



EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

A **COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA - BAHIAGÁS**, sociedade de economia mista, em seu Regulamento de Licitações e Contratos, na forma da Lei 13.303/2016 e Decretos Estaduais N^{os} 18.470/2018 e 18.471/2018, torna público que fará realizar a:

CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

1. Introdução:

- 1.1. Tendo em vista o interesse da Companhia de Gás da Bahia – BAHIAGÁS em publicar Edital de Licitação visando a contratação de empresa para a prestação de serviços de **disponibilização e adaptação contínua de uma solução tecnológica completa no modelo de Software como Serviço (SaaS), para gestão do atendimento em plataforma multicanal e digitalização do Atendimento ao cliente da Bahiagás, incluindo a adequação e a automação de serviços com o uso da solução tecnológica disponibilizada, ampliação dos canais de atendimento digitais incluindo o fornecimento de um modelo de atendimento virtual inteligente, suporte técnico e treinamento**, conforme condições e especificações contidas neste Memorial Descritivo e em seus Anexos.
- 1.2. A presente Consulta Pública tem como finalidade tornar mais transparente o processo e ainda, garantir melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente e eficaz do objeto sob análise, através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões.

2. Objetivos da Consulta Pública:

- a) Verificar a existência de quaisquer vícios no processo;
- b) Verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Memorial Descritivo;
- c) Avaliar a exequibilidade do serviço em razão da complexidade técnica;
- d) Permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma atender às necessidades da Bahiagás;
- e) Dar ampla divulgação e transparência do interesse da Bahiagás na contratação do objeto.

3. Objeto do Memorial Descritivo:

- 3.1. Organizar, gerenciar, controlar e melhorar continuamente o serviço de atendimento prestado pela BAHIAGÁS através do fornecimento de solução tecnológica, garantindo a melhor experiência de atendimento aos seus clientes e cidadãos, possibilitando a formulação de solicitações e a obtenção de informações por meio de qualquer canal de atendimento, de maneira ágil e simplificada, priorizando os meios de serviço autônomos (autoatendimento) e os serviços online.

4. Normas e procedimentos da consulta:

- a) A presente consulta ficará disponível no site www.bahiagas.com.br, no período de **03/02/2021 à 24/02/2021**;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- b) Os questionamentos, sugestões, comentários e respostas ao “item 5.” deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail licitacao@bahiasgas.com.br, até o dia **24/02/2021**, com o título/assunto “**Consulta Pública Bahiagás Nº 0004-2020**”;

Parágrafo Único Caso julgue necessário, a BAHAGÁS poderá solicitar diretamente aos interessados maiores esclarecimentos sobre as sugestões por estes encaminhadas.

5. Questões a serem respondidas/consideradas pelas empresas interessadas:

- As especificações técnicas do Memorial Descritivo foram compreendidas? Em caso negativo, quais itens precisam ser mais esclarecidos?
- A forma como estão descritos os requisitos/funcionalidades do Memorial Descritivo é suficiente para a elaboração da proposta?
- Existe tecnologia superior ao descrito no Memorial Descritivo?
- A empresa avalia que as exigências mínimas obrigatórias da empresa e equipe técnica descritas são suficientes para execução do objeto?
- Existe alguma especificação que deveria constar no Memorial Descritivo e que está ausente?

6. Outras informações:

- Os questionamentos e sugestões serão considerados para a aprimoramento do Memorial Descritivo.
- Após a consolidação das análises recebidas, considerando os eventuais ajustes decorrentes deste processo de Consulta Pública, as versões finais do Memorial Descritivo comporão a Minuta de Edital com vistas a contratação do objeto em questão.
- As Empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;
- Esta consulta pública não constitui compromisso de contratação por parte da Companhia de Gás da Bahia – BAHAGÁS.
- A Companhia de Gás da Bahia – BAHAGÁS reserva-se no direito de aceitar ou rejeitar quaisquer ou todas as respostas a esta consulta pública.

7. Anexos ao Edital:

- 7.1. Os documentos relacionados a seguir são parte integrante deste Edital de Consulta Pública, como anexos:

7.1.1. Anexo I – Minuta do Memorial Descritivo

Salvador/BA, 02 de fevereiro de 2020


Antônio Cesar Conceição Rêgo
Assessoria Especial de Licitação

Presidente do Comitê Permanente de Licitação





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO I

MINUTA DO MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETO:

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização e adaptação contínua de uma solução tecnológica completa no modelo de Software como Serviço (SaaS), para gestão do atendimento em plataforma multicanal e digitalização dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao cliente da Bahiagás, incluindo a adequação e a automação de serviços com o uso da solução tecnológica disponibilizada, a ampliação dos canais de atendimento digitais incluindo o fornecimento de um modelo de atendimento virtual inteligente, o suporte técnico e o treinamento conforme condições e especificações contidas neste Memorial Descritivo e em seus Anexos.

2. OBJETIVO:

- 2.1. Organizar, gerenciar, controlar e melhorar continuamente o serviço de atendimento prestado pela BAHIAGÁS através do fornecimento de solução tecnológica, garantindo a melhor experiência de atendimento aos seus clientes e cidadãos, possibilitando a formulação de solicitações e a obtenção de informações por meio de qualquer canal de atendimento, de maneira ágil e simplificada, priorizando os meios de serviço autônomos (autoatendimento) e os serviços online.

Desta forma, a solução tecnológica proposta deve ser capaz de automatizar e facilitar o atendimento ao público, atuando como porta de entrada dos serviços ofertados, garantindo a segurança e o armazenamento das informações prestadas e atuando como um repositório único de informações e de dados sobre os atendimentos e serviços prestados. Assim, espera-se que esta nova solução proporcione:

- a. Gestão integral e facilitada dos atendimentos realizados, incluindo o fluxo de demandas, o histórico de atendimento e os documentos vinculados (gravações, uploads, mensagens e respostas encaminhadas), tudo devidamente interligado a base de dados da CONTRATANTE;
- b. Sistema integrado de informação, devidamente interligado a base de dados da CONTRATANTE;
- c. Gestão dos indicadores de atendimento e da satisfação dos usuários em todos os canais de atendimento;
- d. Fluxo automatizado de processos entre as áreas de negócio (workflow);
- e. Automação e digitalização ágil de serviços para o cliente, contemplando inclusive recursos de acessibilidade.
- f. Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao cliente;
- g. Facilidade no acompanhamento das solicitações pelo cliente e pelo agente de atendimento, tendo clareza das informações em todas as etapas envolvidas;
- h. Disponibilização de informações e dados consistentes, de forma sistematizada;
- i. Gestão colaborativa, eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;
- j. Estabilidade de uso da ferramenta





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

Além disso, para garantir que os usuários da solução tecnológica conheçam suas funcionalidades e estejam em constante aprimoramento no uso da solução faz-se necessária a contratação de serviços de capacitação, por meio de treinamentos presenciais e de uma plataforma de capacitação permanente, de forma que os usuários consigam realizar o atendimento e o tratamento das demandas dos clientes de modo cada vez mais eficiente.

3. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

3.1. Itens Objeto de Contratação

3.1.1. O objeto deste Memorial Descritivo é composto por 04 (quatro) itens que integram um único lote:

- (i) Fornecimento de plataforma multicanal integrada, interligada a base de dados da CONTRATANTE, para atendimento, gestão do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços em modelo SaaS (Software as a Service);
- (ii) Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente – Chatbot, incluindo a implantação dos canais on line (whatsapp e chat);
- (iii) Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;
- (iv) Capacitação e formação inicial de usuários para utilização da solução tecnológica.

3.2. Indivisibilidade do Objeto

- 3.2.1. A ferramenta e a metodologia de automação e digitalização de serviços precisam estar plenamente integradas e harmonizadas, portanto, é imperioso para o êxito desta contratação que seja a mesma empresa a implementar os três itens que integram o lote único, mantendo a gestão total das atividades do projeto.
- 3.2.2. Não será permitida a participação de empresas em consórcio.
- 3.2.3. Para realizar a transformação, design e digitalização de serviços, a empresa deverá dominar as funcionalidades da solução tecnológica que será utilizada.
- 3.2.4. Da mesma forma, para garantir a entrega fim a fim dos serviços automatizados com menores riscos, maior agilidade e melhor qualidade, a empresa deverá também realizar a implementação das APIs de integração necessárias para a automação dos serviços correspondentes, tanto para os serviços já incluídos na atual solução quanto para os novos serviços. Estas APIs permitirão a integração dos fluxos de automação de serviços com sistemas e bases de dados existentes.

3.3. Detalhamento dos Itens

3.3.1. **ITEM I - Fornecimento de plataforma multicanal integrada, interligada à base de dados da CONTRATANTE, para atendimento, gestão do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços em modelo SaaS (Software as a Service);**

