



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

CONSULTA PÚBLICA EDITAL Nº
2024/49

OBJETO: Contratação de Solução de Contact Center as Service (CCaaS) para atendimento omnichannel, na modalidade software como serviço (SaaS - Software as a Service) composta por sistema de telefonia, sistema de discador, sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de orquestração de interações, sistema de gravação, sistema de gestão de qualidade, sistema de análise de texto e fala, sistema de gerenciamento de força de trabalho, além de serviços de configuração, ativação, integração destes componentes com sistema corporativo da BBTS, suporte técnico, operação assistida e sessões de passagem de conhecimento.

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

Consulta Pública Nº 2024/49

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 **Consulta 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) e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº 2022/1206 (OS nº 739416).

1. Consulta Pública

- 1.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. buscando identificar possíveis alternativas para contratação de Solução de Contact Center as Service (CCaaS) para atendimento omnichannel, na modalidade software como serviço (SaaS - Software as a Service) composta por sistema de telefonia, sistema de discador, sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de orquestração de interações, sistema de gravação, sistema de gestão de qualidade, sistema de análise de texto e fala, sistema de gerenciamento de força de trabalho, além de serviços de configuração, ativação, integração destes componentes com sistema corporativo da BBTS, suporte técnico, operação assistida e sessões de passagem de conhecimento informa que promoverá **Consulta 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 **Consulta Pública** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Os fornecedores que não participarem desta **Consulta 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 25/10/2024
Esclarecimento de dúvidas	até 18h do dia 01/11/2024
Recebimento de propostas	até 18h do dia 08/11/2024

4. Contato

- 4.1. Toda comunicação sobre este processo da **Consulta Pública**, inclusive o encaminhamento propostas, de eventuais questionamentos e/ ou solicitações de esclarecimentos (modelo anexo 1) citados no item 2, deverão ser realizadas pelo e-mail: licitacoes@bbts.com.br.
- 4.2. As mensagens deverão conter o número desta Consulta 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. Os interessados deverão encaminhar o Anexo 3 – Requisitos e Precificação devidamente preenchidos.

Anexos:

Anexo 1 – Especificações Técnicas

Anexo 2 – Modelo de Esclarecimento de Dúvidas

Anexo 3 – Requisitos e Precificação

Italo Augusto Dias de Souza
Autoridade Competente

ANEXO 1

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Objeto:

- 1.1. Contratação de Solução de Contact Center as Service (CCaaS) para atendimento omnichannel, na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service) composta por sistema de telefonia, sistema de discador, sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de orquestração de interações, sistema de gravação, sistema de gestão de qualidade, sistema de análise de texto e fala, sistema de gerenciamento de força de trabalho, além de serviços de configuração, ativação, integração destes componentes com sistema corporativo da BBTS, suporte técnico, operação assistida e sessões de passagem de conhecimento pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

2. Especificações técnicas:

2.1. A Solução deverá disponibilizar as seguintes características gerais mínimas:

- 2.1.1. Toda a solução de Contact Center deverá ser fornecida na modalidade de SaaS (Software as a Service), hospedada 100% em nuvem e permitir integração com o sistema de CRM e outros sistemas corporativos da BBTS;
- 2.1.2. A solução SaaS (Software como Serviço) deverá ser fornecida exclusivamente em nuvem externa da BBTS, sendo que todos os serviços serão acessados pela BBTS utilizando a Internet, não sendo necessários conexões adicionais como VPNs ou Link de Dados para acesso aos serviços e softwares contratados, a não ser que especificamente solicitado pela BBTS;
- 2.1.3. O CCaaS deverá ser um sistema pronto, especializado em atendimento ao cliente, observada a legislação brasileira, em especial àquela regulamentada pela ANATEL;
- 2.1.4. A empresa LICITANTE deve ser especializada no fornecimento integral da solução de CCaaS requerida e no funcionamento de serviços relacionados ao atendimento de ponta a ponta;
- 2.1.5. A solução deve possuir licenciamento flexível prevendo acionamentos variáveis, conforme a necessidade operacional até o limite do quantitativo deste contrato.
- 2.1.6. A solução deve ter capacidade de suportar toda a demanda referente à solução ofertada sem que seja necessário a criação de novos *tenants* na nuvem;
- 2.1.7. A solução deve ter uma solução que permita tratar diferentes mídias de atendimento escolhidas pelo cliente para se comunicar com a empresa através de um único motor de roteamento, como voz, vídeo e texto;
- 2.1.8. A solução deve possuir capacidade de gerenciar filas de *outbound* e *inbound* de qualquer mídia utilizada;
- 2.1.9. A solução deve realizar o entroncamento junto às operadoras de telefonia através do protocolo SIP com quantidade de canais suficientes para uma boa performance da operação;

