**Esclarecimento 2**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 11/2022**

|  |  |
| --- | --- |
| **Processo nº PRO-04388/2021 - SC nº 038638** | **Tipo: Menor Valor Global** |
| **Abertura: 16/02/2022** | **Horário: 15h** |
| **Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 Brasília (DF). Fone: (61) 3317-9891 – E-mail:** [**licitacoes@cni.com.br**](mailto:licitacoes@cni.com.br) | |

**Pergunta** **1:** **Uma vez que não está explícito no edital a estimativa de volume sessões e envio de mensagens ativas (HSM) através do canal WhatsApp, utilizando WhatsApp API, podemos concluir que essa contratação não faz parte do escopo deste edital?**

**Resposta:** A CONTRATADA deverá fornecer solução de software para atendimento e gestão de atendimento, de forma padronizada, aos clientes do SENAI, por meio de múltiplos canais online – WhatsApp, Chat, Chatbot, Facebook Messenger, Instagram, e-mail, tickets – e telefone, baseado no conceito *omnichannel* e que utilize uma única solução de software que seja *user friendly,* incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implementação.

A solução oferecida deverá integrar os seguintes canais de atendimento online obrigatórios: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Chat, Chatbot, Reclame Aqui, E-mail e Tickets; e desejáveis Twitter e YouTube. Já o canal analógico obrigatório é: Telefone.

Deverá permitir no mínimo 1.300 atendimentos via API oficial do WhatsApp e possibilidade de aquisição adicional quando esse limite for extrapolado.

**Pergunta** **2:** **No mesmo sentido do questionamento anterior, podemos também concluir que não se fará necessária a ativação de um número telefônico no WhatsApp API, entendendo que este SENAI já possui esse serviço contratado?**

**Resposta:** A solução oferecida deverá integrar os seguintes canais de atendimento online obrigatórios: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Chat, Chatbot, Reclame Aqui, E-mail e Tickets; e desejáveis Twitter e YouTube. Já o canal analógico obrigatório é: Telefone.

A contratação de solução de software para atendimento e gestão de atendimento aos clientes do SENAI por meio de múltiplos canais online – WhatsApp, Chat, Chatbot, Facebook Messenger, Instagram, Reclame Aqui, e-mail, tickets – e telefone, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implementação.

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

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**