



**DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

**GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS**

# **CHAMADA PÚBLICA EDITAL N° 2022/22**

**OBJETO: Consulta ao mercado para subsidiar decisão sobre futura Aquisição de Solução de Contact Center Como Serviço (CCaS).**

**Licitacoes-e nº: 931280**

**BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**  
**GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS**

**Chamada Pública Nº 2022/22**

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da **Diretoria Administrativa e Financeira / Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos**, torna pública a realização da **Chamada Pública**, na forma abaixo e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado em sua página eletrônica ([www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)) em **01.02.2018** e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº 2022/1206 de 23 de fevereiro de 2022.

### **1. Consulta Pública**

- 1.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., informa que promoverá **Chamada Pública**, visando consulta ao mercado para subsidiar decisão sobre futura Aquisição de Solução de Contact Center Como Serviço (CCaS), durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes nos Anexos 1 e 3.
- 1.2. Ressaltamos tratar-se de procedimento preliminar, cujo objetivo é o refinamento e ajustes na especificação da solução desejada, objetivando afastar eventuais inconsistências, bem como exigências incompatíveis com o objeto em questão, e a prospecção de soluções que atendam às necessidades da BBTS.
- 1.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. se reserva o direito de, por ocasião da possibilidade de instauração de futuro certame licitatório, independente das respostas e/ou argumentos porventura apresentados e motivada por razões de natureza técnica ou estratégica, alterar as especificações técnicas e demais condições objeto desta Consulta.
- 1.4. Eventuais respostas a esta **Chamada Pública** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Os fornecedores que não participarem desta **Chamada Pública** não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.
- 1.5. A aceitação de uma proposta não compromete a BB Tecnologia e Serviços S. A. com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta Consulta sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.
- 1.6. O fornecedor não deve cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta. O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta Consulta.
- 1.7. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. não assumirá o compromisso de acatar as sugestões apresentadas.

---

## 2. Confidencialidade

- 2.1. Fornecedores, seus empregados e representantes, sem prévio consentimento por escrito, não poderão:
- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - b) Divulgar direta ou indiretamente que qualquer produto do fornecedor ou das empresas que representa foi aprovado, homologado ou endossado pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - c) Referir-se à existência desta Consulta em press releases, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

## 3. Esclarecimentos

- 3.1. Os esclarecimentos devem ser encaminhados na forma definida no item 5 do Anexo 1 e serão respondidos e publicados no site [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br).

Brasília, 01 de abril de 2022.

---

Ítalo Augusto Dias de Souza  
Autoridade Competente

---

## ANEXO 1

### RFI - Request for Information

#### Termos Gerais

#### Consulta ao mercado para subsidiar decisão sobre futura Aquisição de Solução de Contact Center Como Serviço (CCaS)

<b>Sumário</b>
----------------

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO .....	5
3. TERMOS E CONDIÇÕES .....	6
3.1. CONFIDENCIALIDADE .....	6
3.2. RESPONSABILIDADE .....	6
4. CRONOGRAMA .....	6
5. CONTATOS.....	7

## 1. Introdução

Este documento fornece informações e requisitos para que as empresas com atuação no mercado de TI conheçam as condições/especificações contidas no arquivo “*RFI (Contact Center as a Service) – Requisitos.xls*” que compõe esta consulta.

## 2. Objetivo

O objetivo desta consulta é subsidiar decisão da BB Tecnologia e Serviços sobre futura aquisição de solução de Contact Center as a Service (CCaS) e que atendam aos demais requisitos técnicos constantes no arquivo “*RFI (Contact Center as a Service) - Requisitos.xlsx*”.

Adicionalmente, as empresas participantes desta consulta deverão:

- a) Fornecer uma arquitetura, em alto nível, dos cenários abaixo identificando os principais componentes da solução e os valores de acordo com a aba “Precificação” do arquivo “*RFI (Contact Center as a Service) - Requisitos.xlsx*”:
  1. Primeiro Cenário: 160 agentes divididos em 2 turnos
    - 80% dos agentes interagindo com o cliente através da voz, 90% desses em atendimento ativo e os outros 10% em atendimento receptivo;
    - 20% dos agentes interagindo com o cliente através de chat por SMS/Whatsapp/Chat na Web.
    - Brokers de SMS/Whatsapp/Chat fornecidos pela BBTS.
    - Atendimento fonado ativo com TME de 20s, TMA de 60s, Hit Rate de 1,5%.
    - Atendimento formado receptivo com TMA de 300 segundos.
    - 100% das interações gravadas.
    - URA com Voice BOT com TMA de 300 segundos atendendo 5.000 ligações por mês.
  2. Segundo Cenário: 300 agentes divididos em 2 turnos
    - 50% dos agentes interagindo com o cliente através da voz. 66,66% desses em atendimento ativo e os outros 33,33% em atendimento receptivo.
    - 50% dos agentes interagindo com o cliente através de chat por SMS/Whatsapp/Chat na Web.
    - Brokers de SMS/Whatsapp/Chat fornecidos pela BBTS.
    - Atendimento fonado ativo com TME do agente de 20s, TMA de 60s, Hit Rate de 1,5%.
    - Atendimento formado receptivo com TMA de 300 segundos.
    - 100% das interações gravadas.
    - URA com Voice BOT com TMA de 300 segundos atendendo 10.000 ligações por mês.
- b) Apresentar os diferenciais sobre as demais soluções de mercado.
- c) Solicitar, se necessário, uma apresentação técnica para demonstração para a BBTS.

### 3. Termos e Condições

#### 3.1. Confidencialidade

Fornecedores, seus empregados e representantes, sem prévio consentimento por escrito, não poderão:

- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados à BB Tecnologia e Serviços;
- b) Divulgar direta ou indiretamente que qualquer produto do fornecedor ou das empresas que representa foi aprovado, homologado ou endossado pela BB Tecnologia e Serviços;
- c) Referir-se à existência desta RFI em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

#### 3.2. Responsabilidade

Esta RFI não constitui compromisso de contrato de venda ou fornecimento de quaisquer bens ou serviços entre a BB Tecnologia e Serviços e o fornecedor.

A aceitação de uma proposta não compromete a BB Tecnologia e Serviços com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta RFI sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.

O fornecedor não deve cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta RFI.

O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta RFI.

### 4. Cronograma

O cronograma estipulado deverá ser cumprido rigorosamente pelos fornecedores, porém, modificações poderão ocorrer a critério da BB Tecnologia e Serviços:

Tabela 1 - Cronograma

Etapa	Data
Publicação	01/04/2022
Recebimento de dúvidas	Até 20/04/2022
Esclarecimento de dúvidas	Até 27/04/2022
Recebimento da resposta	Até 06/05/2022

---

## 5. Contatos

Esclarecimento de dúvidas e envio de documentação:

- a) As dúvidas decorrentes da interpretação desta RFI deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos **arquitetura@bbts.com.br** e [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br), sob o título: **RFI – CCaS BBTS – DÚVIDA**. As mensagens deverão conter a identificação da empresa, o nome do responsável e telefone para contato. Os esclarecimentos às dúvidas serão divulgados por esta mesma via.
  
- b) A Resposta do Fornecedor a esta consulta deve ser encaminhada em meio digital para o endereço eletrônico citado no item “a”, sob o título: **RFI – CCaS BBTS - RESPOSTA**, juntamente com qualquer documentação adicional julgada necessária pelo fornecedor.

---

## ANEXO 2

### RFI - Consulta a Mercado - Esclarecimento de Dúvidas

Disponível nos sites [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)

---

**ANEXO 3****Request for Information – RFI – Planilha Modelo**

Disponível nos sites [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)