



## ESCLARECIMENTO

Prezados Senhores,

Em atenção ao questionamento quanto o Instrumento Convocatório - Pregão Eletrônico SRP nº 01/2021, que tem por objeto o registro de preços para a contratação de empresa especializada para eventuais fornecimentos de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF, trazemos os seguintes esclarecimentos:

### **Empresa: FNCIT - Head de Inovação e Inteligência Artificial**

Representante: Fernanda Lop Rodrigo Nascimento de Andrade / [rodrigo.nascimento@fncit.com.br](mailto:rodrigo.nascimento@fncit.com.br) / 11 3571-7342

#### *1. Item 01 - "Solução integrada de monitoramento e curadoria..."*

*Pergunta: Este monitoramento se refere a um portal no qual será possível gerenciar os bots e também ter uma monitoração da saúde dos Bots?*

**Resposta:** Não se trata de uma solução para gerenciamento e monitoração de saúde de bots e sim de uma solução integrada de monitoramento e curadoria, que representa um conjunto de funcionalidades conforme descritas no item 7.1 do instrumento convocatório, onde são integradas por meio de um portal que roda em nuvem. As principais características da solução envolve:

- Módulo de curadoria e feedback (item 7.1.2.3) que permite a formação de rede de contribuição e validação dos diálogos durante a fase de testes do atendimento virtual e também após a implantação. Será utilizado principalmente para curar as perguntas e respostas e calibrar a acuracidade do atendimento virtual. Vale esclarecer que esse módulo deve possuir aplicativo específico para a realização dos testes e validação das perguntas e respostas;
- Monitor de sessões (item 7.1.2.4) ativas é um portal que exibe em tempo real os atendimentos realizados;
- Aplicativo para dispositivos móveis (item 7.1.2.5) para atendimento ao item 7.1.2.3 e outros para serem disponibilizados nas lojas oficiais para serem utilizados pelo público em geral como ferramenta de integração com o atendimento virtual. Vale esclarecer que se trata de aplicativo totalmente customizado para as necessidades e com identidade visual do SENAC.

2. *Item 01 - "...Provimento de aplicativos para dispositivo móveis" - O que buscam neste trecho?*

*Pergunta: Este descritivo não ficou claro. Este portal irá oferecer uma api que permita usar o bot em aplicativos móveis?*

**Resposta:** Aplicativo para dispositivos móveis (item 7.1.2.5) para atendimento ao item 7.1.2.3 e outros para serem disponibilizados nas lojas oficiais para serem utilizados pelo público em geral como ferramenta de integração com o atendimento virtual. Vale esclarecer que se trata de aplicativo totalmente customizado para as necessidades e com identidade visual do SENAC.

3. *Item 7.1.1.5 - A compatibilidade de integração será feita via API de aplicações externas com a aplicação oferecida?*

**Resposta:** O entendimento está incorreto. A exigência do item se refere a capacidade da plataforma em nuvem de permitir pelo menos suporte e hospedagem às linguagens Java, Python, PHP e .NET

4. *Item 7.1.1.8 e 7.1.1.9 - Qual interação esperada entre a aplicação apresentada com os bancos de dados citados?*

**Resposta:** Tendo em vista as exigências contidas no item 7.3 (Serviços profissionais de Integração das Soluções Cognitivas) várias ferramentas são necessárias para a customização e implementações nas soluções exigidas neste instrumento convocatório, dentre elas a utilização de um ambiente em nuvem para desenvolvimento com o uso de linguagens e bancos de dados.

5. *Item 7.1.2.3 - O treinamento será feito pela Contratada, porém, será disponibilizado um colaborador ou portal da Contratante para consulta dos dados a serem inseridos na plataforma?*

**Resposta:** Primeiramente, onde se lê "...áreas da CONTRATADA..." leia-se "...áreas da CONTRATANTE...". Dito isso, vale esclarecer que esse item compõe a solução descrita no item 7.1 e representa um módulo de curadoria e feedback conforme descrito no questionamento anterior;

6. *Item 7.1.2.5 - Deverá ser criado um novo aplicativo apenas para este canal de dúvidas ou o bot será integrado a algum aplicativo pre-existente?*



**Resposta:** A CONTRATADA deverá fornecer um aplicativo totalmente customizado às necessidades do SENAC, inclusive com a identidade visual. O mesmo deverá atender também às características descritas no item 7.1.2.4;

7. *Item 7.2.2.10 - Qual necessidade da utilização do Message Queue? É esperada alguma integração?*

**Resposta:** Tendo em vista as exigências contidas no item 7.3 (Serviços profissionais de Integração das Soluções Cognitivas), várias ferramentas são necessárias para a customização e implementações nas soluções exigidas neste Edital, dentre elas a utilização de um ambiente em nuvem para desenvolvimento. Desta feita e em função das aplicações descritas neste instrument convocatório, é exigido que a plataforma em nuvem possua serviço de gerenciamento de mensagens.

8. *Item 7.2.3.28 - Nos ítems H e I, qual é a necessidade ligada a este requisito? Seria para o bot fazer "consultas" a estes documentos?*

**Resposta:** Sim, o atendimento virtual deverá ser treinado para realizar consultas aos formatos de documentos exigidos na letra "h" do item 7.2.3.28, bem como aos bancos de dados exigidos na letra "i" do mesmo item.

Brasília-DF, 22 de fevereiro de 2021

**Comissão Permanente de Licitação**