens e demais mídias necessárias a ser parametrizado de acordo com regras de segurança do Banrisul.

PERGUNTA:

3. No item em questão é solicitado que a plataforma permita realizar chamadas de voz e vídeo. Nossa interpretação é que se trata de uma capacidade da solução, mas que não necessariamente faz parte do escopo desta RFP em termos de entrega. Gostaríamos de confirmar: além da entrega dos canais digitais previstos, devemos também considerar a disponibilização de licenças de voz e vídeo, ou basta assegurar que a plataforma possui essa capacidade caso seja requerida futuramente?

RESPOSTA: A ferramenta pode disponibilizar solução com direcionamento para solução de chamada de vídeo, respeitados todos os requisitos de segurança de informação. Futuramente, quando disponibilizado pela Meta, poderá ser requerido o serviço.

ITEM:

Speech/Text Analytics e TTS/STT: comprovar compatibilidade com motores de STT/TTS e Speech Analytics de mercado;

PERGUNTA:

4. Em linha com o questionamento anterior, entendemos que os recursos de TTS (Text-to-Speech) e STT (Speech-to-Text) são direcionados ao atendimento de voz, e não ao tratamento de texto ou às funcionalidades de Speech Analytics. Nesse sentido, precisamos confirmar: devemos prover diretamente esses recursos dentro da solução ou é suficiente que a plataforma seja capaz de integrar com soluções de terceiros para viabilizar essa funcionalidade? Poderiam, por favor, esclarecer esse ponto?

RESPOSTA: A plataforma deve ser capaz de integrar com as soluções. A solução deverá ser compatível com ferramentas de Speech e Text Analytics. As interações de voz e texto realizadas no Whatsapp, objeto do contrato, devem possibilitar integrações com ferramentas de Speech e Text Analytics.

ITEM:

Permitir a seleção de público-alvo por campanha por meio de importação de mailings, integração com sistemas do Banco, plataformas virtuais, orquestrador e mídias sociais, bem como permitir o envio para um contato específico

PERGUNTA:

5. Neste item, entendemos que é necessário realizar disparos em massa por meio de discadores em campanhas de canais digitais, utilizando mailings. Nosso entendimento está correto? Caso positivo, poderiam compartilhar o volume estimado de disparos/mensagens por este método (mensal)?

RESPOSTA: A ferramenta deve possibilitar o envio de comunicação para um único contato ou por mailing. A opção de envio para um único contato será utilizada pela rede de agências que deve ter acesso a funcionalidade de forma ágil. A quantidade de mensagens ativas está descrita no anexo PLANILHA DE ORÇAMENTO – PROCESSO Nº 0000862.2024.

Atenciosamente,



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

De: Daiane Andrade <dandrade@a5solutions.com>

Enviada em: quinta-feira, 11 de setembro de 2025 18:27

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

Cc: Leandro Guilherme <lguilherme@a5solutions.com>; Andre Francesco <afrancesco@a5solutions.com>; André Migliorelli <andre@a5solutions.com>

Assunto: LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 0000862/2024 / BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Olá Senhores, Boa Noite.

Espero que estejam bem.

A A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA inscrita no CNPJ sob o nº 08.571.310/0001-78, estabelecida na cidade de São Paulo, sediada no endereço Avenida Dr. Cardoso de Melo, 1460, 2º andar, Vila Olímpia, CEP 04548-005, vem informar que, tem interesse em participar do processo licitatório referente a LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 0000862/2024 / BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Anexo pedido de esclarecimentos, referente ao processo.

Att.

DAIANE ANDRADE
Executiva de Contas



11 99176-9107

dandrade@a5solutions.com

Av. Dr. Cardoso de Melo, 1460 - Vila Olímpia SP.

