



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

CONSULTA PÚBLICA EDITAL Nº 2023/68

OBJETO: CONSULTA PÚBLICA PARA SUBSIDIAR DECISÃO DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS SOBRE FUTURA AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE DISCAGEM AUTOMÁTICA COM VISTAS A ATENDER O SERVIÇO E ATIVIDADE DO CENTRO DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL, LOCALIZADO NA CIDADE DE BRASÍLIA/DF.

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

Consulta Pública Nº 2023/68

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) em **01.02.2018** e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo **Parecer Jurídico PJe nº 2022/1206**.

1. Consulta Pública

- 1.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. buscando identificar possíveis alternativas para subsidiar decisão da BB Tecnologia e Serviços sobre futura aquisição de solução de Discagem Automática, informa que promoverá **Chamada Pública**, durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes no Anexo 1.
- 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 instauração do respectivo 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. Cronograma

Etapa	Data
Recebimento de dúvidas	até 18h do dia 25/10/2023
Esclarecimento de dúvidas	até 18h do dia 01/11/2023
Recebimento de respostas	até 18h do dia 09/11/2023

4. Contato

- 4.1. Toda comunicação sobre este processo da **Chamada Pública**, inclusive o encaminhamento propostas, de eventuais questionamentos e/ ou solicitações de esclarecimentos citados no item 2, deverão ser encaminhadas sob o título: **RFI – CCaS BBTS – DÚVIDA** para o e-mail: licitacoes@bbts.com.br.
- 4.2. As mensagens deverão conter o número desta Chamada Pública, a identificação da empresa, o nome do responsável e telefone para contato. Os esclarecimentos às dúvidas serão divulgados por esta mesma via e publicados no site www.bbts.com.br.
- 4.3. A Resposta do Fornecedor a esta consulta deve ser encaminhada em meio digital para o endereço eletrônico citado no item 4.1 sob o título: **RFI – CCaS BBTS - RESPOSTA**, juntamente com qualquer documentação adicional julgada necessária pelo fornecedor.

Brasília, 9 de outubro de 2023.

Italo Augusto Dias de Souza
Autoridade Competente

Anexo 1: RFI - Termos Gerais
Anexo 2: RFI – Formulário para Esclarecimento de Dúvidas
Anexo 3: RFI – Requisitos

Anexo 1 - Termos Gerais

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

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. Cenário: 400 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.
- 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.

Anexo 2: RFI – Formulário para Esclarecimento de Dúvidas

Anexo 2 disponível no site www.bbts.com.br

Anexo 3: RFI – Requisitos

Anexo 3 disponível no site www.bbts.com.br