

## **Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 008/2020, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

### **Respostas aos questionamentos Nº 01**

**1. Em relação ao conceito da unidade de medida “atendimento/mês” utilizada para a solução de Atendente Virtual, entendemos que toda interação do cidadão que inicie um fluxo de comunicação e retorne uma resposta automática pode ser considerada como atendimento. Esse entendimento está correto?**

**Resposta:** Entendimento Incorreto.

O atendimento é contabilizado quando o cidadão inicia o chamado até a sua finalização. Apenas o retorno de uma resposta automática não caracteriza o atendimento completo, conforme descrito no item 6.2.7.

6.2.7 Uma interação corresponde a uma sessão e não a uma mensagem trocada com o atendente.

**2. Ainda em relação ao conceito da unidade de medida “atendimento/mês” utilizada para a solução de Atendente Virtual, entendemos que caso haja uma inatividade de interação do cidadão acima de 30 minutos, ao retornar a interação estará configurado um novo atendimento. Esse entendimento está correto?**

**Resposta:** Entendimento Incorreto.

Inatividade não pode ser considerada como atendimento encerrado ou finalização da sessão. Atendimento encerrado deve ser quando o cidadão sinalizar que foi encerrado. O que pode ser via próprio Chat " Você está satisfeito com este atendimento? Posso encerrá-lo? Ou você ainda precisa de ajuda?".

**3. Para a elaboração da matriz de comprovação técnica, demonstrando o atendimento dos requisitos ponto a ponto, entendemos que a comprovação da documentação do fornecedor deverá apresentar de forma detalhada como cada um dos itens solicitados é atendido através de fotos da plataforma, vídeos detalhados ou descrições/passos-a-passo de cada uma de suas funcionalidades. Ou seja, uma simples listagem de funcionalidades não será suficiente para comprovar o atendimento dos requisitos editalícios, podendo, a critério da Etice, ser solicitada uma demonstração da plataforma para fins de comprovação dos requisitos técnicos. Esse entendimento está correto?**

**Resposta:** Entendimento parcialmente correto. A Etice poderá utilizar todo material provido pela Pré qualificada e diligência, no entanto, conforme a chamada, o que é solicitado é:

"15.2 As características técnicas da solução devem ser comprovadas por uma descrição detalhada das características técnicas do item 1, incluindo marca e modelo (ou versão) do sistema proposto, que possibilite uma completa avaliação do mesmo. A Pré-qualificada deverá fornecer uma matriz ponto a ponto comprovando as exigências expressas no Anexo II deste documento, com a indicação da página do datasheet, manuais, certificação dos equipamentos e serviços que serão ofertados. A matriz de características técnicas é de preenchimento obrigatório pela Pré-qualificada.

15.2.1 O preenchimento da matriz de características técnicas deverá ser realizado baseado em documentos cuja origem seja exclusivamente do fabricante da solução, como catálogos, ou manuais, ou ficha de especificação técnica, ou informações obtidas em sites oficiais do fabricante através da Internet, indicando as respectivas URL (Uniform Resource Locator). Declarações do fabricante ou da Pré-qualificada só serão aceitas em casos que seja claro a impossibilidade de usar outro tipo de comprovação. As comprovações devem ser claras, com indicação de página. Serão aceitos documentos em português ou inglês para comprovações técnicas. A não comprovação de alguma característica exigida no Anexo II levará a desclassificação da proposta.

15.2.2 A Pré-qualificada deverá incluir na documentação as comprovações das especificações técnicas como folder, manuais e catálogos."

Fortaleza, 02 de dezembro de 2020



Álvaro Claudio Maia

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de  
Oportunidades de Serviços em Nuvem  
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice