



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS
WWW.crea-rs.org.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023

PROCESSO Nº 2023.000004015-4

ESCLARECIMENTO X

De: Pregoeira CREA-RS

Para: Licitantes

Data: 17/07/2023

Segue esclarecimento ao Pregão Eletrônico nº 29/2023 - Contratação de empresa especializada para prestação fornecimento de solução SaaS (*software as service*) de um sistema de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente tipo Chatbot para atender o CREA-RS. Será necessário também serviços de instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook permitindo assim que a CREA/RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business, entre outros

Pergunta 1:

A quantidade de conversas dentro das categorias acima descritas, que estão compreendidas na franquia de 500 atendimentos expressos no item 2 da cláusula 22.14 do referido edital.

Resposta 1 (área técnica): A Franquia é para o número total de atendimentos (500), e deve englobar todos os custos da empresa a ser contratada seja com a Meta ou de outra origem.

Pergunta 2:

Esclarecer o significado da sigla MEF expressa no item 2 da cláusula 22.14 do referido edital

Resposta 2 (área técnica): MEF é a sigla para Manutenção E Franquia – ou seja o valor fixo a ser pago.

Pergunta 3:

A quantidade de conversas dentro das categorias acima descritas, que estão compreendidas na franquia de 700 atendimentos expressos no item 3 da cláusula 22.14 do referido edital.

Resposta 3 (área técnica): A regra descrita na primeira resposta serve também para os atendimentos excedentes aos da franquia, sendo 700 apenas o máximo, não uma nova franquia. Resumindo não há franquia de 700, e o valor pago por atendimento excedente deve conter todos os custos da empresa a ser contratada e será pago por demanda.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS
WWW.crea-rs.org.br

PUBLIQUE-SE!

Luci Prates da Silva
Pregoeira CREA-RS