**PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2019 - PERGUNTAS E RESPOSTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Processo PRO-00132/2018 - SC 018367 | Tipo: Menor Preço Global |
| Abertura: **14/5/2019** | Horário**: 10h** |
| Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903  Brasília/DF - Fones (61) 3317-8968. | |

**PERGUNTA:** No item 3.7.2.3. "Comprovação de que a licitante é provedora de soluções oficial e homologada pelo WhatsApp Business API" como deve ser a comprovação?

**RESPOSTA: Por meio de declaração emitida pelo WhatsApp INC.**

**PERGUNTA**: Não é solicitado no item qualificação técnica, a comprovação da provedora para prover solução homologada pelas Operadoras, as empresas que utilizam "chipeiras" (empresas que comercializam SMS de forma irregular), estão habilitadas para atender às Instituições?

**RESPOSTA: Não.**

**PERGUNTA**: Nos seguintes itens da Qualificação Econômico-Financeira:

 3.8.3.1. Somente serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil apresentado no formato acima referido, que permita verificar um Índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,5, Índice de Solvência Geral (SG) maior ou igual a 1,0, e Índice de Liquidez Corrente (LC) maior ou igual a 1,0 (um), obtidos a partir das fórmulas acima indicadas.

3.8.3.2. Serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido comprove um capital social integralizado ou patrimônio líquido não inferior a R$ 200.000,00 (duzentos mil reais) até a data de publicação deste edital.

Caso não seja atingido um dos índices de liquidez, mas o valor do patrimônio líquido for superior a R$ 200.000,00, o licitante é considerado habilitado?

**RESPOSTA: Não.**

**PERGUNTA:** Alguma das instituições já possuem uma conta de WhatsApp API?

**RESPOSTA: Não.**

**PERGUNTA:** Entendemos que a utilização do WhatsApp é para uso de Notificações somente, está correto o entendimento? Ou haverá interações? Caso haja interações, favor especificar:

**RESPOSTA: O foco inicial é envio de mensagens sem interação. Pontualmente poderá ocorrer campanhas cuja interação seja necessária.**

a) exemplos de interações que serão realizadas,

**RESPOSTA: Respostas rápidas para apurações. Caso ocorra.**

b) quanto "projetos" de interações serão realizados por mês X por CNPJ

**RESPOSTA: As ações serão realizadas através de demandas que acontecerão ao longo do ano. Não especificadas mensalmente**

c) qual o tamanho do fluxo de cada projeto de interação (quantas perguntas e quantas respostas)

**RESPOSTA: Caso ocorra interações, estas serão com 2 perguntas e 2 repostas. Porém, o foco permanece em ações sem interações.**

**PERGUNTA**: Poderiam por gentileza dar exemplos de ao menos 03 mensagens a serem enviadas por WhatsApp?

**RESPOSTA: Mensagem de texto simples, GIF animado, vídeo.**

**PERGUNTA**: A plataforma deverá ser única? Ou pode haver 02 acessos, 01 para envio de SMS  e outro para envio de WhatsApp?

**RESPOSTA: Acesso único.**

**PERGUNTA**: O Termo referência, no item 5.1.1, descreve Quantidades de mensagens SMS e WhatsApp efetivamente enviado/recebido: 8.000.000 (oito milhões), no item 1.2 do Edital informa 02 itens, cada um com um valor de 8.000.000, podem por gentileza informar os volumes anuais previstos para cada item?

**RESPOSTA: O volume previsto é 8 milhões de mensagens entre SMS e WhatsApp, sendo esse segundo o maior volume.**

**PERGUNTA:** 6.3  Capacidade de disparo escalável; Podem especificar este item, por favor?

**RESPOSTA: Que tem condições para crescer de forma uniforme ou para suportar um aumento de carga.**

**PERGUNTA**: 6.6 Uso da Plataforma WEB  para cadastro de Templates (HSM) e todo fluxo de interação com o Whatsapp; Tendo o fluxo de aprovação do número WhatsApp Business e aprovação dos templates (HSM) feitos pela licitante atende este requisito?

**RESPOSTA: Não, necessário que disponibilize na plataforma para que o fluxo de interação e criação de templates seja realizado pelo cliente.**

**PERGUNTA**: 6.8  Disponibilização de 5 SENDER ID (personalizada com logotipo e domínio); Por "5 SENDER ID", estão se referindo a quantidade números a serem liberados no whatsApp?, ou aos caracteres alfa-numéricos dos serviços de SMS homologados?

**RESPOSTA: Referente a quantidade de números personalizados para serem liberados como padrão para utilização do WhatsApp.**

**PERGUNTA**: 6.2  Envio de mensagens WhatsApp incluindo texto, imagem, links e gifs, através de conta verificada;

Os envios de imagens e gifs, pode ser realizada através de uma interação? Já que através de notificações via HSM, não é possível, pois o whatsapp não liberou a funcionalidade?

**RESPOSTA: O envio de uma mensagem não poderá depender de uma interação.**

**PERGUNTA**: 6.11.5 Cadastrar árvore (ou mecanismo equivalente) de decisão, para interações por meio de mensagens SMS entre a plataforma e o usuário final;

a) exemplos de interações que serão realizadas,

**RESPOSTA: As respostas serão definidas nas configurações, sendo 2 a 3 interações dependendo da ação e direcionamento necessário.**

**Mensagem solicitando opt in para interação através do WhatsApp**

b) quanto "projetos" de interações serão realizados por mês X por CNPJ

**RESPOSTA: Não existe dimensionamento de interações mensais. Serão ações pontuais, que poderão ocorrer, ao longo dos 12 meses.**

c) qual o tamanho do fluxo de cada projeto de interação (quantas perguntas e quantas respostas)

**RESPOSTA: Caso ocorra ações de interação não deverá exceder 2 trocas de mensagens.**

**PERGUNTA**: 10.1 10.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 1 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente pelo menos, em período mínimo de 12 (doze) meses.

O uso oficial do WhatsApp API iniciou no Brasil em Agosto de 2018, tendo assim apenas 9 meses de lançamento, portanto não haverá empresas aptas para atender esse requisito. Já o SMS pode ser comprovada sua prestação de serviço pelo periodo de no minimo de 12 meses, pois tratasse de um serviço homologado desde 2003.

Atende o requisito caso o contrato tenha a utilização de SMS mais de 12 meses de contrato?

**RESPOSTA: Apresentar comprovação de 12 meses para SMS.**

**Para WhatsApp Enterprise apresentar do período mínimo de 4 meses de prestação de serviço para um quantitativo de 2 milhões de disparos.**

**Para todos os efeitos este documento passa a integrar o edital em referência.**

Brasília, 6 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Comissão Permanente de Licitação - CPL