3.3.1.1. A solução consiste em implantar uma plataforma multicanal para atendimento e gestão do relacionamento com o cliente que possibilite consultar dados contratuais, obter informações de atendimentos anteriores, gerar relatórios de desempenho e automatizar serviços, de modo que esteja acessível a funcionários e clientes em diversos tipos de ambiente web e aplicativos.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.3.1.2. A solução deverá ser integrada através de API aos demais sistemas da CONTRATANTE.
- 3.3.1.3. A solução será utilizada para integrar e operacionalizar todos os canais de relacionamento, incluindo o atendimento presencial, telefônico e todos os canais digitais da CONTRATANTE, os existentes e os que serão implantados por este contrato, bem como para a automação e gerenciamento dos serviços prestados.
- 3.3.1.4. A solução deverá ser capaz de emitir pesquisas de satisfação e relatórios de qualidade para todos os canais, possibilitando a correta medição do Nível de Qualidade (NQ) em cada fila de relacionamento.
- 3.3.1.5. A solução deverá ser capaz de emitir relatórios instantâneos (dashboard) e periódicos, apresentando o desempenho dos canais de atendimento e possibilitando a correta medição dos indicadores definidos para cada fila de relacionamento.
- 3.3.1.6. Os indicadores de desempenho dos canais de atendimento e suas respectivas metodologias de cálculo estão detalhados no ANEXO MD 004 – DETALHAMENTO DE FILAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO;
- 3.3.1.7. Os requisitos funcionais e técnicos da solução encontram-se detalhados no MD 001 – Lista de Requisitos da Solução Tecnológica
- 3.3.2. ITEM II - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente – Chatbot, incluindo a implantação dos canais on line (WhatsApp e chat);**
- 3.3.2.1. O Atendente Virtual Inteligente (Chatbot) consiste em uma solução de comunicação que permite a utilização de inteligência cognitiva para automatizar interações com os clientes por meio dos canais on line (whatsapp e chatbot);
- 3.3.2.2. A solução consiste em implantar canais de conversação on line (WhatsApp e webchat), integrados à solução especificada no item 1 e aos demais sistemas da CONTRATANTE, com atendimento prévio realizado através de uma atendente virtual Inteligente;
- 3.3.2.3. O Chatbot deverá ser integrado à solução especificada no item 1 e aos demais sistemas da CONTRATANTE através de API.
- 3.3.2.4. O Chatbot será utilizado para melhorar a qualidade dos serviços prestados, diminuir o tempo de resposta e reduzir a atuação humana no atendimento.
- 3.3.2.5. Os requisitos funcionais e técnicos da solução encontram-se detalhados no MD 005 – Lista de Requisitos da Solução de Assistência Virtual Inteligente
- 3.3.3. ITEM III - Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;**
- 3.3.3.1. Os serviços especializados incluem a realização de integrações entre sistemas, a digitalização de novos serviços, a melhoria de serviços existentes, a transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, processos e tecnologia que forem necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da CONTRATANTE, conforme especificação abaixo:
- 3.3.3.1.1. Design e digitalização de novos serviços: corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço, integração de sistemas, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço para os clientes, por meio da solução tecnológica.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.3.3.1.2. Melhorias: corresponde ao conjunto de tarefas relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados na solução, como simplificações e alterações de fluxo de trabalho, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, ajustes em integrações já existentes, etc.
- 3.3.3.1.3. Customizações: adaptações das soluções às especificidades das regras de negócio da CONTRATANTE, não atendidas nativamente pelo produto padrão.
- 3.3.3.1.4. Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações para atendimento automatizado, parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de chatbot, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado e demais serviços necessários para um atendimento automatizado de qualidade.
- 3.3.3.2. O método de prestação dos serviços de design e digitalização de serviços e de melhorias com o uso da solução tecnológica será definido pela CONTRATANTE, com apoio da CONTRATADA, e deverá seguir as seguintes orientações:
- Conhecer o usuário dos serviços: identificar a forma como os usuários interagem com o serviço, incluindo as ferramentas utilizadas e as etapas offline.
 - Solucionar problemas dos usuários: a partir da identificação da necessidade do usuário, desenhar serviços que atendam às necessidades dos mesmos.
 - Proporcionar uma experiência conjunta em todos os canais, incluindo on-line, telefone e presencial.
 - Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar com usuários reais e potenciais para garantir que atendam à necessidade de pessoas com deficiências, pessoas com baixas competências em tecnologia, com pouco acesso à Internet etc.
 - Melhorar o serviço com frequência: melhorias vão além da manutenção básica, uma vez que respondem a mudanças nas necessidades do usuário, surgimento de novas tecnologias ou alterações de procedimentos durante a vida útil do serviço.
- 3.3.3.2.1. Para os serviços de digitalização, será documentado, no mínimo:
- Plano de digitalização: arquitetura do serviço, cronograma de trabalho, testes previstos e contingências após a entrada em produção.
 - Manual do serviço digitalizado: objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade; descrição de etapas e atividades, de atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles, tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles; representação do processo ajustado (mapa) em notação BPMN 2.0 ou similar, contemplando: entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle; indicadores e sistemática de monitoramento do processo; modelos de documentos e formulários utilizados;
 - Instruções de uso para usuários(as) e ores do serviço: vídeos tutoriais de curta duração, para cada serviço implementado, que abordem tanto o uso do serviço pelos clientes quanto a operação do serviço pela Bahiagás.
- 3.3.3.3. Os projetos deverão ser registrados em ferramenta de Gestão de Projetos e Portfólio que será disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE para abertura e monitoramento das demandas e extração de relatórios.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.3.3.4. O detalhamento das atividades relacionadas aos tipos de serviço está no ANEXO MD.003 – Catálogo Preliminar de Serviços.
- 3.3.4. **ITEM IV - Capacitação e formação inicial de usuários para utilização da solução tecnológica**
- 3.3.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento aos usuários em todas as funcionalidades referentes aos módulos e perfis previstos.
- 3.3.4.1.1. Os treinamentos poderão ser realizados presencialmente ou à distância, por meio de aulas on-line;
- 3.3.4.1.2. Os treinamentos poderão ser realizados em dois momentos: na implantação inicial da solução ou em projetos de digitalização de novos serviços.
- 3.3.4.1.3. A CONTRATANTE deverá organizar as turmas para otimizar a utilização das vagas e providenciar que os participantes atuem como multiplicadores do conhecimento.
- 3.3.4.2. Deverão ser ofertados treinamentos específicos para cada tipo de perfil, sendo que a duração do curso deverá ser estipulada em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 3.3.4.3. Serão oferecidos 4 tipos de treinamento: Administrativo, Operacional, Supervisório e Atendimento, com as seguintes características:
- 3.3.4.3.1. Perfil Administrativo:
- Voltado para os gestores responsáveis por organizar a prestação dos serviços, atualizar e acompanhar as Instruções de Serviço e extrair relatórios gerenciais.
 - O gestor deverá ter acesso a parametrização do sistema, incluindo Formulários de Entrada, Fluxo internos, Fases de Atendimento, Publicação de Serviços, Gestão da Carta de Serviços, Base de Conhecimento e FAQs.
- 3.3.4.3.2. Perfil Supervisório:
- Voltado para os supervisores responsáveis por organizar a prestação dos serviços, atualizar e acompanhar as Instruções de Serviço e extrair relatórios gerenciais.
- 3.3.4.3.3. Perfil Operacional:
- Voltando para as atividades internas de backoffice realizadas por funcionários da Bahiagás, responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cliente, monitorar o andamento de suas demandas e organizar suas rotinas de trabalho.
- 3.3.4.3.4. Perfil atendimento:
- Voltado para os atendentes do SAC da Bahiagás, atuando nos canais digitais, telefônicos e nas posições de atendimento presencial, responsáveis por registrar solicitações dos clientes e consultar informações contratuais e a Base de Conhecimento para prestar informações, solicitar serviços e registrar manifestações.
- 3.3.4.4. O treinamento deverá abordar todas as funcionalidades previstas para os perfis listados.
- 3.3.4.5. A duração dos treinamentos deverá ser estimada de acordo com a solução tecnológica implantada e deverá ser acordada com a CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.3.4.6. A CONTRATANTE também poderá demandar a realização de treinamentos técnicos sobre integrações, dados etc. e cujos conteúdos e duração serão definidos em comum acordo com a CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 3.3.4.7. Os treinamentos serão demandados pela CONTRATANTE por meio de Autorização de Serviço (AS), emitidas pelo gestor do contrato.
- 3.3.4.8. Os programas de cada treinamento devem ser apresentados à CONTRATANTE, para aprovação, em até 10 (dez) dias corridos antes do início da respectiva turma, bem como o material de apoio, que deverá ser fornecido pela CONTRATADA e estar no idioma português.
- 3.3.4.9. Ao final do treinamento os usuários devem ser capazes de:
- Dominar os conceitos básicos e características de funcionamento do sistema;
 - Dominar as ferramentas do sistema no seu nível básico de funcionamento;
 - Ser capazes de implantar os processos de negócio no sistema, de forma a atender às necessidades da CONTRATANTE;
 - Ser dotados de conhecimentos e habilidades necessários à configuração das tabelas e parâmetros do sistema, de forma a permitir a sua utilização completa.
- 3.3.4.10. A disponibilização dos equipamentos para o treinamento será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 3.3.4.11. Caberá a CONTRATADA instalar o sistema para treinamento, bem como prover o material didático e os manuais necessários para um bom aprendizado.
- 3.3.4.11.1. Este material deverá conter todas as informações, os exemplos, a documentação técnica e os exercícios necessários ao bom acompanhamento das aulas, dispensando a utilização de qualquer outra bibliografia de apoio.
- 3.4. Capacitação Permanente**
- 3.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Plataforma Online em modelo SaaS (Software as a Service) para capacitação permanente dos usuários, para utilização da solução tecnológica;
- 3.4.2. O material poderá estar vinculado a própria solução do item I e deverá conter instruções para todas as funcionalidades desse item.
- 3.4.3. A plataforma deverá possuir, no mínimo, um curso para cada tipo de perfil usuário da solução, podendo também disponibilizar tutoriais específicos.
- 3.4.4. Os cursos deverão ser disponibilizados em formatos de vídeoaulas e apostilas, via WEB, com suporte para acesso pelo menos na versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer e Safari.
- 3.4.5. Os cursos deverão ser disponibilizados em português – padrão Brasil.
- 3.4.6. A Plataforma deverá possibilitar que o perfil Administrativo, se assim desejar, faça upload de materiais complementares que poderão auxiliar os usuários da solução.
- 3.4.7. A Plataforma deverá gerar um certificado nominal após conclusão do curso.
- 3.4.8. A CONTRATADA deverá fornecer atualização periódica do conteúdo em formato digital, sempre que for necessário;
- 3.5. Suporte Técnico**
- 3.5.1.1. Os serviços de suporte técnico são aqueles necessários à perfeita operação das soluções como serviço dos itens I, II e III e incluem:





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- a. Solicitação de Suporte: busca ajudar o usuário a resolver qualquer problema que surja em uso. São exemplos de solicitação de suporte dúvidas sobre o uso de aplicativos e recuperação de senhas de acesso aos sistemas.
- b. Requisição de Serviço: busca fornecer ao usuário dados e informações que não estejam disponíveis através da ferramenta. São exemplos de requisição configurações, parametrizações pontuais, execução de rotinas, importação de dados, intervenções no banco de dados, consultas em banco de dados e emissão de relatórios, de acordo com as especificações da CONTRATANTE, sempre que necessário e quando não for possível ser executado pela própria CONTRATANTE através das interfaces disponíveis nas ferramentas.
- c. Incidente: trata-se do serviço que irá atuar quando ocorrer uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Após a identificação do Incidente deverá ser prioridade da CONTRATADA o restabelecimento do serviço (mesmo que através de uma solução de contorno) no prazo de até 1 hora.
- d. Solução de Problemas: busca encontrar a causa raiz de um ou mais incidentes de forma a eliminá-los definitivamente, evitando a recorrência dos incidentes. A CONTRATADA deverá executar o processo de resolução de problemas descrito sempre que ocorrerem Incidentes e demonstrar os seus resultados para o responsável pela solução na Bahiagás.

3.5.1.2. As manutenções que farão parte do Suporte Técnico têm como foco principal:

- a. Restabelecer o serviço o mais rápido possível, em momentos de indisponibilidade parcial ou total do sistema, minimizando o impacto negativo no negócio. No momento que ocorrerem essas indisponibilidades a CONTRATADA deverá, sem nenhum custo adicional à CONTRATANTE, restaurar a operação normal do serviço, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade, para tanto, as indisponibilidades devem ser solucionadas (mesmo que através de uma solução de contorno) em até 1 hora.
- b. Corrigir, sem custo adicional para Bahiagás, o erro ou indisponibilidade apresentada. Os erros/indisponibilidades podem ser categorizados de duas maneiras:
 - Erros de Funcionamento: esse erro será reportado quando parte ou todo o sistema estiver indisponível ao usuário final. São exemplos desse tipo de erro: Queda total ou parcial da aplicação, relatório indisponível, erros de integração etc.
 - Erros de Negócio: são erros gerados pela implantação incorreta de um processo de negócio. São exemplos desse tipo de erro: Relatórios com informações divergentes, erros de fluxo de trabalho, de documentos ou informações etc.

3.5.1.3. O fornecimento de suporte técnico não inclui a alteração de regras de negócio aplicadas no sistema; o atendimento será destinado única e exclusivamente ao apoio necessário para a operação das soluções contratadas.

3.5.1.4. Será responsabilidade da CONTRATADA realizar o monitoramento completo das soluções, inclusive das APIs em funcionamento, e apresentar painel de disponibilidade em tempo real.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.5.1.5. A avaliação de disponibilidade se aplica para todos os módulos integrantes das soluções, inclusive as APIs construídas para as Integrações. Será considerada indisponibilidade caso as soluções contratadas apresentem instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software.
- 3.5.1.6. Manutenções que provoquem indisponibilidades só poderão ser realizadas com a devida concordância por parte da CONTRATANTE. Caso contrário, as horas indisponíveis serão incluídas no cálculo do indicador.
- 3.5.1.7. O suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, via telefone e/ou ferramenta de Service Desk Online.
- 3.5.1.8. A CONTRATANTE deverá ter acesso aos relatórios gerenciais sobre todos os chamados, os quais deverão apresentar, no mínimo: número do chamado, data de abertura do chamado, tipo do chamado, unidade solicitante, data de fechamento do chamado, causa e solução do problema.
- 3.5.1.9. O serviço de suporte deverá ser prestado em idioma português padrão Brasil.