- 2.1.10. Fornecer SBC compatível, seja virtual ou físico, com a quantidade de licenças necessárias para uma boa performance da operação, seja operação receptiva ou ativa, no caso de a BBTS prover o entroncamento IP, padrão SIP (RFC 3261), junto às operadoras de telefonia;
- 2.1.11. Entregar disponibilidade de 99,99% através de recursos de alta disponibilidade e redundância de dados;
- 2.1.12. Os componentes da solução a ser fornecida devem permitir a integração com outros componentes pertencentes a outro fabricante (através de interfaces, bibliotecas ou APIs devidamente documentadas), visando o funcionamento harmônico do ambiente;
- 2.1.13. A solução deverá fornecer recursos de notificação automáticos para fins de monitoração quando qualquer objeto que compõe a solução entrar ou sair do estado normal de funcionamento, considerando indisponibilidade e desempenho;
- 2.1.14. Em toda a solução deverá haver recursos de auditoria para monitorar atividades dos usuários em todos os perfis, sejam agentes, supervisores, monitores de qualidade ou mesmo administradores da solução;
- 2.1.15. Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem preferencialmente estar hospedados em território brasileiro;
- 2.1.16. Conforme resolução N° 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, na contratação de serviços de computação em nuvem, deve ser observada a existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde esses serviços poderão ser prestados;
- 2.1.17. Todos os serviços de nuvem, previstos neste documento, devem ser prestados em datacenters localizados no Brasil, ou em países onde há convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;
- 2.1.18. Caso ocorra alteração de região onde os serviços estão hospedados ou seriam disponibilizados, a CONTRATANTE deverá ser previamente comunicado;
- 2.1.19. No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 2.2. **Sobre o dimensionamento básico da solução e a quantidade de subscrições de licenças mínimas a serem atendidas.**
 - 2.2.1. Subscrição de licenças, garantindo acesso da BBTS à ferramenta contratada sem a imposição de qualquer tipo de barreira, possibilitando ações de parametrização por nossa equipe interna, caso necessário;
 - 2.2.2. A subscrição de licenças deve incluir eventuais atualizações dos softwares a disposição da BBTS, assim como para plataforma para funcionamento em nuvem e do suporte técnico online;
 - 2.2.3. A ferramenta contratada deve ter, no mínimo, as especificações técnicas descritas neste documento. A FORNECEDORA poderá compor a solução com outros módulos ou softwares complementares, desde que funcionem de maneira integrada e atenda às necessidades da BBTS;

-
- 2.2.4. As licenças deverão ser divididas por tipo de usuário, conforme quantidades descritas abaixo:
 - 2.2.4.1. Quantidade de agentes cadastrados (voz): 400;
 - 2.2.4.2. Quantidade de agentes concorrentes (voz): 300;
 - 2.2.4.3. Quantidade de agentes cadastrados (WhatsApp e SMS): 100;
 - 2.2.4.4. Quantidade de agentes concorrentes (WhatsApp e SMS): 50;
 - 2.2.4.5. Quantidade de supervisores cadastrados: 50;
 - 2.2.4.6. Quantidade de supervisores concorrentes: 50;
 - 2.2.4.7. Quantidade de monitores de qualidade cadastrados: 20;
 - 2.2.4.8. Quantidade de monitores de qualidade concorrentes: 10;
 - 2.2.4.9. Quantidade de administradores da solução: 40;
 - 2.2.5. Sobre as campanhas ativas fonadas.
 - 2.2.5.1. Todas as campanhas funcionando em modo Preditivo;
 - 2.2.5.2. Capacidade de pelo menos 50 canais por agente;
 - 2.2.5.3. Capacidade global do sistema de pelo menos 80 CPS (chamadas por segundo);
 - 2.2.5.4. Quantidade diária média de discagem de 1.200.000 tentativas;
 - 2.2.5.5. Quantidade diária média de 45.000 ligações entregues ao agente;
 - 2.2.5.6. TMA (Tempo Médio de Atendimento) de 48 segundos;
 - 2.2.5.7. TME (Tempo Médio de Espera) do operador de 36 segundos;
 - 2.2.5.8. Tempo de Pós-Atendimento de 14 segundos;
 - 2.2.5.9. Campanhas ativas entre 8h e 20h, com dois turnos de agentes.
 - 2.2.6. Sobre o atendimento receptivo fonado.
 - 2.2.6.1. Média de 533 atendimentos diários;
 - 2.2.6.2. TMA de 178 segundos;
 - 2.2.6.3. 4 Skills distintos de atendimento;
 - 2.2.6.4. 4 Avaliações de Pós Atendimentos configuradas.
 - 2.2.7. Sobre o atendimento receptivo em mídias de texto.
 - 2.2.7.1. Atendimento para WhatsApp e Webchat;
 - 2.2.7.2. 16 atendimentos simultâneos por agente;
 - 2.2.7.3. 650 atendimentos diários.

