

## COMUNICADO 02

**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.

Tornamos público a quem possa interessar que, com relação ao preenchimento da **proposta eletrônica**, devem ser observadas as seguintes orientações:

- i. O valor do item 1 – **Setup da solução:** O valor do item corresponde a soma dos valores para 60 meses dos subitens 1.1 (Instalação e Configuração) + 1.2 (Implementação dos serviços);
- ii. O valor do item 2 – **Treinamento:** O valor do item corresponde ao valor total para 60 meses;
- iii. O valor do item 3 – **Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor:** O valor do item corresponde a soma dos valores para 60 meses dos subitens 3.1 (Por agente de atendimento) + 3.2 (Por agente de atendimento + Supervisão);
- iv. O valor do item 4 – **Custo plataforma (Montly Active Users) MAU:** O valor do item corresponde ao valor total para 60 meses;
- v. O valor do item 5 – **Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes:** O valor do item corresponde a soma dos valores para 60 meses dos subitens 5.1 (Marketing) + 5.2 (Utility) + 5.3 (Authentication) + 5.4 (Service)
- vi. O valor do item 6 – **Mensagens WhatsApp iniciadas pelo Banco:** O valor do item corresponde a soma dos valores para 60 meses dos subitens 6.1 (Marketing Centralizado) + 6.2 (Marketing Rede AGS) + 6.3 (Utility) + 6.4 (Authentication)
- vii. O valor do item 7 – **Consultoria de melhoria contínua (DEv,analista,UX,CX):** O valor do item corresponde ao valor total para 60 meses;

Salientamos que todas as condições do processo permanecem inalteradas.

Porto Alegre, 16 de setembro de 2025.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A