3.6. Condições Gerais da Prestação de Serviço

- 3.6.1. Todos os serviços deste Memorial Descritivo deverão ser prestados em Português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:
 - 3.6.1.1. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;
 - 3.6.1.2. O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta as bases de conhecimento ou “download” de componentes de software;
 - 3.6.1.3. A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;
 - 3.6.1.4. Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.
- 3.6.2. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto deste Memorial Descritivo para consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.
- 3.6.3. Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.
- 3.6.4. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto deste Memorial Descritivo. A CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.
- 3.6.5. A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

3.7. Transferência de conhecimento e continuidade do Negócio

- 3.7.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da *expertise* relacionada à automação dos serviços com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Bahiagás esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.
- 3.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, atendendo aos seguintes requisitos:
- 3.7.3.1. Atualização de dados a partir do ambiente de produção;
- 3.7.3.2. Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
- 3.7.3.3. A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, mediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
- 3.7.3.4. A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.
- 3.7.4. Nos últimos 8 (oito) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.
- 3.7.5. No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:
- 3.7.5.1. Documentação funcional e manual do usuário da solução;
- 3.7.5.2. Os modelos de dados da solução tecnológica;
- 3.7.5.3. As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- 3.7.5.4. Dicionário e modelo de dados das bases;
- 3.7.5.5. Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato.
- 3.7.5.6. Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;
- 3.7.6. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.
- 3.8. Sigilo, Inviolabilidade e Proteção de Dados**
- 3.8.1. O uso dos dados, informações e conteúdo oriundos dos serviços contratados está limitado à finalidade da prestação dos serviços, sendo vedado seu uso para finalidades diferentes da expressamente determinada neste documento sem o prévio consentimento da CONTRATANTE, não podendo os dados serem tratados posteriormente de forma incompatível com essa finalidade, incluindo operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 3.8.1.1. As políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela CONTRATANTE prevalecerão sobre quaisquer disposições eventualmente diversas no presente Memorial Descritivo.
- 3.8.2. A CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE SIGILO / USO (VER COM A GETIN) em anexo, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de implantação assistida, orientação técnica e capacitação técnica.
- 3.8.3. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

4. PRAZO E VIGÊNCIA

- 4.1. O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura da Autorização de Serviços, podendo ser prorrogado por acordo das partes, até o limite permitido pela lei.

5. LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DO OBJETO E HORÁRIOS ADMITIDOS:

- 5.1. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

6. FORMA DE RECEBIMENTO E MEDIÇÃO:

- 6.1. **ITEM I - Fornecimento de plataforma multicanal integrada, interligada a base de dados da CONTRATANTE, para atendimento, gestão do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços em modelo SaaS (Software as a Service);**
- 6.1.1. O valor a ser pago será calculado mensalmente com base nos perfis ativos em uso na plataforma.
- 6.1.1.1. O cálculo será realizado levando-se em consideração os quantitativos de usuários ativos de cada perfil (Atendimento, Operacional, Administrativo) que usaram a plataforma pelo menos uma vez no mês e o valor de cada subscrição por perfil.
- 6.1.1.2. Um mesmo usuário poderá possuir mais de um perfil de acesso na plataforma, mas para fins de pagamento somente será contabilizado a subscrição do perfil de maior valor.
- 6.1.2. A aferição do número de usuários ativos deverá ser feita na própria solução tecnológica.
- 6.1.3. A entrega inicial deste item é composta por:
- 6.1.3.1. Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente o Gestor do contrato.
- 6.1.3.2. Documentação de registro de entrega/nota fiscal;
- 6.1.3.3. Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de software que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela CONTRATANTE, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõem a solução adquirida e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal.
- 6.1.3.3.1. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de software, com a respectiva quantidade;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 6.1.3.4. Documentação técnica original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos.
- 6.1.3.4.1. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.
- 6.1.4. A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
- 6.1.4.1. Relatório contendo os perfis ativos na solução.
- 6.1.4.2. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.
- 6.1.4.3. Todos os relatórios de aferição devem estar disponíveis para consulta *on line* pela CONTRATANTE;
- 6.2. ITEM II - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente – Chatbot, incluindo a implantação dos canais on line (whatsapp e chat);**
- 6.2.1. O valor a ser pago será calculado mensalmente com base no uso do Atendente Virtual Inteligente.
- 6.2.2. O cálculo será realizado levando-se em consideração os quantitativos de interações finalizadas e devidamente validadas pelo cliente, nas interações ocorridas com a Atendente Virtual Inteligente.
- 6.2.3. Uma interação corresponde a uma sessão completa e devidamente finalizada, excluindo-se as mensagens invalidadas ou transbordadas para o atendimento humano.
- 6.2.4. A aferição do número de interações deverá ser feita na própria solução tecnológica e poderá ser gerenciada pela CONTRATANTE.
- 6.2.5. A entrega inicial deste item é composta por:
- 6.2.5.1. Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente o Gestor do contrato.
- 6.2.5.2. Documentação de registro de entrega/nota fiscal;
- 6.2.5.3. Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de software que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela Bahiagás, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõe a solução adquirida (definida no ANEXO MD.002 - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT) e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de software, com a respectiva quantidade;
- 6.2.5.4. Documentação técnica original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos.
- 6.2.5.4.1. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.
- 6.2.6. A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
- 6.2.6.1. Relatório contendo quantitativo de interações.
- 6.2.6.2. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 6.2.6.3. Todos os relatórios de aferição devem estar disponíveis para consulta *on line* pela CONTRATANTE;
- 6.3. **ITEM III - Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica.**
- 6.3.1. Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por meio de UST - Unidade de Serviço Técnico (ver com a GETIN).
- 6.3.2. A CONTRATANTE buscou definir métrica que, de um lado, se ajuste à realidade negocial e às características institucionais da CONTRATANTE e que, de outro, assegure rigoroso controle técnico e financeiro do contrato. Como resultado desse exercício, definiu-se que a unidade de medida a ser usada será a UST (unidade de Serviço Técnico).
- 6.3.2.1. As UST equivalem às horas de trabalho previamente pactuadas para a execução de atividades e realização de entregas, conforme definido em Catálogo de Serviços.
- 6.3.2.1.1. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos, e níveis de serviço. Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado projeto sem que haja uma referência clara ao resultado gerado. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, conforme aprovado pela CONTRATANTE anteriormente ao início do desenvolvimento do "sprint" correspondente.
- 6.3.2.1.2. O Catálogo Preliminar de Serviços, previsto no Anexo MD.003, apresenta o detalhamento dos serviços e suas atividades para execução e as entregas esperadas.
- 6.3.2.1.3. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não exaustiva dos serviços de transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais previstos.
- 6.3.2.2. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando critérios de analogia com outros itens do Catálogo;
- 6.3.2.3. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.
- 6.3.2.4. A CONTRATANTE é responsável final por definir a dimensão de determinada atividade em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.
- 6.3.2.5. Após o término de um ciclo de entregas, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar escopo maior do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar a dimensão do escopo de determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 6.3.2.6. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados apenas para atualização do catálogo em projetos futuros.
- 6.3.3. A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
- 6.3.3.1. Relatório contendo os ciclos de entrega já homologados.
- 6.3.3.2. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.
- 6.4. **ITEM IV - Capacitação e formação inicial de usuários para utilização da solução tecnológica.**
- 6.4.1. Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por meio de horas-aula.
- 6.4.1.1. As horas-aula somente serão pagas para o período em que o instrutor estiver formando os usuários, conforme programa apresentado previamente.
- 6.4.1.2. As horas-aula não podem ser pagas para a elaboração de manuais, material de apoio para formação ou qualquer outra atividade de apoio à formação propriamente dita.
- 6.4.1.3. A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
- 6.4.1.4. Relatório contendo as formações realizadas, programas de aula, lista de presença dos usuários capacitados e demais evidências da formação realizada.
- 6.4.1.5. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.
- 6.5. **Forma de Recebimento**
- 6.5.1. A CONTRATADA realizará o faturamento, mediante apresentação do Boletim de Medição à CONTRATANTE, já descontadas as glosas em função do não atendimento aos resultados esperados e Nível Mínimo de Serviço exigido para a execução das Tarefas.
- 6.5.2. A CONTRATADA apresentará memória de cálculo do desconto das glosas, para fim de arquivo histórico de desempenho.
- 6.5.3. O fiscal técnico do contrato deverá avaliar as informações do Boletim de Medição (BM) em até 3 (três) dias úteis. Caso o BM esteja em conformidade com os serviços prestados no mês de referência, o Fiscal irá autorizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la à CONTRATADA para o devido ajuste.
- 6.5.4. A CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura após a autorização do Fiscal, acompanhada dos documentos exigidos no Contrato de Prestação de Serviços e os que, eventualmente, possam ser solicitados pela fiscalização;
- 6.5.5. O prazo para pagamento correrá de acordo com o estabelecido no respectivo Contrato de Prestação de Serviços.
- 6.5.5.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA RELACIONADAS AO OBJETO:

- 7.1. Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Memorial Descritivo e seus anexos;
- 7.2. Indicar e manter preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 7.3. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 7.4. Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.5. Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pela CONTRATANTE;
- 7.6. Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- 7.7. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 7.8. Manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço prescritos;
- 7.9. Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta represente risco à execução contratual, à imagem da CONTRATANTE ou que seja considerado inconveniente pela mesma;
- 7.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;
- 7.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE;
- 7.12. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Memorial Descritivo;
- 7.13. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra a CONTRATANTE, procedentes da realização dos trabalhos do objeto deste Memorial Descritivo;
- 7.14. Observar as disposições da Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet.
- 7.15. Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o cliente quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

7.16. Entregar à CONTRATANTE a documentação de todos os produtos finais dos trabalhos de Orientação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis de indicadores e parametrizações na Solução Integrada.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE RELACIONADAS AO OBJETO

- 8.1. Nomear Gestor e Fiscais técnico e administrativo do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;
- 8.2. Encaminhar as demandas, por meio de Autorização ou ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Memorial Descritivo;
- 8.3. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela CONTRATADA;
- 8.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos neste Memorial Descritivo;
- 8.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 8.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;
- 8.7. Notificar à CONTRATADA quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;
- 8.8. Realizar prova de conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação do atendimento da solução tecnológica aos requisitos funcionais estabelecidos nos Anexos MD.001 e MD.002;
- 8.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 8.10. Envidar esforços para viabilizar o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE e aos órgãos e entidades em que, porventura, sejam realizados trabalhos, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;
- 8.11. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelos profissionais da CONTRATADA, necessários a execução do objeto deste Memorial Descritivo.

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO PELA CONTRATANTE

- 9.1. Todos os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados pela BAHAGÁS, através de prepostos credenciados junto a CONTRATADA, obrigando-se esta assegurar a esses prepostos livre acesso aos locais de serviços e facilitar tudo para que a fiscalização possa exercer integralmente a sua função e com ela entender-se diretamente sobre os assuntos ligados aos serviços contratados.
- 9.2. Sem prejuízo de outras atribuições inerentes a função, a fiscalização da BAHAGÁS poderá:
 - 9.2.1. Sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações aprovadas ou com as normas estabelecidas pela BAHAGÁS;
 - 9.2.2. Recusar serviços executados em desacordo com as disposições deste contrato;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 9.2.3. Indicar à autoridade competente os fatos que possam propiciar a aplicação de sanções e multa à CONTRATADA, nos termos deste contrato;
- 9.2.4. Examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado na execução dos serviços contratados, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.
- 9.2.5. Solicitar o imediato afastamento de empregado ou preposto da CONTRATADA que esteja apresentando riscos na execução dos serviços, inclusive à imagem da BAHIAGÁS ou que esteja dificultando a ação fiscalizadora;
- 9.3. A fiscalização da BAHIAGÁS não diminui, nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.