- 2.2.8. Sobre as campanhas via SMS.
 - 2.2.8.1. Disparo diário de 110 mil mensagens;
- 2.2.9. Sobre a gravação das interações.
 - 2.2.9.1. 100% de todas as interações com o cliente gravadas;
 - 2.2.9.2. Retenção de 5 anos da mídia ou até o encerramento de contrato, o que ocorrer por último;
 - 2.2.9.3. 5% das telas dos agentes gravadas;
 - 2.2.9.4. Retenção de 3 meses ou encerramento de contrato;
 - 2.2.9.5. Fornecimento das mídias e dos metadados da gravação armazenados em caso de encerramento de contrato.
- 2.2.10. Sobre as URAs do atendimento receptivo.
 - 2.2.10.1. Pelo menos 10 URAs distintas configuradas na solução;
 - 2.2.10.2. Árvore de URA navegável por DTMF e integração com aplicação terceira via REST API;
 - 2.2.10.3. 100 canais SIP exclusivos de atendimento receptivo com a rede pública de telefonia;
 - 2.2.10.4. 100 canais de URA;
- 2.2.11. Sobre as campanhas de URAs ativas.
 - 2.2.11.1. 10 diferentes campanhas de URAs ativas configuradas;
 - 2.2.11.2. URAs ativas possuírem pelo menos as seguintes funcionalidades: Identificação do cliente, Lembrete de Pagamento, Transferência para Atendentes Humanos, Ferramenta de Conversão de Texto em Fala, Tecnologia de Reconhecimento de Voz e Autenticação Biométrica.
- 2.2.12. Sobre Voice BOT.
 - 2.2.12.1. Possuir a capacidade de realizar uma negociação do início ao fim com um cliente, tanto em atendimento receptivo quanto ativo.
- 2.2.13. Sobre disponibilidade do sistema.
 - 2.2.13.1. SLA de 99,90%.
- 2.3. **O Sistema deverá apresentar ainda, as seguintes características em cada um dos diferentes temas:**
 - 2.3.1. Omnichannel**
 - 2.3.1.1. Permitir tratar diferentes mídias de atendimento escolhidas pelo cliente para se comunicar com a empresa, incluindo, mas não se restringindo a voz inbound, chat, e-mail, mídia social, SMS, URA, Discador e vídeo chamada;
 - 2.3.1.2. A engine (motor) de roteamento do sistema ser única para todas estas mídias, bem como o sistema de relatório e o licenciamento das posições de atendimento;

- 2.3.1.3. Possuir capacidade de decisões de roteamento não somente baseadas em skill e estatísticas de atendimento, mas também deverão ponderar atributos da chamada ou do contato, do atendente e do negócio;
- 2.3.1.4. Oferecer suporte ao roteamento baseado em habilidades (skills), incluindo a capacidade de permitir que as habilidades sejam priorizadas ou ponderadas;
- 2.3.1.5. Permitir criação de filas múltiplas e atribuir agentes individuais ou em grupo;
- 2.3.1.6. Permitir definição de grupos de habilidades múltiplas (multskill) e atribuir agentes individuais ou em grupo;
- 2.3.1.7. Permitir definição de níveis de serviço e alterar filas com base no desempenho, tanto dinamicamente quanto usando regras configuráveis;
- 2.3.1.8. Integrar com outros sistemas da BBTS e permitir esses sistemas possam encaminhar atendimentos já iniciados para que sejam roteados pela engine da solução, garantindo assim um blending total das atividades do Contact Center;
- 2.3.1.9. Um exemplo dessa integração seria no caso de um atendimento realizado por bot via chat no portal da BBTS, inicialmente sem qualquer envolvimento da solução descrita, possa ser encaminhado para essa solução e, conseqüentemente, atendida por um agente nela logado dando continuidade ao atendimento como um todo;
- 2.3.1.10. Permitir que outras mídias não tratadas pelo sistema, como novas mídias sociais, possam ser integradas e serem roteadas pelo engine inteligente unificado, garantindo assim um blending total das atividades do Contact Center sem necessidade de licenciamento adicional, desde que a BBTS forneça o broker ou o canal correspondente;
- 2.3.1.11. Possuir API (Application Programming Interface) abertas para criação de fila universal com o Contact Center do fornecedor e com soluções de terceiros, como ferramentas de mensagens e webchats de mercado, ou bots de mercado ou atendimento a formulários internos de backoffice;
- 2.3.1.12. Permitir que as soluções de terceiros utilizem as mesmas regras de roteamento, compartilhem status com o Contact Center, utilizem a mesma interface de atendimento, estejam nos mesmos relatórios de atendimento e registrem suas interações no mesmo repositório da jornada do cliente (caminho que um cliente percorre desde a primeira interação com a empresa até o encerramento da demanda);
- 2.3.1.13. Permitir o armazenamento de dados relevantes das interações do cliente por todos os canais de interação da plataforma. As informações armazenadas devem ficar disponíveis para tomadas de decisões inteligentes do sistema e o repositório das interações do cliente da plataforma oferecer API abertas para registros de interações fora do sistema;
- 2.3.1.14. Garantir a rastreabilidade do atendimento, através da utilização de ID única para a interação com o cliente, mesmo que no fluxo do atendimento seja necessário transferências entre segmentos e que a mesma ligação ou atendimento multicanal seja realizado por um ou mais agentes e diferentes sistemas de atendimentos automatizados.

2.3.2. Usabilidade

- 2.3.2.1. Permitir um único cadastro do agente/supervisor não sendo necessário realizar cadastro do mesmo usuário em vários componentes da mesma solução;
- 2.3.2.2. O sistema deve permitir a identificação e autenticação de usuários por meio de código de usuário e senha;

- 2.3.2.3. O sistema deve prover mecanismos para mapear as autorizações de papéis/perfis do próprio aplicativo com papéis/perfis da BBTS através de grupos;
- 2.3.2.4. O sistema deve implementar cadastramento/descadastramento automatizado de usuários a depender do privilégio do usuário;
- 2.3.2.5. O sistema deverá possuir funcionalidade para criação e atualização massificada de dados relativos aos usuários da ferramenta;
- 2.3.2.6. Permitir a gestão unificada dos grupos e agentes independente da mídia;
- 2.3.2.7. Permitir de maneira intuitiva importação de lotes de agentes/supervisor para criação ou edição deles;
- 2.3.2.8. Permitir login via Single Sign-On;
- 2.3.2.9. Permitir a alteração de skills pela equipe de controle operacional de um único agente, de vários agentes por vez, e/ou via importação de template de skills;
- 2.3.2.10. Fornecer no formato WEB a interface de gerenciamento da operação, como a interface de configuração de agentes, skills e campanhas;
- 2.3.2.11. Disponibilizar a interface de gerenciamento da solução em português do Brasil;
- 2.3.2.12. Possuir API abertas para gerenciamento da operação, como troca de skills, desconexão de agentes, ativação/desativação de campanhas ativas, por soluções de terceiros;
- 2.3.2.13. A solução deve permitir encaminhamento de chamadas e permitir retorno a fluxos anteriores da interação sem perda de sessão;
- 2.3.2.14. A solução deve detectar se as chamadas são de telefone fixo ou móvel e rotular devidamente;
- 2.3.2.15. Permitir realizar a transferências das interações com o cliente de volta para a URA ou para outro segmento sem redefinir o valor de ID único da ligação ou que o novo ID seja vinculável com o antigo, possibilitando que o rastreo da interação e melhor integração com o sistema de CRM;
- 2.3.2.16. A solução deve permitir liberar ou bloquear, de maneira granular, discagem manual pelo operador ou supervisor para números externos (fixo, móvel ou de longa distância), desde que não esteja na lista Do-Not-Call-List ou para números internos (entre agentes e supervisores);
- 2.3.2.17. Documentação em ajuda online de todas as funções passíveis de utilização nos fluxos de URA e roteamento;
- 2.3.2.18. Suporte para campanhas de e-mail de saída automatizadas;
- 2.3.2.19. Suporte para campanhas SMS de saída automatizadas.

