

ESCLARECIMENTO

Processo Administrativo nº: 21694/2024

Pregão Eletrônico nº: 129/2024

Objeto: Registro de preço para contratação de empresa especializada em gerenciamento e administração de envio de mensagens eletrônicas para celulares

Uma empresa interessada em participar do certame fez o questionamento abaixo:

QUESTIONAMENTO 01 – Considerando o serviço de envio/disparo de mensagens eletrônicas para celulares (WhatsApp), entendemos que a proponente deverá comprovar que está enquadrada como Business Solution Providers (BSP) ou Independent Software Vendor (ISV), utilizando a API oficial do WhatsApp Business. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Está correto.

QUESTIONAMENTO 02 – No subitem 3.2 do Termo de Referência, consta que o disparo e transmissão de mensagens serão ilimitadas para celulares cadastrados, sendo 15 mil contatos por plataforma. Mesmo considerando essa informação e o fato de o serviço ser medido por plataforma e número de envio, há uma estimativa de quantidade para mensagens do WhatsApp (ativa e receptiva)? No caso das mensagens ativas, que possuem tarifação diferenciada, qual das 3 categorias (utilidade, marketing ou autenticação) será utilizada?

Resposta: 15 mil ativos, receptivos ilimitado.

QUESTIONAMENTO 03 – Ainda no Termo de Referência, consta que as mensagens poderão ser enviadas via Short Message Service (SMS). Para comprovar a conexão direta com as operadoras, será necessário apresentar os contratos junto às operadoras de telefonia?

Resposta: Sim

QUESTIONAMENTO 04 – Com relação à possibilidade de envio de SMS, considerando a diferença de preços entre mensagens enviadas por WhatsApp e SMS, é possível estimar uma proporcionalidade entre esses serviços?

Resposta: A entrega dos dois é efetiva, mas o que conta é o conteúdo e se as pessoas vão abrir. Depende muito do conteúdo. No geral o WhatsApp costuma ser mais efetivo.

QUESTIONAMENTO 05 – Também consta no Termo de Referência que os serviços a serem disponibilizados deverão permitir reservar 5 (cinco) large account exclusivos ao Contratante. Serão 5 (cinco) large accounts para SMS e 5 (cinco) números para WhatsApp?

Resposta: Serão 5 números 1 para cada plataforma.

Carapicuíba, 30 de outubro de 2024.

Leydiane Ferreira dos Santos
Pregoeira