10. GARANTIA TÉCNICA DO OBJETO:

- 10.1. A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.
- 10.2. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.
- 10.3. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

11. TIPOS INFRACIONAIS PARA SANCIONAMENTO:

- 11.1. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, conforme estabelecido no ANEXO MD.004 - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO deste Memorial Descritivo, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente.
- 11.2. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
- 11.3. O descumprimento dos itens contratuais exigidos neste Memorial Descritivo implicará em sanções, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas em Contrato e na Lei nº 8.666/1993.
- 11.4. A aplicação de quaisquer penalidades realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no Regulamento de Licitações e Contratos da Bahiagás.
- 11.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 11.6. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

12. REQUISITOS DE QSSMA

12.1. Conforme definições do anexo Q-12 do Contrato de Prestação de Serviços

13. EXIGÊNCIA DE AMOSTRA NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 13.1. Após a habilitação, a LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar AMOSTRA da utilização e do funcionamento da Solução Integrada, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, quando a CONTRATANTE dará início à fase de Prova de Conceito do Serviço de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de processos.
- 13.2. A Bahiagás proverá todo o ambiente necessário (equipamentos e infraestrutura) em sua sede localizada a avenida Professor Magalhães Neto, 1838, Pituba, Salvador - Ba para o acesso à solução integrada, cabendo à LICITANTE a comprovação do atendimento às funcionalidades dos ANEXOS MD.001 e MD.002. O provimento do ambiente utilizado exclusivamente para os testes da etapa de prova de conceito inclui o fornecimento dos acessórios como: gerador de tráfego, switches, roteadores, transceptores, cabos, etc. A critério da Bahiagás, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.
- 13.3. A prova acontecerá no local de entrega da Plataforma, durante o horário comercial (8:00 às 17:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a LICITANTE e a Equipe Técnica da CONTRATANTE.
- 13.4. A Prova de Conceito compreende:
- (i) Definição de Ambiente:
 - a. A LICITANTE deverá se reunir com a equipe técnica da CONTRATANTE, em local a ser definido no município de Salvador, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após solicitação formal da CONTRATANTE. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATANTE e o vencedor do certame.
 - b. Durante a reunião, a LICITANTE deverá:
 - i. informar todos os requisitos necessários ao ambiente a ser disponibilizado pela Bahiagás, para que a solução apresentada possa ser avaliada.
 - ii. Definir a lista de produtos que serão entregues na etapa seguinte, se existir.
 - c. Caso a reunião não ocorra por problema único e exclusivo da LICITANTE, a Prova de Conceito acontecerá no ambiente padrão de teste da BAHIAGÁS. Nesta situação é vedada à LICITANTE reivindicar qualquer adaptação na infraestrutura oferecida pela BAHIAGÁS.
 - d. A CONTRATANTE disponibilizará ROTEIRO DETALHADO DE PROVA DE CONCEITO a ser seguido na etapa de comprovação, o qual será baseado nos ANEXOS MD.001 e MD.002.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

(ii) Disponibilização:

- a. A LICITANTE deverá disponibilizar a plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de processos, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião descrita acima ou o fim do prazo para a realização da mesma, o que ocorrer primeiro, em horário comercial (de 8:00 às 17:00 horas).
- b. A LICITANTE deverá disponibilizar 01 (um) técnico que se responsabilizará pela disponibilização e configuração dos softwares da solução.
- c. A LICITANTE deverá apresentar a documentação técnica de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de processos, contemplando informações detalhadas de todos os itens e modelos que compõem a mesma, conforme descrito nos ANEXOS MD.001 e MD.002.

(iii) Comprovação: esta etapa será realizada por um período máximo de 10 (dez) dias úteis, com uma carga horária diária de 8 horas, a contar do dia seguinte à conclusão do prazo para a etapa de Disponibilização, conforme informado pelo pregoeiro em sessão pública. A partir do primeiro dia desta etapa, a LICITANTE deverá:

- a. Utilizar como referência os Anexos MD.001 e MD.002 informando, a página da documentação técnica que referencia o requisito a ser avaliado conforme documentação técnica previamente entregue anexa à proposta comercial. Caso existam requisitos não descritos na documentação técnica, que sejam atestados exclusivamente por meio de testes na Prova de Conceito, o respectivo requisito do Anexos MD.001 e MD.002 deverá ser preenchido com o texto "COMPROVAÇÃO PRÁTICA".
- b. Disponibilizar 02 (dois) técnicos que se responsabilizarão pela comprovação das funcionalidades e requisitos em conformidade com o ROTEIRO DETALHADO DE PROVA DE CONCEITO, baseado nos Anexos MD.001 e MD.002, por meio de testes práticos ou por comandos de configuração. A aprovação das funcionalidades existentes na plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de processos apresentada pela LICITANTE será efetuada pela Equipe Técnica da BAHIA GÁS.

- 13.5. Todos os requisitos dos Anexos MD.001 e MD.002 que forem submetidos à Prova de Conceito, deverão ser iguais aos que serão fornecidos posteriormente, na etapa de Entrega.
- 13.6. Caso a LICITANTE não atenda às condições definidas neste Memorial Descritivo, ou seja, se porventura a solução for disponibilizada fora do prazo estabelecido, ou caso seja constatado o não atendimento a qualquer item de caráter técnico, a LICITANTE será DESCLASSIFICADA.
- 13.7. Concluída a Prova de Conceito da solução e verificado o atendimento de todas as condições supracitadas neste Memorial Descritivo, não havendo, portanto, anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a CONTRATANTE emitirá em até 03 (três) dias úteis Termo de Aprovação.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

13.8. A não comprovação dos requisitos exigidos na prova de conceito importará a desclassificação do licitante classificado provisoriamente no certame, quando o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Memorial Descritivo e seja declarada vencedora.

14. INCLUSÕES NO PREÇO

14.1. Além dos custos relacionados a tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, a CONTRATADA deverá prever todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto do Contrato, conforme as especificações e condições constantes neste Memorial Descritivo e seus anexos.

15. ANEXOS

- 15.1. MD 001 – Lista de Requisitos da Solução Tecnológica
- 15.2. MD 002 – Lista de Requisitos da Solução de ChatBot
- 15.3. MD 003 – Catálogo Preliminar de Serviços.
- 15.4. MD.004 – Acordos de Nível de serviço
- 15.5. MD.005 – Requisitos para Cálculo dos Indicadores de Desempenho dos Canais de Relacionamento





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO MD 001

LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- **PERFIL CLIENTE:** interfaces voltadas para a sociedade como porta de entrada do relacionamento do cliente com a Bahiagás, permitindo funções como busca de informação, solicitação e agendamento de serviços, acompanhamento do status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação “on-line” com os atendentes, dentre outras. Neste perfil estão as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços.

As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das solicitações do cliente devem atender aos perfis atendimento, operacional e administrativo:

- **PERFIL ATENDIMENTO:** usuário alocado na central telefônica, no atendimento presencial, nos canais on line (chat / whatsapp) e digitais (E-mail / site) responsável por visualizar informações sobre os contratos e serviços, informar, receber e registrar as solicitações do cliente. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos
- **PERFIL OPERACIONAL:** usuário responsável pela execução e prestação do serviço solicitado pelo cliente (técnicos, operadores e funcionários de outras gerências).
- **PERFIL SUPERVISÃO:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço, organização e gestão das equipes.
- **PERFIL ADMINISTRATIVO:** Gestão da prestação de serviços, incluindo interfaces voltadas para a parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados e comunicações em redes sociais, dentre outras.





**EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA
Nº 0004/2020**

PERMISSÕES GERAIS NA SOLUÇÃO	ATENDIMENTO	OPERACIONAL	SUPERVISORIO	ADMINISTRATIVO	CLIENTE
Acessa informação gerais do atendimento, serviços, agendamento, histórico de atendimento, status das solicitações e de notificações. Nota: no caso do perfil cliente, o acesso se dará por meio de telas exclusivas.	X	X	X	X	X
Realiza abertura de chamados	X	-	X	X	-
Agenda serviços	X	-	X	X	X
Encerra protocolos de atendimentos com possibilidade de upload de documentos	X	?	X	X	-
Encerra serviços com possibilidade de upload de documentos	-	X	X	X	-
Envia resposta para os clientes	X	?	X	X	-
Cancela protocolos de atendimento e serviços	X	-	X	X	X
Responde a pesquisa de satisfação	-	-	-	-	X
Recebe notificações (adequadas ao seu perfil)	X	X	X	X	X
Acessa o desempenho dos indicadores de atendimento em dashboard	X	X	X	X	-
Realiza a gestão de execução de chamados e estatísticas, por equipe e por usuário, em dashboard	X	X	X	X	-
Obtém relatórios de desempenho periódicos relacionados a diversos indicadores de atendimento de todas as equipes / filas e canais de relacionamento	-	-	X	X	-
Obtém relatórios de desempenho individual relacionados ao seu perfil	X	X	X	X	-
Obtém relatórios e visualizações desempenho periódicos relacionados a diversos indicadores de atendimento					
Parametriza o serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, além do desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços	-	-	-	X	-
Realiza a gestão de usuários na plataforma (ativação, cadastro e inativação de perfis)	-	-	-	X	-

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

- I. Canais de Atendimento: funcionalidades relacionadas aos canais disponibilizados para o relacionamento com os clientes. Os requisitos mínimos a serem adotados para medição de desempenho em cada canal / fila de atendimento, estão disponíveis no anexo MD.005 – Critérios de medição de desempenho dos canais de relacionamento.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

-
- II. Gestão da Prestação do Serviço: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do cliente. Os requisitos estão divididos em:
- Formulários: funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários associados aos serviços oferecidos;
 - Fluxo de atendimento - fases (visão cliente): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o cliente pode enxergar;
 - Fluxo de trabalho interno - etapas (visão Bahiagás): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
 - Organização do atendimento interno dos serviços: funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos clientes, entre outros;
 - Gestão de usuários: requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.
- III. Base de conhecimento:
- Perguntas frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas, gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços da Bahiagás
 - Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento em todos os canais.
- IV. Gestão de dados:
- Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.
- V. Agendamento:
- Agendamento de serviço: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços prestados pela Bahiagás.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

VI. Notificação

- Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.

VII. Avaliação de Serviço

- Avaliação da satisfação do atendimento e do serviço prestado: funcionalidades relacionadas à avaliação do cliente em relação ao atendimento recebido e ao serviço que foi prestado a ele.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno da Bahiagás e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao cliente que solicita o serviço. Dessa forma, quem solicita o serviço terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente.

As tabelas a seguir apresentam os requisitos funcionais de cada Categoria de Requisitos

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB

1.1.1. A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o cliente, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivos móveis.

1.1.2. Requisitos da solução:

- Permitir que o cliente se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica
- Permitir que o cliente, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar login no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.
- Permitir que o cliente realize consultas, solicitações de serviços, elogios, sugestões e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço;
- Permitir que o cliente edite suas informações cadastrais e senha

Em relação ao perfil administrador:





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Configurar o Portal de Atendimento WEB sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.
- Configurar a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do cliente.

1.2. ATENDIMENTOS ASSISTIDOS (TELEFÔNICO / PRESENCIAL)

1.2.1. A solução deverá oferecer interfaces para o atendimento assistido, permitindo registrar em cada solicitação os dados do atendente e o canal utilizado como porta de entrada da solicitação.

1.2.2. Requisitos principais da plataforma de gestão do atendimento:

- Disponibilizar dashboards e relatórios periódicos acerca dos totalizadores e indicadores de qualidade do atendimento, de acordo com a métrica estabelecida no Memorial Descritivo;
- Permitir identificar o cadastro do cliente por uma chave de login a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration) no atendimento via Central Telefônica
- Permitir que o atendente registre todas as solicitações em uma interface de atendimento, em nome do manifestante ou do contrato relacionado (quando cliente contratado), por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos.
- Permitir que o atendente solicite a reinicialização de senha de um cliente e que, automaticamente, seja enviado um e-mail com as instruções para recuperação da senha.
- Permitir que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cliente e gere relatórios, que permitam visualizar as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações;
- Permitir que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico, com o devido rastreamento (ID, data / hora);





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permite que o atendente, a pedido do cliente nos canais assistidos, visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.
- Permitir que o atendente tramite, acompanhe e reitere as manifestações entre áreas pré-cadastradas;
- Permitir pesquisa tempestiva de satisfação por meio de opinômetros, URA, SMS (ou similar), interligados a plataforma de gestão, que possibilite a extração automática do indicador ISC (índice de satisfação do cliente) pela CONTRATANTE, por canal / fila de relacionamento;

Sobre o atendimento presencial:

- A plataforma de gestão deve estar interligada a um totem de auto-senha com chamamento por monitor, que possibilite a extração automática do indicador TEA (tempo de espera do atendimento) diretamente do sistema supervisorio;

NOTA: Todos os equipamentos necessários ao funcionamento da plataforma de gestão, tais como monitores, totens e opinômetros, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

1.3. CHAT

1.3.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e clientes disponível no site, app e no portal de atendimento WEB.

1.3.2. A solução deverá permitir integração entre o chat com soluções de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).

1.3.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cliente logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na solicitação;

1.3.4. Principais Requisitos:

- Permitir que o cliente solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat on-line podendo realizar upload e download de arquivos.
- Permitir que o cliente veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.
- Permitir que o cliente envie a conversa do chat para um e-mail





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permitir que cliente avalie o atendimento após o seu encerramento.
- Permitir que o atendente interaja com os clientes por meio de chat online, na mesma interface dos canais assistidos (plataforma).
- Permitir que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los / tramitá-los com outros usuários da solução.
- Permitir que o atendente interaja via chat com outros usuários da solução.
- Permitir que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cliente, como por exemplo dados já fornecidos pelo mesmo, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.
- Permitir a inclusão de FAQ (perguntas e respostas frequentes);
- Permitir configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento
- Permite configurar respostas-padrão.
- Disponibilizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, nível de serviço, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.
- Permitir a configuração do horário de funcionamento (on line / offline) e feriados;
- Permitir a criação de pré-formulário de entrada, com possibilidade de incluir campos de textos, numéricos e de seleção. Os dados preenchidos deverão ser visualizados pelo atendente.