2.3.3. Interface do Agente e do Supervisor

- 2.3.3.1. Independente da mídia atendida por eles, a interface do agente e do supervisor deve ser única e WEB, variando apenas os componentes internos, sem necessidade de novo logon em caso de troca de skills e da troca da mídia de atendimento do agente;
- 2.3.3.2. Permitir que aplicações de terceiros, como o CRM, sejam adicionadas à página, como, por exemplo, em um frame, evitando que o usuário tenha que ter mais de uma página

WEB aberta para efetuar o atendimento. Permitir que esse frame seja atualizado pelo workflow referido no item anterior;

- 2.3.3.3. Permitir que as aplicações de terceiros adicionadas à página sejam atualizadas quando novo atendimento chegar ao agente ou supervisor;
- 2.3.3.4. Possuir a opção de incluir na página relatórios personalizáveis para o atendente sobre suas estatísticas de atendimento e para o supervisor sobre as estatísticas de sua equipe;
- 2.3.3.5. Disponibilizar para o supervisor as funcionalidades de Sussurro; Conferência com o agente e cliente; e Captura da Ligação do Agente;
- 2.3.3.6. Disponibilizar para o agente opção de agendamento de novo contato com o cliente (função de call-back) com opção de "melhor horário para ligar" e gerenciamento de fuso horário;
- 2.3.3.7. Ser compatível com Campanhas Ativas do tipo Preview, onde informações pertinentes do cliente serão exibidas antes que o agente inicie qualquer interação com ele;
- 2.3.3.8. Disponibilizar a mídia do atendimento ao agente via WebRTC;
- 2.3.3.9. Disponibilizar de maneira simples ao atendente e ao supervisor a transferência das ligações de volta para a URA ou para outro segmento.

2.3.4. Interface do supervisor

- 2.3.4.1. A interface do supervisor deverá ser integrada a aplicação de CRM da BBTS;
- 2.3.4.2. Conectividade/Softphone WebRTC: Os supervisores se conectarão a solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade;
- 2.3.4.3. Prover indicação do tipo de mídia que está na fila;
- 2.3.4.4. Permitir alterar o status de um agente;
- 2.3.4.5. Realizar supervisão das mídias em atendimento pelos agentes, em tempo real;
- 2.3.4.6. Interagir na chamada entre o agente e o cliente;
- 2.3.4.7. O supervisor deve poder realizar chamadas, receber chamadas, transferir, consultar e fazer conferências;
- 2.3.4.8. Permitir mover agentes para diferentes filas;
- 2.3.4.9. Permitir "entrar" em um atendimento de um agente através dos canais de voz e texto, e visualizar mensagens à medida em que são digitadas;
- 2.3.4.10. Possibilidade de alterar o encaminhamento de chamadas, campanhas e anúncios;
- 2.3.4.11. Permitir acessar arquivos de gravação/registro de voz, texto, vídeo e tela.

2.3.5. Canais digitais de texto

- 2.3.5.1. Possuir capacidade para interações com os seguintes canais digitais: e-mail, chat (web/app), WhatsApp, Instagram, RCS e SMS;

- 2.3.5.2. Possuir modelos (templates) de resposta disponíveis para os canais de mensagem: e-mail, chat (web/app), WhatsApp, Instagram, RCS e SMS;
- 2.3.5.3. Capacidade de consultar o histórico de atendimento (independente do canal utilizado);
- 2.3.5.4. Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns;
- 2.3.5.5. Possuir capacidade de receber e enviar anexos;
- 2.3.5.6. Possui capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos (ex.: .exe);
- 2.3.5.7. Possuir recurso de busca de interações para todos os canais digitais;
- 2.3.5.8. Permitir sugestão de alternar para outros canais de atendimento, por exemplo, "enviar e-mail" quando não houver agentes de chat disponíveis;
- 2.3.5.9. Permitir personalizar mensagem de introdução e oferta do chat;
- 2.3.5.10. Suporte para transição do canal de mídia social ou WhatsApp para o chat web/app;
- 2.3.5.11. Suporte para compartilhamento de tela / co-navegação (em combinação com web chat);
- 2.3.5.12. Suporte para retorno de contato (mantendo histórico da interação), via chat web ou app.

