

BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. – BDMG
PREGÃO ELETRÔNICO BDMG-21/2024
Nº DO PROCESSO DE COMPRAS NO PORTAL COMPRAS MG: 5201019 000001/2024
ESCLARECIMENTOS

RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

QUESTIONAMENTO 7: Entendemos que, caso as certificações solicitadas no item 5.1.2 do Termo de Referência se refiram à solução ofertada, e não ao local onde ela está hospedada, será necessário também apresentar o Certificado de Registro expedido pelo INPI para o software/solução, de modo a garantir a manutenção dos padrões de segurança de responsabilidade, assegurar a propriedade intelectual e obter a segurança jurídica necessária, inclusive no caso de uma solução fabricada por terceiro (item 2.1.5 da Minuta do Instrumento Contratual). Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Todas as certificações exigidas estão listadas no item 5.1.2.

QUESTIONAMENTO 8: Olá, Boa tarde. tudo bem?

Referente ao Modo de disputa, como será feito? a Minha dúvida é se o mesmo será Aberto e Fechado (randômico) ou Aberto com Prorrogação (a cada 02 minutos). Poderiam especificar, por favor.

RESPOSTA: Ver edital, item 6, especialmente o item 6.1.8.

QUESTIONAMENTO 9: No item 3.8.2, é requisitada uma proposta comercial que contenha uma oferta firme e precisa, incluindo o nome da solução ofertada e seu respectivo fabricante. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não. A proposta comercial será apresentada conforme condições do Anexo III, item 1 e respectivos subitens.

QUESTIONAMENTO 10: Entendemos que, em conjunto com os documentos de habilitação mencionados no Capítulo 2.5 - Qualificação Técnica, os proponentes deverão enviar os datasheets e documentos técnicos da solução ofertada. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não. Deverão ser encaminhados, para fins de qualificação técnica, apenas os documentos previstos no Anexo II, item 2.5, observado o Edital, item 3.9 e respectivo subitem.

QUESTIONAMENTO 11: Com relação ao item 1.4.7, que exige um índice mínimo de MOS 4.0 para a central de atendimento, como o órgão espera que o proponente comprove que a solução ofertada está em conformidade com essa especificação? Existe algum documento, certificação ou outro tipo de comprovação específica que deve ser apresentada?

RESPOSTA: A solução deve permitir a medição do índice MOS através de software integrado à plataforma.

QUESTIONAMENTO 12: Sobre o item 1.1.1 (f), que trata da gravação de tela, entendemos que a solução deve permitir a gravação simultânea de mais de uma tela por agente (quando o agente utiliza dois ou mais monitores). Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento está correto. Todas as interações do agente devem ser registradas, seja em uma ou em várias telas.

QUESTIONAMENTO 13: No item 2.2.2, que trata da funcionalidade de Text to Speech (TTS), entendemos que a solução ofertada já deve contemplar essa funcionalidade. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. A solução deve ter capacidade para implementação da ferramenta TTS (Text To Speech), em português (Brasil).

QUESTIONAMENTO 14: No item 2.13.1, que aborda a monitoria de qualidade, entendemos que a solução deve possuir essa funcionalidade de forma totalmente integrada à plataforma CCaaS, permitindo a criação de formulários de avaliação para monitoria de qualidade dos agentes em todos os canais de interação, incluindo voz, e-mail, chat e WhatsApp. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento está correto. A funcionalidade Quality Monitoring deve ser oferecida pela solução.

QUESTIONAMENTO 15: No item 3.7.4 - "WhatsApp Broker", é mencionado que a contratação do serviço de mensageria via WhatsApp seria desejável. No entanto, verificamos que a planilha de precificação inclui itens relacionados à mensageria para WhatsApp. Podemos concluir que a solução CONTRATADA deve, obrigatoriamente, incluir o Broker do WhatsApp e seus respectivos quantitativos informados na planilha de precificação? Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Correto. É desejável que a contratada licitante atue diretamente como broker do WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo), caso a contratada não atue como broker ela deverá fornecer o serviço de mensageria através de broker parceiro.

QUESTIONAMENTO 16: Com base na análise do fluxo da URA, identificamos apenas a integração para a validação do CNPJ, entendendo que essa consulta é realizada no Dynamics. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento está correto. Em nosso atual fluxo de atendimento, quando o CNPJ é informado pelo cliente, será realizada a consulta dos dados no Dynamics.

QUESTIONAMENTO 17: De acordo com o item 1.5.1, que especifica que a solução deve, no mínimo, suportar a versão TLS 1.2 para comunicação de dados, entendemos que, para uma instituição financeira regulada pelo Bacen, a exigência mínima para a segurança da comunicação deveria ser o uso do IPSec. Nosso entendimento está correto? Os proponentes devem considerar essa solução em sua oferta?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. A solução deve possuir capacidade de suportar utilização, no mínimo, da versão do protocolo TLS 1.2 para comunicação de dados, assim como os demais itens listados no item 1.5. SEGURANÇA DA APLICAÇÃO.

QUESTIONAMENTO 18: No item 13.13, que especifica a necessidade de alta disponibilidade da solução, com no mínimo 99,95% de disponibilidade mensal para interações de voz e texto, como o BDMG espera que o proponente comprove o cumprimento dessa exigência? Quais documentos ou certificações devem ser apresentados para comprovação deste item?

RESPOSTA: O item 1.1.4.1. prevê o envio do Relatório Mensal de Serviços. Esse relatório deverá conter as informações sobre a disponibilidade medida no mês de referência, dentre outros itens.

QUESTIONAMENTO 19: Referente ao Item 5.1.2 do Termo de Referência que trata das Certificações, em específico quanto a Certificação ISO 9001, a maioria das empresas que estão aptas a participarem desse certame, não possuem tal certificação restringindo a participação das mesmas, sendo assim o BDMG diminuirá a competitividade no processo licitatório. Solicitamos a exclusão da exigência de apresentação da Certificação ISO 9001. Nossa solicitação será aceita?

RESPOSTA: Em atenção aos princípios da igualdade, da impessoalidade e da vinculação ao instrumento convocatório, cuja observância é determinada pela Lei Federal 13.303/2016, art. 31, e para segurança jurídica da licitação, serão conhecidas as manifestações relativas a esclarecimentos

realizadas conforme determina o edital, item 2.3 e respectivos subitens, especialmente, no caso, o item 2.3.2. No entanto, por sugerir que o edital fere o princípio da obtenção de competitividade, seu questionamento será conhecido em caráter de mera petição, conforme CF, art. 5º, XXXIV, 'a', sem vinculação ao prazo de resposta previsto no Edital, item 2.4.

Em resposta ao questionamento, foi identificado pelo BDMG que as certificações exigidas como comuns entre as principais empresas que fornecem os serviços a serem contratados. As certificações indicam critérios de qualidade compatíveis com as necessidades do BDMG, especialmente por se tratar de serviço que deve garantir sua continuidade com impactos na atração e relacionamento com clientes, bem como reforçam o comprometimento da licitante com a segurança no tratamento de dados pessoais. Portanto, a exigência será mantida.

Belo Horizonte, 20 de setembro de 2024.

Evandro Dolabella Melo

Pregoeiro do BDMG