1.4. REDES SOCIAIS

- 1.4.1. A solução deverá possuir integração nativa com redes sociais (no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram), possibilitando monitorar, detectar, engajar e publicar nessas redes, conforme suas políticas de privacidade e publicação.
- 1.4.2. A solução deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

1.4.3. A solução deverá permitir que o atendente interaja com o cliente por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução, considerando os mesmos requisitos de conversação nas interações por chat

2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. FORMULÁRIOS

2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação.

2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases logradouros).

2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.

2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.

2.1.5. Requisitos Principais:

- Permitir que o cliente receba uma cópia de sua solicitação no e-mail cadastrado e um número de protocolo para acompanhamento.
- Permitir a abertura automática da solicitação de serviço / protocolo de atendimento diretamente na Plataforma de gestão de canais.
- Garantir todas as ações e evidências necessárias para manutenção da segurança jurídica das solicitações de serviços realizadas, em especial a comprovação do pedido;
- Permitir upload de arquivos;
- Permitir que os dados preenchidos no formulário pelo cliente sejam validados, conforme regras definidas.
- Permitir que o cliente visualize as instruções do serviço oferecido com possibilidade de vinculação de links





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permitir que o cliente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.
- Permitir que o perfil administrador possa configurar o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, botão de comando, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, dentre outros.
- Permitir que o perfil administrador possa configurar formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.
- Permitir que o perfil administrador possa configurar formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo), sem necessidade de programação
- Permitir implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, tipo do conteúdo, tamanho, máscaras de entrada de dados para campos específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas e bases de dados externas, scripts etc.
- Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação

2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CLIENTE)

- Permite que o cliente receba um número de protocolo único para cada nova solicitação, independente do canal utilizado.
- Permite que o cliente visualize no Portal de atendimento WEB e no app o andamento atualizado da prestação do serviço e os respectivos prazos de atendimento por fase, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permite que o cliente visualize no Portal de atendimento WEB, em área restrita ao seu login, os dados históricos de todas as suas solicitações, incluindo pelo menos o número do protocolo, categoria do serviço, descrição do serviço, fase no fluxo de atendimento e o prazo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros por protocolo, status, data, serviço, entre outros.
- Permite que o cliente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação nos diversos canais de atendimento;
- Permite que o cliente retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma solicitação. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos.

NOTA: as entradas por e-mail serão recebidas exclusivamente por replay, a partir de respostas emitidas pelo SAC da Bahiagás. A entrada de “novas mensagens” por e-mail não será permitida;

- Permite que o cliente, em área restrita ao seu login, visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.
- Permite que o atendente, a pedido do cliente nos canais assistidos, visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.

2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO BAHIA GÁS)

- 2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços.
- 2.3.2. A solução deverá permitir a integração com sistemas de gestão financeira para o controle e monitoramento do pagamento de boletos e títulos associados à prestação de serviços.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

2.3.3. Requisitos gerais de atendimento interno:

- Permite que o funcionário acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo cliente com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento e de etapas do fluxo de trabalho interno.
- Permite que o funcionário receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes.
- Permite que o funcionário assuma a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.
- Permite que o funcionário analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.
- Permite que o funcionário encaminhe uma solicitação de serviço para outra gerência, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho
- Permite que o funcionário envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o funcionário.
- Permite que o perfil administrativo possa configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.
- Permite que o perfil administrativo possa realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados;
- Permite configurar serviços vinculados a operações financeiras como emissão de primeira e segunda via de boletos e títulos, cobrança de títulos atrasados, recebimento de comprovante de pagamento com encaminhamento para baixa na unidade financeira, entre outros.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento dos atendimentos e prestação dos serviços com a identificação de eventuais desvios e gargalos.

2.4.2. A solução deverá oferecer recursos para facilitar a organização das solicitações, conforme critérios, tais como, agrupamento de solicitações por cliente, unidade de atendimento, etapas, fases, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, endereço, etiquetas (tags), dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.

2.4.3. Requisitos:

- Permite que a gerencia / área / equipe, visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.
- Permite que a gerencia / área / equipe, seja notificada a cada nova solicitação de sua responsabilidade em uma interface específica.
- Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por unidade e grupo de atendimento, por etapa e fase, dentre outros.
- Permite ao perfil administrador, configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, RG, CPF e endereço da solicitação.

2.5. GESTÃO DE USUÁRIOS

2.5.1. Principais requisitos:

- Permite que o usuário visualize o seu perfil de acesso
- Permite que perfil administrador possa cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução, ativar ou desativar usuários e associa-los aos perfis de acesso e serviços existentes;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permite que o perfil administrador visualize as ações realizadas pelos usuários na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.
- Permite ao perfil administrador, a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.
- Permite ao perfil administrador recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.

3. BASE DE CONHECIMENTO

3.1. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

3.1.1. Requisitos:

- Permite que o cliente acesse Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, canais de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros;
- Permite que o cliente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.
- Permite que a gerencia responsável pelo serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.
- Permite que o perfil administrativo realize a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização em uma taxonomia de pelo menos três níveis (serviço, tema, assunto, por exemplo) nos diversos canais de atendimento
- Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.
- Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.
- Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados

3.2. BASE DO ATENDIMENTO

3.2.1. Requisitos:

- Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.
- Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.
- Permite que o perfil administrativo e supervisor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado;
- Permite ao perfil administrativo e de supervisão a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.
- Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.
- Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.
- Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles:
 - Categoria do item da base,
 - Período de criação e atualização dos itens da base,
 - Usuário (criador e modificador de conteúdo),
 - Avaliação do conteúdo,
 - Quantidade de acessos,





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

4. GESTÃO DE DADOS

4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS

- 4.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário.
- 4.1.2. A solução deverá ser capaz de gerar automaticamente os resultados dos indicadores de serviços dos canais de atendimento, conforme anexo MD.005.
- 4.1.3. A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT.
- 4.1.4. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de relatórios, gráficos e dashboards aos usuários por e-mail.
- 4.1.5. A solução deverá permitir especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por canal de relacionamento, fila de atendimento, dia, mês, semestre e ano.
- 4.1.6. Requisitos:
 - Permite ao perfil administrativo e de supervisão que, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados;
 - A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros.
 - A solução deverá disponibilizar os indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, conforme anexo MD.005 e a pedido da CONTRATANTE
 - Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Nível de serviço
- Tempo de atendimento (médio, total e por tipo de atendimento);
- Tempo de espera (médio, total e por atendimento);
- Taxa de abandono;
- Quantidade de rechamadas;
- Quantidade de transferências;
- Resultados da avaliação de satisfação;
- Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:
 - Nível de serviço;
 - Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento);
 - Tempo de espera (médio, total e por atendimento);
- Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:
 - Avaliação dos serviços concluídos;
 - Avaliação do Chat;
 - Avaliação da URA;
 - Avaliação do atendimento presencial

5. AGENDAMENTO

5.1. AGENDAMENTO DE SERVIÇOS

5.1.1. Requisitos:

- Permitir que o cliente cadastre um agendamento para serviços contendo data e turno, conforme disponibilidade da agenda da equipe de atendimento;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permitir que o cliente consulte o histórico dos agendamentos realizados
- Permitir que o cliente receba informações do agendamento por e-mail ou SMS
- Permitir o envio de confirmações e informações sobre o agendamento de forma automatizada por sms ou whatsapp;
- Permitir que o cliente confirme o agendamento ou realize o cancelamento do serviço pela solução e por SMS
- Permitir que o cliente altere os dados do agendamento (data / turno) conforme disponibilidade da agenda do grupo responsável pelo atendimento
- Permitir que o atendente e o supervisor visualizem a agenda por diversos parâmetros (data / turno / equipe / serviço / disponibilidade / ocupação e capacidade de agendamentos)
- Permitir que o atendente cadastre um agendamento para o serviço contendo data, turno de atendimento, conforme disponibilidade da agenda da equipe responsável pelo atendimento.
- Permitir que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.
- Permitir que o atendente altere os dados do agendamento (data, turno) conforme disponibilidade da agenda da equipe responsável pelo atendimento.
- Permitir que o atendente cancele o agendamento do serviço.
- Permitir a definição de um “horário de corte” que impeça agendamentos para data seguinte.
- Permitir que o perfil supervisor inclua agendamentos extraordinários (além do horário de corte) se necessário;
- Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a base do agendamento, contendo data, horário e usuário / cliente que realizou a ação.
- Permitir recuperar o histórico da agenda de determinado dia e suas finalizações, por diversos parâmetros;
- Permitir que o perfil operacional consiga visualizar todos os agendamentos da sua equipe, com seus respectivos dados, bem como os agendamentos vinculados e realizem download da agenda.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permitir que o perfil operacional registre os dados da execução do serviço ou o impedimento de acesso durante o atendimento, com possibilidade de encerrar o protocolo no local do atendimento;
- Vincular o agendamento de serviço a um protocolo de atendimento com possibilidade de upload e download de documentos / formulários / imagens do serviço executado, pelo operador do serviço
- Permitir ao perfil administrador:
 - Bloquear datas de agendamento
 - Parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento dos serviços disponíveis.
 - Configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento, sem necessidade de programação
 - Configurar equipes, datas e turnos disponíveis para o serviço
 - Configurar o limite de agendamentos por dia da semana / turno / equipes de atendimento e serviço agendado

6. NOTIFICAÇÃO

6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

6.1.1. Requisitos mínimos:

- Permite que o cliente receba notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento e pendências do serviço por diversos canais, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, quando logado.
- Permite que o cliente receba notificação de confirmação contendo informações acerca do agendamento de serviço
- Permite que o cliente receba notificação com lembrete e pedido de confirmação do serviço agendado
- Permite que o cliente receba notificação sobre a abertura e o encerramento de protocolos, além da necessidade de complementar informações sobre um atendimento (pendência cliente);





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências do contrato / cliente que está tratando nas interfaces do canal que está operando;
- Permite que o atendente tenha acesso as notificações enviadas ao cliente para conseguir informá-lo.
- Permite que o funcionário receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação de sua responsabilidade / equipe;
- Permite que o funcionário / gestor da equipe receba notificação quando uma nova pendência ou solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.
- Permite ao perfil administrativo, configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, etc

7. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO

7.1.1. Requisitos mínimos:

- Permite que o cliente realize a avaliação de satisfação do atendimento prestado pelos diversos canais de atendimento, além dos serviços executados pela Bahiagás.
- Permite que o cliente receba notificação ao final da prestação do serviço e/ou do encerramento do protocolo com a opção de avaliação do serviço.
- Permite a gerência responsável pelo serviço visualizar as avaliações dos serviços prestados por suas equipes, por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade em determinado período.
- Permite ao perfil administrador visualizar relatórios de avaliação dos serviços prestados e dos atendimentos realizados por meio de filtros contendo diversos parâmetros como período, tipo de pesquisa (serviço, atendimento), busca por protocolos, equipes, pessoas, canais de relacionamento, filas de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.
- Permite que o funcionário visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.
- Permite ao perfil administrativo configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço, além dos canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8. REQUISITOS TÉCNICOS

8.1. REQUISITOS GERAIS

- 8.1.1. Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças, componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.
- 8.1.2. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.
- 8.1.3. A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.
- 8.1.4. A solução e seus ambientes de contingência e backup devem ser hospedados em Data Center localizado em território nacional em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II.
- 8.1.5. A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.
- 8.1.6. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção.
- 8.1.7. A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços, tais como: Portal de Atendimento WEB, chat, plataforma completa para gestão da jornada do atendimento presencial, telas para o atendente telefônico e servidor gerencial, integração completa entre todos os canais de atendimento (telefônico, presencial e digital), banco de dados da CONTRATANTE, redes sociais e serviços de mensageria instantânea (Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram) e com e-mail.
- 8.1.8. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas no escopo da solução, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os clientes utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 8.1.9. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.
- 8.1.10. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do cliente pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução.
- 8.1.11. A solução deverá acompanhar a jornada completa do cliente, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado cliente ou a um conjunto de clientes, e sobre as solicitações realizadas.
- 8.1.12. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO II - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT.
- 8.1.13. A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.
- 8.1.14. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do contrato, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo contrato mais de uma vez.
- 8.1.15. A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave.
- 8.1.16. A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 8.1.17. A solução deverá permitir a gestão de vocabulário a partir de um dicionário de sinônimos para palavras ou expressões semelhantes, aumentando a probabilidade de indexadores e pesquisadores escolherem o mesmo termo para etiquetar um conceito particular, otimizando os resultados das buscas.
- 8.1.18. A solução deverá disponibilizar suporte à lematização para expandir os resultados de um termo de pesquisa no buscador de palavras.
- 8.1.19. A solução deverá permitir a gestão do ciclo de vida dos documentos de forma automática, possibilitando configurar a classificação dos arquivos de entrada, tabelas de temporalidade, privacidade e permissionamento, guarda permanente, descarte, atualização de versão, extração de relatórios sobre arquivos e integração com sistemas de arquivos externos.
- 8.1.20. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:
- Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
 - Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases logradouros).
 - Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.
- 8.1.21. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.
- 8.1.22. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.
- 8.1.23. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8.1.24. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Memorial Descritivo. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

8.1.25. Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

8.2. Requisitos de Autenticação e Autorização

8.2.1. A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

8.2.2. A solução deverá oferecer autenticação de dois fatores.

8.2.3. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais, quantidade de tentativas de login inválidos, repetições de caracteres e período de expiração de senha.