2.3.6. Ferramenta de Relatórios Históricos e Monitoração em Tempo Real

- 2.3.6.1. Dispor de interface WEB que disponibilize aos supervisores e integrantes do controle operacional monitoração em tempo real das estatísticas da operação e relatórios históricos do desempenho operacional do Contact Center, com acesso à tabelas e representações gráficas de interações de agente, fila e mídia;
- 2.3.6.2. Exibir estatísticas em tempo real das filas de atendimento (Ex: Interações em andamento, clientes aguardando, SLA), permitindo também agregar dados de várias filas de atendimento;
- 2.3.6.3. Permitir a personalização do layout do painel de visualização (dashboard) do supervisor "em tempo real";
- 2.3.6.4. Permitir criação de visualizações personalizadas através da definição de fórmulas e baseadas em indicadores de atendimento e performance;
- 2.3.6.5. Possuir tela totalmente responsiva via navegador (Google Chrome ou Mozilla Firefox ESR);
- 2.3.6.6. O acesso às visualizações deverá fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando os padrões de protocolos SAML ou OAuth2/OpenID Connect, disponibilizados pela BBTS;
- 2.3.6.7. Dispor de relatórios padrão, conforme exigidos pelo mercado, e, também, fornecer a opção de personalizá-los nas suas configurações visuais e permitir adicionar ou remover estatísticas e KPIs nesses relatórios sem necessidade de intervenção da CONTRATADA;
- 2.3.6.8. Permitir a criação de novos relatórios conforme exigências da operação do negócio;
- 2.3.6.9. Permitir também, a personalização e criação de Dashboards, onde serão evidenciados vários relatórios em apenas uma única página;

- 2.3.6.10. Possibilitar a adição de fontes de dados externas à ferramenta via conexão a Banco de Dados padrão de mercado, incluindo PostgreSQL, MariaDB, Microsoft SQL, para utilização de dados adicionais em relatórios;
- 2.3.6.11. Disponibilizar acesso controlado e eficiente para aplicações externas que realizam o monitoramento dos dados das campanhas, utilizando Rest API ou conexão direta ao banco de dados. Esse acesso deve ser projetado de forma a não comprometer a operação do Contact Center;
- 2.3.6.12. Permitir exportação automática de dados para um data lake, se solicitado pela BBTS;
- 2.3.6.13. Emitir relatório de produtividade dos agentes por canal de atendimento;
- 2.3.6.14. Capacidade de agendar relatórios para grupos de destinatários configuráveis;
- 2.3.6.15. Capacidade fazer drill-down nos relatórios;
- 2.3.6.16. Possuir estrutura de banco de dados para relatórios históricos e em tempo real para todos os canais de atendimento;
- 2.3.6.17. Capacidade de definir se um relatório é visível com base na função ou no nível de acesso;
- 2.3.6.18. Fornecer manual da ferramenta em português do Brasil.

2.3.7. Unidade de Resposta Audível (URA)

- 2.3.7.1. Dispor de ferramenta com interface gráfica e intuitiva para criação do fluxo da ligação e aplicações de roteamento;
- 2.3.7.2. O sistema de URA deverá ter as funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech) e prover capacidades cognitivas de reconhecimento de contexto de conversa (inteligência artificial);
- 2.3.7.3. O sistema de URA deverá possuir características de multi-função e multi-aplicação, capaz de suportar e operar vários aplicativos diferentes, de forma simultânea;
- 2.3.7.4. O sistema de URA deverá:
 - 2.3.7.4.1. Vocalizar arquivos de áudio;
 - 2.3.7.4.2. Vocalizar ou emitir som de “bip” após a digitação de cada algarismo;
 - 2.3.7.4.3. Vocalizar datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa, sem a necessidade de utilizar recursos TTS (Text to Speech);
 - 2.3.7.4.4. Vocalizar numerais e valores em moeda, nacional e estrangeira, concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares... milhões, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;
 - 2.3.7.4.5. Reconhecer voz (automatic speech recognition) e transcrevê-la para texto (STT – Speech to Text);
 - 2.3.7.4.6. Vocalizar texto (TTS - Text to Speech);
 - 2.3.7.4.7. Reconhecer sinalização multifrequencial (DTMF) conforme RFC 2833 e RFC 4733;
 - 2.3.7.4.8. Detectar ANI e DNIS;