8.2.4. A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

8.2.5. A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e SMS para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

8.2.6. A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

8.2.7. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8.2.8. A solução deverá permitir a autenticação dos usuários a partir de certificados digitais, tais como ICP-BRASIL (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira), SafeWeb, dentre outros.

8.2.9. A solução deverá permitir a utilização do Cadastro Pessoa Física da Receita Federal e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.

8.3. Marca da Bahiagás

8.3.1. A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo da Bahiagás em telas, dashboards, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

8.3.2. A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

8.4. Requisitos de Configuração

8.4.1. As parametrizações, configurações e ajustes necessários para tornar a solução aderente aos requisitos deverão ser realizados através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação.

8.4.2. Todo comportamento da solução deverá ser configurado através de metadados, sem necessidade de alterações em código fonte.

8.4.3. Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

8.4.4. As parametrizações e configurações devem contemplar:

- a. edição do esquema de entidades/objetos e relacionamentos
- b. criação, alteração e exclusão ou desativação de entidades/objetos e relacionamentos;
- c. dicionário de dados; e
- d. relacionamentos 1-n, n-1, n-n.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8.5. Requisitos de Usabilidade

- 8.5.1. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.
- 8.5.2. A solução deverá possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.
- 8.5.3. A solução deverá possuir a capacidade de correção e padronização de conteúdos no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação e abreviação.
- 8.5.4. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium)
- 8.5.5. Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:
 - a. Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
 - b. Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
 - c. Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
 - d. As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
 - e. As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
 - f. É fornecido uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
 - g. O idioma principal da página está identificado;
 - h. As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
 - i. As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
 - j. O sítio deve ser validado pelo ASES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- k. Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

8.6. Requisitos de Segurança

8.6.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

8.6.2. A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

8.6.3. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

8.6.4. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos.

8.6.5. A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

8.6.6. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil, cidade de Salvador, Bahia.

8.6.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

8.6.8. As seguintes diretrizes devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

- a. garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- b. garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Bahiagás;
- c. garantia que a Bahiagás tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- d. vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- e. vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- f. garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

8.6.9. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

8.6.10. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

8.6.11. A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

8.6.12. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

8.7. Requisitos de Integração e Interoperabilidade

8.7.1. Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit - SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

8.7.2. A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8.7.3. A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

8.7.4. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

8.7.5. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

8.7.6. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

8.7.7. Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros, sendo a API totalmente independente de aplicativos clientes e fornecida como um controle de Component Object Model (COM) separado.

8.7.8. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE ou de sua CONTRATADA, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

8.8. Computer Telephony Integration (CTI)

8.8.1. A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações de atendimento telefônico da CONTRATANTE via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a. Screen pop up: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do cliente com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b. Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do cliente;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- c. Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos clientes vinculados ao número de telefone;
- d. Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
- e. A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo cliente na URA (Unidade de Resposta Audível).

8.8.2. A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

8.8.3. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro da solicitação. Todo atendimento da Central Telefônica é gravado em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação. Ressalta-se que a gravação da ligação está fora do escopo desta contratação.

8.8.4. A solução deverá fornecer à plataforma de telecomunicações, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

8.8.5. Destaca-se que a implantação da plataforma de telecomunicações do call center não é de competência da CONTRATADA, estando, portanto, fora do escopo desta contratação. Compete à CONTRATADA tão-somente a integração à plataforma de telecomunicações do SAC da Bahiagás como um serviço de parametrização.

8.9. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade

8.9.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

8.9.2. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

8.9.3. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

8.9.4.A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a. Disponibilidade do software;
- b. Quantidade de Acessos;
- c. Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO MD 002

LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT

1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

1.1. REQUISITOS MÍNIMOS

- Permitir que o cliente pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para:
 - Solicitar serviços e consultar status de atendimento;
 - Realizar reclamação, elogio, sugestão, etc
 - Avaliar serviços prestados;
 - Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente;
 - Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços;
 - Buscar informações gerais, como notícias, publicações, eventos, telefones úteis, horário de funcionamento das unidades de atendimento entre outras
- Permitir que o cliente utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo.
- Permitir que o cliente seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.
- Permitir que o cliente utilize recurso de autonavegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado a sua pergunta.
- Permitir que o perfil administrador possa desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- Permitir ao perfil administrador extrair relatórios sobre pesquisas realizadas pelos clientes possibilitando a consolidação dos resultados.
- Permitir ao perfil administrador obter uma visão analítica e o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:
 - Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos clientes, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na autonavegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (offline), dentre outros;
 - Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc);





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

1.2. REQUISITOS GERAIS

- 1.2.1. A solução deverá operar integralmente em nuvem no modelo SaaS (Software as a Service).
- 1.2.2. A solução deverá manter o diálogo com o cliente, considerando as questões feitas durante o atendimento como um humano faria: correlacionando as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, tratando desambiguação e garantindo a continuidade da compreensão da intenção do cliente ao utilizar o serviço de autoatendimento. Para tal, o uso de palavras-chave não deverá ser a base da tecnologia adotada pela solução.
- 1.2.3. A solução deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos clientes para entendimento da real intenção de sua procura pelo autoatendimento.
- 1.2.4. A solução deverá, proativamente, identificar a necessidade dos clientes, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE.
- 1.2.5. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos clientes, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e URLs de referência. Entendem-se por aprimoramentos os seguintes itens:
 - Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
 - Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; e
 - Atualização de URLs referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- 1.2.6. A solução deverá ser capaz de encerrar a interação com o cliente com critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo: encerramento por tempo de inatividade do cliente.
- 1.2.7. A solução deverá possuir suporte nativo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari; para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivo móveis; aplicativos móveis nas plataformas IOS e Android; Chat; SMS; e-mail; e Redes Sociais: Facebook, Facebook Messenger, Twitter, LinkedIn, Instagram, Whatsapp e Telegram.
- 1.2.8. A solução deverá possuir interfaces gráficas redimensionáveis sem perda de legibilidade e funcionalidade. O layout da interface gráfica deve adequar-se à resolução de tela do dispositivo pelo qual está sendo acessado sem que haja dificuldade no acesso. As interfaces gráficas deverão ser desenvolvidas através do design responsivo. O redimensionamento máximo aceitável sem perda de funcionalidade deve ser de 200% em relação à resolução padrão.
- 1.2.9. A solução deverá permitir o atendimento de múltiplos usuários simultaneamente, sem prejuízos ao desempenho e/ou sendo escalável tecnicamente.
- 1.2.10. A solução deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 1.2.11. A solução deverá reconhecer a página do site ou local virtual do canal no qual o cliente está interagindo de forma a obter maior precisão no atendimento e adequação das respostas para estes canais, inclusive redes sociais.
- 1.2.12. A solução deverá permitir a integração com sistemas legados ou de backend por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou webservices.
- 1.2.13. A solução deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário.
- 1.2.14. A solução deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- 1.2.15. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural - MLN deverá ser elaborado pela equipe da CONTRATADA.
- 1.2.16. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (data center uptime 99,741%).
- 1.2.17. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação e produção.
- 1.2.18. A CONTRATADA e a provedora da solução devem estar em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e NBR ISO/IEC 27002.
- 1.2.19. A solução deverá cumprir os requisitos de Segurança do item 8.6. do ANEXO MD.001 - LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA e os listados abaixo:
 - Monitoramento constante contra ameaças externas;
 - Autoverificação e bloqueio de ações não permitidas, impedindo a divulgação de dados sigilosos, por exemplo.
 - Autenticação e autorização dos usuários envolvidos na manutenção e utilização da solução técnica.
 - Controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil ou por criticidade de conteúdo de informação (confidencial, restrita, interna, pública, etc.).
- 1.2.20. A solução deverá permitir a gestão de mudanças, bem como o controle de versões do chatbot.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO MD 003 CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

ITEM III – Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;

1. DESIGN E DIGITALIZAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS

1.3. Realizar o Diagnóstico sobre digitalização de serviço

- Entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macro etapas, complexidade etc.
- Preparar e facilitar reuniões e oficinas
- Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço
- Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação
- Apresentar produtos, quando necessário em reunião

Entrega: Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.

1.4. Mapear e propor redesenho de serviço

- Entender o fluxo do atendimento com as áreas envolvidas, utilizando ferramentas de design de serviços;
- Mapear etapas do serviço / atendimento;
- Identificar gargalos e oportunidades de melhorias, sempre pensando em melhorias do serviço para o cliente e não somente do processo interno;
- Preparar, sistematizar e conduzir oficinas;
- Apresentar serviço redesenhado, incluindo a arquitetura na solução tecnológica;

Entrega: Modelo de serviço redesenhado

1.5. Prototipação do serviço em versão alfa

- Preparar e facilitar oficinas de ideação de produtos;
- Elaborar protótipos de baixa e média fidelidade, se possível navegáveis;
- Validar com a área de atendimento em conjunto com a área responsável pelo serviço a versão em alfa

Entrega: Protótipo navegável do serviço em versão alfa





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

1.6. Parametrização do serviço na solução tecnológica sem integração

- Criar e testar formulário
- Criar e testar fluxo interno
- Criar e testar fases de atendimento
- Testar ciclo completo na solução tecnológica

Entrega: Serviço em homologação

1.7. Parametrização do serviço na solução tecnológica com integração

- Criar e testar formulário
- Criar e testar integração de sistemas
- Criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução tecnológica e as etapas no sistema legado
- Criar e testar fases de atendimento
- Testar ciclo completo na solução tecnológica

Entrega: Serviço integrado em homologação

1.8. Disponibilização do serviço em versão beta

- Testar com a área de atendimento e a área responsável pelo serviço
- Disponibilizar serviço em versão beta para teste
- Avaliar utilização do serviço em beta
- Sistematizar aprendizados

Entrega: Serviço disponibilizado e testado com as áreas

1.9. Melhorias do serviço para disponibilização em produção

- Identificar melhorias
- Realizar melhorias
- Testar melhorias
- Elaborar manuais e vídeos interativos sobre o serviço para disponibilização em plataforma

Entrega: i. Plano de melhorias; ii. Manual e vídeos interativos do serviço iii. Serviço homologado

1.10. Operação assistida

- Acompanhar e monitorar serviço
- Prestar suporte a usuários da solução
- Elaborar melhorias de script de atendimento conforme aprendizados da operação

Entrega: Relatório de uso do serviço





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- 1.11. Ajustes e melhorias em integrações, formulários, fluxos, dashboards e relatórios já existentes
- Realizar ajustes solicitados
 - Realizar melhorias solicitadas
 - Testar melhorias e ajustes

Entrega: itens ajustados e/ou melhorados em homologação

- 1.12. Incluir serviço novo em integração já existente.

Entrega: novo serviço homologado

2. CUSTOMIZAÇÕES DA PLATAFORMA

- 2.1. Alterações de design e layout na solução

Entrega: Design e layout alterados

- 2.2. Alterações para melhorar responsividade ou usabilidade na solução

Entrega: Responsividade ou usabilidade ajustadas

- 2.3. Disponibilização de novos relatórios na plataforma

Entrega: Relatório disponibilizado homologado

- 2.4. Disponibilização de novos dashboards na plataforma

Entrega: Dashboard disponibilizado homologado

- 2.5. Inclusão ou edição de componentes na solução, como campos, botões, etc.

Entrega: Componentes disponibilizados homologados

3. CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE

- 3.1. Diagnóstico e Análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes específicos para implementação do CHATBOT.

- Entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macro etapas, complexidade etc.
- Preparar e facilitar de reuniões e oficinas
- Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço
- Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação
- Apresentar produtos, quando necessário em reunião

Entrega: Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.

- 3.2. Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pela CONTRATANTE;

- Criar e testar fluxo de comunicação
- Criar e testar integração de sistemas
- Criar e testar fases de atendimento





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

- Treinar assistente para atendimento
- Testar ciclo completo na solução tecnológica

Entrega: Versão beta em funcionamento e relatório de teste

3.3. Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live) do serviço de CHATBOT;

- Acompanhar e monitorar serviço
- Prestar suporte a usuários da solução
- Elaborar melhorias conforme aprendizados da operação

Entrega: Versão produção no ar e relatório de avaliação





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO MD 004 ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

ITEM I - Fornecimento de plataforma multicanal integrada, interligada à base de dados da CONTRATANTE, para atendimento, gestão do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços em modelo SaaS (Software as a Service); ITEM II - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente – Chatbot, incluindo a implantação dos canais on line (WhatsApp e chat);

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO:

Disponibilidade Total do serviço de no mínimo 99%.

Medição:

Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis:

Quantidade de horas/Mês (HM): Quantidade de horas de cada mês.

Quantidade de horas/Indisponível (HI): Quantidade de horas que o sistema esteve indisponível durante o mês.

Cálculo do indicador:

Disponibilidade= $[(HM-HI)/ HM] \times 100$

Glosa:

Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 3% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente aos itens 1 e 2 por hora indisponível, até o limite de 100%. No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.

NOTA:

- Será responsabilidade da CONTRATADA realizar o monitoramento completo das soluções, inclusive das APIs em funcionamento, e apresentar painel de disponibilidade em tempo real e relatórios que comprovem a disponibilidade a cada faturamento.
- A avaliação de disponibilidade se aplica para todos os módulos integrantes das soluções, inclusive as APIs construídas para as Integrações. Será considerada indisponibilidade caso as soluções contratadas apresentem instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software.
- Manutenções que provoquem indisponibilidades só poderão ser realizadas com a devida concordância por parte da CONTRATANTE. Caso contrário, as horas indisponíveis serão incluídas no cálculo do indicador.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ITEM III - Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO:

Ciclos de entrega (ex. Sprints) disponibilizados no prazo definido em conjunto com a CONTRATANTE (EP): 80%.

Medição:

Aferição mensal, a cada conjunto de 5 ciclos, de acordo com as seguintes variáveis:

Entregas no Prazo: total de ciclos entregues no prazo.

Cálculo do indicador:

$EP = (\text{Entregas no prazo} / 5) \times 100$

Glosa:

Verificado indicador menor ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor do conjunto de 5 ciclos.

NOTA: a Conclusão de cada ciclo será homologada pela empresa CONTRATANTE.

ITEM IV - Capacitação e formação inicial de usuários para utilização da solução tecnológica

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO:

Apresentação do programa de treinamento para aprovação em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento

Glosa:

Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%.

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO:

Início de turma em até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE

Glosa:

Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%.

NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO:

Avaliação positiva do curso (ótimo ou bom) de pelo menos 50% da turma

Glosa:

Desconto de 10% do valor referente ao treinamento, a cada 5 pontos percentuais abaixo do mínimo estabelecido, até o limite de 20%.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

ANEXO MD.005

REQUISITOS PARA CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

1. OBJETIVO:

Apresentar os critérios de medição de desempenho que deverão ser adotados pela solução para cálculo do resultado dos indicadores nos canais de relacionamento e de suas respectivas filas de atendimento, de forma automatizada, disponíveis em dashboard ou por meio de relatórios demandados na plataforma multicanal integrada.

2. INDICADORES DE SERVIÇO DAS FILAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO

A tabela 1, abaixo, ilustra os canais de relacionamento, suas respectivas filas de atendimento (implantadas e futuras) e os parâmetros definidos para os indicadores, cujos resultados deverão estar disponíveis de forma automatizada em dashboard e em relatórios demandados na plataforma multicanal integrada.

DETALHAMENTO DE FILAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO			NÍVEL DE SERVIÇO PADRÃO		TOLERÂNCIA POR ABANDONO	NÍVEL DE QUALIDADE PADRÃO	
CANAL DE RELACIONAMENTO / FILA DE ATENDIMENTO			ESTRATÉGICO	NS (parâmetro)	NSPM (meta)	TA (tolerância / prazo)	NQPM (meta)
TELFÔNICO	SAC		NÃO	NS/ 30s	95%	1% / 30s	95%
	OUVIDORIA						
	EMERGÊNCIA / URGÊNCIA		SIM	NS/ 20s		1% / 20s	
DIGITAL	Mediado	PORTAL DE SERVIÇOS (formulários eletrônicos web e app)*	SIM	NS/ 24h	90%	Não se aplica	90%
		FALE CONOSCO (web e APP)	NÃO	NS/ 48h			
	Online	CHAT (web / aplicativo)		NS/ 1 min.			
		WHATSAPP*					
PRESENCIAL	NORMAL		NÃO	NS/ 15 min.	90%	Não se aplica	95%
	PRIORITÁRIO		SIM	NS/ 10 min.			
	80+						





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

3. CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 3.1. A solução deverá prever a possibilidade de cálculo de todos os índices indicados abaixo de forma automatizada, seguindo os critérios de medição designados para cada item.
- 3.2. Os indicadores de desempenho a serem calculados nos canais de relacionamento são os seguintes:
 - i. Índice de Qualidade e de Serviço (IQS)
 - ii. Dedução por direcionamentos e atendimentos incorretos (DAI)
 - iii. Dedução por abandono no teleatendimento (DAT)
- 3.3. Com exceção do DAI, que será alcançado por meio de levantamento de dados qualitativos, todos os outros resultados (IQS e DAT) serão calculados a partir do levantamento de dados quantitativos relacionados a prestação do serviço (IS), que estão contidos na própria solução e parametrizados de acordo com a especificidade de cada fila e canal de relacionamento.
- 3.4. A apuração dos resultados dos indicadores de serviço (IS) será automatizada, por meio da captura das informações disponibilizadas na plataforma multicanal integrada (ITEM I).
 - 3.4.1. Os resultados dos indicadores de serviço (IS) servirão como base para obtenção do resultado do Índice de Qualidade e de Serviço (IQS).
- 3.5. A metodologia utilizada para medição dos indicadores de serviços (IS), necessários a obtenção do Índice de Qualidade e de Serviço (IQS), e a metodologia utilizada para cálculo da Dedução por abandono no teleatendimento (DAT), estão descritas a seguir.
- 3.6. **Indicadores de Serviço (IS)**
 - 3.6.1. Os indicadores de serviço têm o objetivo de apurar o nível de qualidade do serviço prestado nos canais de relacionamento e, para tanto, considera duas dimensões:
 - Nível de Serviço Médio (NSM)
 - Nível de Qualidade Médio (NQM)
 - 3.6.2. O Nível de Serviço Médio (NSM) corresponde ao resultado do nível de serviço de um canal de relacionamento e será calculado pela média simples dos Níveis de Serviço (NS) de todas as filas de atendimento desse canal.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

3.6.3. O Nível de Qualidade Médio (NQM) corresponde ao resultado do nível de qualidade de um canal de relacionamento e será calculado pela média simples dos Níveis de Qualidade (NQ) de todas as filas de atendimento desse canal.

3.6.4. Nível de Serviço Médio do Teleatendimento (NSMt)

3.6.4.1. O Nível de Serviço das filas do canal de Teleatendimento (NSt) será calculado por dia e por fila, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSt = \frac{A1}{A+B+C}, \text{ onde:}$$

A1 = Quantidade de ligações atendidas dentro do intervalo de tempo definido pela CONTRATANTE para a fila de atendimento em questão;

A = Quantidade total de ligações atendidas;

B = Quantidade de ligações redirecionadas para outra Central de Atendimento.

C = Quantidade de ligações abandonadas

Nota: entende-se por ligações abandonadas, aquelas não atendidas após o intervalo de tempo definido pela CONTRATANTE, para atingimento do nível de serviço da fila em questão;

3.6.4.2. A média simples dos NSt mensal de todas as filas de atendimento resultará no Nível de Serviço Médio do Teleatendimento (NSMt).

$$NSM_t = \frac{(NS_{(t1)} + NS_{(t2)} + \dots + NS_{(tn)})}{n}$$

3.6.5. Nível de Serviço Médio Digital (NSMd)

3.6.5.1. O Nível de Serviço das filas do canal digital (NSd) será calculado de acordo com o tipo de serviço digital prestado, que poderá ser online ou mediado.

3.6.5.2. Serviço digital mediado, é aquele cuja interação entre clientes e atendentes ocorre por meio de um mediador (e-mails ou formulários eletrônicos), portanto não há um diálogo durante o atendimento;

3.6.5.3. Serviço digital online, é aquele cuja interação entre clientes e atendentes ocorre em tempo real por meio de aplicativos (chat, whatsapp), ou seja, há um diálogo entre as partes durante o processo de atendimento;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

3.6.5.4. O Nível de Serviço Digital (NSd) das filas de atendimento mediadas será calculado de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSd = \frac{(A1+B1)}{(A-B)}, \text{ onde:}$$

A1 = Quantidades de demandas finalizadas pelo SAC dentro do prazo definido na respectiva fila, no período apurado;

B1 = Quantidade de demandas encaminhadas pelo SAC para tratativa da Bahiagás, dentro do prazo definido na respectiva fila, no período apurado;

A = Quantidade total de demandas entrantes no período apurado;

B = Quantidade total de demandas não tratadas, mas dentro do prazo definido pela CONTRATANTE, para a respectiva fila de relacionamento;

Nota: entende-se por demandas não tratadas, aquelas que ainda se encontram com o SAC para resposta ou análise, ou seja, todas as manifestações que ainda não foram finalizadas ou encaminhadas para análise da área competente, desde que esta área não seja o próprio SAC (backoffice).

3.6.5.5. O Nível de Serviço Digital (NSd) das filas de atendimento online (chat e whatsapp), será calculado por dia de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSd = \frac{A1}{A}, \text{ onde:}$$

A1 = Quantidade de interações iniciadas pelo humano, dentro do intervalo de tempo definido pela CONTRATANTE para cada fila, após transbordo (direto ou via assistente virtual);

A = Total de demandas transbordadas para o atendimento humano;

3.6.5.6. A média simples dos NSd mensal de todas as filas de atendimento digital (online e sob demanda) é o Nível de Serviço Médio Digital (NSMd).

$$NSM_d = \frac{(NS_{(d1)} + NS_{(d2)} + \dots + NS_{(dn)})}{n}$$





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

3.6.6. Nível de Serviço Médio Presencial (NSMp)

3.6.6.1. O Nível de Serviço Presencial (NSp) será calculado diariamente para cada fila de atendimento de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSp = \frac{A1}{A}, \text{ onde:}$$

- A1 = Quantidade de atendimentos iniciados pelo humano após chamamento no painel, dentro do intervalo de tempo definido pela CONTRATANTE para cada fila, após a retirada da senha;
- A = Quantidade de atendimentos realizados em cada fila, obtido pela plataforma multicanal, a partir dos registros sistêmicos de atendimento no período apurado;

Nota: entende-se por atendimento realizado, aquele que gera um registro sistêmico de interação humana entre o cliente e o atendente do posto presencial. Não será contabilizado como atendimento realizado, os atendimentos entrantes (contabilizados pela retirada da senha), cujos clientes não tenham sido efetivamente atendidos, seja por desistência durante o período de espera ou outro motivo que impeça o seu atendimento.

3.6.6.2. A média simples dos NSp mensal de todas as filas de atendimento presencial é o Nível de Serviço Médio Presencial (NSMp).

$$NSM_p = \frac{(NS_{(p1)} + NS_{(p2)} + \dots + NS_{(pn)})}{n}$$

3.6.7. Nível de Qualidade Médio (NQM) de um canal de relacionamento

3.6.7.1. O Nível de Qualidade Médio (NQM) de um Canal de Relacionamento, será calculado pela média simples dos NQ de todas as filas de atendimento desse canal.

3.6.7.2. O Nível de Qualidade das filas de atendimento utilizará como metodologia a Pesquisa de Satisfação, e deverá seguir todas as diretrizes indicadas no Plano de Acompanhamento da Qualidade, a ser fornecido pela CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

3.6.7.3. O NQ das filas de atendimento será calculado através da média ponderada dos índices de encaminhamento para pesquisa (IEP), quando aplicável, e de satisfação do cliente (ISC). Assim para obtenção correta dos resultados, a solução a ser disponibilizada deverá ser capaz de calcular os seguintes índices:

a. Índice de Encaminhamentos para Pesquisa (IEP)

O índice de encaminhamento para pesquisa mede a capacidade da operação em buscar melhor amostragem para pesquisa, evitando o direcionamento de opinião.

$$IEP = \frac{A}{B}$$

Onde:

A = número de atendimentos transferidos para pesquisa na fila

B = número de atendimentos realizados na fila

NOTA: caso a metodologia de encaminhamento seja automatizada, o IEP não será considerado.

b. Índice de Satisfação do Cliente (ISC)

O índice de Satisfação do cliente mede o nível de contentamento do usuário em relação ao serviço de atendimento prestado em cada fila e canal de relacionamento.

Quando a metodologia de avaliação utilizada for conceitual (ótimo, bom ruim ou péssimo), o ISC será calculado da seguinte maneira:

$$ISC = \frac{C}{D}$$

Onde:

C = número de atendimentos na faixa positiva

D = número de pesquisas respondidas

Nota: faixa positiva é o intervalo de conceitos considerados positivos, a ser definido pela CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

Quando a avaliação da satisfação ocorrer por método quantitativo (nota), o ISC será obtido pela média simples das notas alcançadas;

3.6.7.4. Cálculo do Nível de Qualidade (NQ) das filas de atendimento:

$$NQ_x = \frac{(IEP * 2) + (ISC * 3)}{5}$$

Onde:

NQ_x = Nível de Qualidade de qualquer fila de atendimento (x)

IEP = Índice de Encaminhamento para Pesquisa;

ISC = Índice de Satisfação do Cliente;

NOTA: caso a metodologia de encaminhamento da pesquisa seja automatizada, o IEP não será considerado no cálculo do Nível de Qualidade (NQ), ou seja:

$$NQ_x = ISC$$

3.6.7.5. A média simples dos NQ de todas as filas de atendimento resultará no Nível de Qualidade Médio (NQM) do respectivo canal de relacionamento;

$$NQM_x = \frac{(NQ_{(x1)} + NQ_{(x2)} + NQ_{(x3)} \dots + NQ_{(n)})}{n}$$

3.7. Índice de Qualidade e de Serviços (IQS)

3.7.1. O Índice de Qualidade e de Serviços (IQS) será calculado para cada canal de relacionamento (x) e tomará como base os resultados dos respectivos indicadores médios de serviço [NSM(x) e NQM(x)], considerando os respectivos padrões exigidos em cada canal [NSPM(x) e NQPM(x)], conforme fórmula matemática a seguir:

$$IQS_x = \left[\left(\frac{NSM_x}{NSPM_x} \right) * 70\% \right] + \left[\left(\frac{NQM_x}{NQPM_x} \right) * 30\% \right], \text{ onde:}$$

- IQS_x = Índice de Qualidade e de Serviço relacionado a qualquer canal de relacionamento
- NSM_x = Nível de Serviço Médio do canal correspondente
- NSPM_x = Nível de Serviço Padrão Médio do canal correspondente
- NQM_x = Nível de Qualidade Médio do canal correspondente
- NSPM_x = Nível de Qualidade Padrão Médio do canal correspondente





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

NOTA:

- Quando o NSM atingido for maior que o NSPM definido, não haverá acréscimo na remuneração, ou seja, IQS ≤ 1 ou 100%
- Quando o NQM atingido for maior que o NQPM definido, não haverá acréscimo na Remuneração, ou seja, IQS ≤ 1 ou 100%

3.8. Dedução por Abandono no Teletendimento (DAT)

3.8.1. Chamadas abandonadas são aquelas desligadas após o prazo de atendimento determinado pela CONTRATANTE na respectiva fila de atendimento, conforme TABELA 1.

3.8.2. Sempre que o percentual de abandono superar a tolerância estabelecida pela CONTRATANTE em qualquer fila de atendimento, o DAT será acionado.

3.8.3. Caso o percentual de ligações abandonadas não ultrapasse a tolerância parametrizada nas filas de atendimento, o DAT não será calculado, ou seja, será nulo.

3.8.4. Quando acionado, o DAT corresponderá ao quantitativo total a ser deduzido, em minutos, e será calculado a partir do número de ligações abandonadas nas filas acionadas, multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila correspondente, no período da medição.

$$DAT = \sum (QLA * TMA)$$

onde:

- DAT = Quantitativo total de minutos a serem deduzidos da remuneração do atendimento telefônico, relacionado às ligações abandonadas
- QLA = Quantidade de ligações abandonadas acima da tolerância parametrizada, no período apurado;
- TMA = Tempo Médio de Atendimento mensal da fila correspondente;

3.8.5. Não serão consideradas como abandonadas as ligações desistentes, ou seja, aquelas desligadas antes do prazo de atendimento definido para cada fila.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

4. CÁLCULO DOS QUANTITATIVOS

4.1. A plataforma de gestão multicanal a ser implantada deverá ser capaz de fornecer os quantitativos de serviços prestados em cada canal de relacionamento, de forma automatizada, em dashboard e por meio de relatórios periódicos demandados.

4.2. Os quantitativos de serviços a serem fornecidos pela plataforma estão descritos a seguir:

4.3. **Quantitativo do Atendimento Telefônico**

O atendimento telefônico conglobera os serviços de Atendimento Telefônico Convencional, Atendimento Telefônico Ativo e Atendimento Telefônico Estratégico.

4.3.1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO CONVENCIONAL

4.3.1.1. Serviço de atendimento telefônico receptivo prestado nas filas de atendimento não estratégicas.

4.3.1.2. O quantitativo desse serviço equivale ao total de minutos de conversação (speaking time) gerados durante o atendimento telefônico das filas convencionais.

4.3.2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO

4.3.2.1. Serviço de atendimento telefônico ativo prestado sob demanda da CONTRATANTE.

4.3.2.2. O quantitativo de minutos relacionado ao atendimento telefônico ativo será o total de minutos de conversação (speaking time) gerados durante a prestação do serviço, desde que não estejam relacionados a complementação de manifestações em curso.

4.3.3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESTRATÉGICO

4.3.3.1. Serviço de atendimento telefônico receptivo prestado nas filas de atendimento estratégicas.

4.3.3.2. O quantitativo desse serviço equivale ao total de minutos de conversação (speaking time) gerados durante o atendimento telefônico das filas estratégicas.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

4.4. Quantitativo do Atendimento Digital

O atendimento digital conglomerava os serviços de Atendimento Digital Convencional e Atendimento Digital Estratégico

O quantitativo desses serviços equivale ao total de atendimentos finalizados e o seu resultado deve ser fornecido para cada serviço, de forma automatizada, pela plataforma.

4.4.1. ATENDIMENTO DIGITAL CONVENCIONAL

4.4.1.1. Serviço de atendimento digital prestado nas filas de atendimento convencionais (não estratégicas).

4.4.1.2. O quantitativo de atendimentos digitais convencionais deverá corresponder ao total de ocorrências finalizadas pelo atendimento humano nas filas de atendimento convencionais definidas na tabela 1.

4.4.2. ATENDIMENTO DIGITAL ESTRATÉGICO

4.4.2.1. Serviço de atendimento digital prestado nas filas de atendimento estratégicas.

4.4.2.2. O quantitativo de atendimentos digitais estratégicos deverá corresponder ao total de ocorrências finalizadas pelo atendimento humano nas filas de atendimento estratégicas definidas na tabela 1.

4.5. Quantitativo do Canal de Atendimento Presencial

4.5.1. O atendimento presencial conglomerava os serviços de Atendimento Digital Convencional e Atendimento Digital Estratégico

4.5.2. A quantidade de atendimentos presenciais será obtida por meio da plataforma de gestão de canais de atendimento que deverá estar integrada a um sistema gestor de senhas no atendimento presencial.

4.5.3. A plataforma de gestão do atendimento presencial deverá disponibilizar:

4.5.3.1. Sistema de gestão de fila de atendimento, interligado a um totem de auto-senha com chamamento por monitor, que possibilite a extração automática do indicador TEA (tempo de espera do atendimento) em dashboard e relatórios periódicos, diretamente da plataforma de gestão;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0004/2020

4.5.3.2. Opinômetros, instalados no local, ou solução similar, interligados a plataforma de gestão, que possibilite a realização tempestiva da pesquisa de satisfação e extração automática do indicador ISC (índice de satisfação do cliente) pela CONTRATANTE.

NOTA: Todos os equipamentos necessários ao funcionamento da plataforma de gestão, tais como monitores, totens e opinômetros, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

4.5.4. ATENDIMENTO PRESENCIAL CONVENCIONAL

4.5.4.1. Serviço de atendimento presencial prestado nas filas de atendimento convencionais (não estratégicas).

4.5.4.2. O quantitativo de atendimentos presenciais convencionais será calculado com base no total de atendimentos presenciais realizados nas filas de atendimento convencionais definidas na tabela 1.

4.5.4.3. Os atendimentos não iniciados por desistência do cliente ou por outro motivo que impeça o atendimento, antes da convocação da senha, não serão contemplados para fins de faturamento.

4.5.5. ATENDIMENTO PRESENCIAL ESTRATÉGICO:

4.5.5.1. Serviço de atendimento presencial prestado nas filas de atendimento estratégicas.

4.5.5.2. O quantitativo de atendimentos presenciais estratégicos será calculado com base no total de atendimentos presenciais realizados nas filas de atendimento estratégicas

4.5.5.3. Os atendimentos não iniciados por desistência do cliente ou por outro motivo que impeça o atendimento, antes da convocação da senha, não serão contemplados para fins de faturamento.





**EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA
Nº 0004/2020**

ANEXO Q7 - PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL	QUANT. ANUAL	PREÇO UNIT. (R\$)	VALOR MENSAL
ITEM I - Fornecimento de plataforma multicanal integrada, interligada à base de dados da CONTRATANTE, para atendimento, gestão do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços em modelo SaaS (Software as a Service);						
1.1.	Perfil Atendimento (operadores de atendimento e backoffices)	Usuários Ativos (UA)	30	360		
1.2.	Perfil Operacional (áreas internas: técnicas e administrativas)	Usuários Ativos (UA)	15	180		
1.3.	Perfil Supervisor (supervisores de atendimento / backoffices)	Usuários Ativos (UA)	4	48		
1.4.	Perfil Administrativo (área gestora e de tecnologia)	Usuários Ativos (UA)	3	36		
						R\$ 0,00
ITEM II Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente – Chatbot, incluindo a implantação dos canais on line (WhatsApp e chat);						
2.1.	Pacote com 1.000 Interações	Pacote (PC)	2	24		
						R\$ 0,00
ITEM III - Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;						
3.1.	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes com a solução contratada.	UST	xxxx			
						R\$ 0,00
ITEM IV - Capacitação e formação inicial de usuários para utilização da solução tecnológica						
4.1.	Capacitação para os perfis de Atendimento, Operacional, Supervisor e Administrativo (Sob demanda)	Hora-aula / demanda (Ha)	0	500		
						R\$ 0,00
VALOR MENSAL DO CONTRATO						R\$ 0,00
VALOR ANUAL DO CONTRATO						R\$ 0,00