- 2.3.7.4.9. Efetuar comparações de numerais tanto inteiros como decimais e moedas;
- 2.3.7.4.10. Possuir características multitarefa (múltiplas tarefas executadas simultaneamente) e multiusuário (múltiplos usuários acessando simultaneamente);
- 2.3.7.4.11. Deverá ainda, possuir facilidades de cancelamento de eco, comuns nas comunicações de voz sobre IP;
- 2.3.7.5. O sistema de URA deverá permitir a transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano e do atendimento humano para a URA em pontos pré-determinados da aplicação;
- 2.3.7.6. O sistema de URA deverá possuir a facilidade conhecida por “*cut-thru*” em todos os canais, para que o cliente possa interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de apresentar as opções disponíveis;
- 2.3.7.7. O sistema de URA deverá permitir a configuração para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem (“*force-play*”), para algumas vocalizações, quando necessário, limpando em seguida o buffer, para início da digitação do cliente;
- 2.3.7.8. O sistema de URA deverá possuir o recurso de TTS (Text-To-Speech) com as seguintes características:
 - 2.3.7.8.1. Voz natural;
 - 2.3.7.8.2. Customização para fala;
 - 2.3.7.8.3. Suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol);
 - 2.3.7.8.4. Utilização através da interface de desenvolvimento configurável por funcionalidades e parâmetros;
 - 2.3.7.8.5. Módulo de relatórios para acompanhamento de performance e utilização.
- 2.3.7.9. O sistema de URA deverá possuir o recurso de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) e transcrição para texto (STT – Speech to Text), com as seguintes características:
 - 2.3.7.9.1. Voz natural;
 - 2.3.7.9.2. Customização para reconhecimento (tratamento de dialeto, acuidade do som etc.);
 - 2.3.7.9.3. Suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol);
 - 2.3.7.9.4. Utilização através da interface de desenvolvimento configurável por funcionalidades e parâmetros;
 - 2.3.7.9.5. Reconhecimento de pelo menos 200 mil palavras no idioma português (Brasil), permitindo atualização e/ou customização;
 - 2.3.7.9.6. Acesso aos recursos de forma dinâmica e em servidor específico, em cada site;
 - 2.3.7.9.7. Módulo de relatórios para acompanhamento de performance e utilização;
- 2.3.7.10. O sistema de URA deverá disponibilizar ferramenta de controle e distribuição de versão. Essa ferramenta deverá atender às seguintes funcionalidades mínimas descritas a seguir:

- 2.3.7.10.1. Conter todas as versões que estão funcionando em todas as URAs instaladas, inclusive os históricos;
- 2.3.7.10.2. O sistema de URA deverá permitir a recuperação transparente da versão anterior em caso de falha da nova versão;
- 2.3.7.10.3. Armazenamento automático das versões anteriores, quando do carregamento das novas versões nas URAs;
- 2.3.7.10.4. Possuir controle de liberação de versões e controle da documentação dos aplicativos desenvolvidos;
- 2.3.7.11. O sistema de URA deverá permitir a extração de relatórios com os seguintes agrupamentos:
 - 2.3.7.11.1. Global (todos os sites/unidades de atendimento de forma unificada);
 - 2.3.7.11.2. Por site/unidade de atendimento;
 - 2.3.7.11.3. Por canal;
 - 2.3.7.11.4. Por origem (ANI);
 - 2.3.7.11.5. Por destino (DNIS);
 - 2.3.7.11.6. Por aplicação;
 - 2.3.7.11.7. Por opção de navegação do cliente.
- 2.3.7.12. O sistema de URA deverá contemplar funcionalidades para geração de relatórios em tempo real e histórico para todas as chamadas, conforme abaixo:
 - 2.3.7.12.1. Relatórios em tempo real:
 - 2.3.7.12.1.1. Canais de URA ativos, em uso, inoperantes, inclusive o motivo;
 - 2.3.7.12.1.2. Aplicações ativas, inativas, inclusive o motivo.
 - 2.3.7.12.2. Relatórios históricos:
 - 2.3.7.12.2.1. Chamadas totais, atendidas, perdidas, abandonadas, inclusive o motivo;
 - 2.3.7.12.2.2. Duração média das chamadas;
 - 2.3.7.12.2.3. Ocupação das Canais na HMM (Hora de Maior Movimento);
 - 2.3.7.12.2.4. Chamadas totais transferidas para o atendimento humano, atendidas, perdidas, abandonadas, inclusive o motivo;
 - 2.3.7.12.2.5. Recursos da URA, tais como: canais, conexão com o sistema de telefonia, com as ferramentas da BBTS, com a solução cognitiva e com o Sistema de Orquestração.
- 2.3.7.13. O sistema de URA deverá suportar no fluxo do atendimento a inserção de Pesquisa Pós-Atendimento (Post Call Survey) sendo que a pesquisa é ativada automaticamente após o término do atendimento, sem necessidade de o agente realizar uma transferência;

- 2.3.7.14. Suportar a criação de campanhas ativas baseadas em URA em conjunto com o discador com possibilidade de reencaminhamento da ligação para algum skill de atendimento baseado em agentes;
- 2.3.7.15. Suportar *Voice Bots*, seja com funcionalidades intrínsecas à solução, seja com fornecimento de ferramentas de terceiros, pelo qual, é possível de configurar com a solução fluxo de ligação que ocorra exclusivamente na URA, sem necessidade de transferir ao agente, utilizando das funcionalidades de TTS e ASR, além de Inteligência Artificial para conduzir o atendimento com objetivos específicos;
- 2.3.7.16. Possibilitar a implementação de agendamentos na própria URA, sem a necessidade de intervenção de um agente, para que o Discador retorne a ligação para o cliente que não quiser esperar na fila de atendimento ou ligar fora do horário de atendimento (URA Callback);
- 2.3.7.17. Permitir integrações com sistemas terceiros através de padrões de mercado, como conexão a Banco de Dados e Rest APIs para busca de informações que definem o fluxo da URA.

2.3.8. Discador

- 2.3.8.1. O sistema de discagem automática será responsável pelas campanhas, os tratamentos, os filtros e a ferramenta de importação de contatos;
- 2.3.8.2. A ferramenta de importação a ser fornecida deverá ter, pelo menos, a opção de importação via coleta de dados através de um arquivo texto em formato pré-definido, importar seus dados para o sistema de discagem automática e manter resultado das tentativas de discagem atualizado em uma tabela disponível para consulta via conexão direta ao banco de dados ou via REST API;
- 2.3.8.3. A solução deverá prover discador que permita implementação de campanhas baseadas em agentes e campanhas baseadas em URA;
- 2.3.8.4. URA Ativa que possibilite implementar pelo menos as seguintes funcionalidades:
 - 2.3.8.4.1. Identificação prévia do cliente;
 - 2.3.8.4.2. Lembretes de pagamentos;
 - 2.3.8.4.3. Resolução de dívidas;
 - 2.3.8.4.4. Transferência para atendentes humanos;
 - 2.3.8.4.5. E Feedback aos clientes.
- 2.3.8.5. As aplicações das campanhas virtuais deverão ser desenvolvidas utilizando a interface intuitiva (workflow) para sua elaboração e disponibilização em produção;
- 2.3.8.6. Disponibilizar pelo menos os seguintes modos de discagem: Preview, Progressivo e Preditivo;
- 2.3.8.7. Permitir alterar as estratégias de discagem entre, pelo menos, as seguintes: Horizontal, Vertical, Diagonal e Aleatório;
- 2.3.8.8. Permitir diferentes configurações para a estratégia de rediscagem;
- 2.3.8.9. Cada campanha poderá ter as suas próprias configurações de modo de discagem, estratégia de discagem e de rediscagem;

- 2.3.8.10. Permitir configurações de Horário de Atendimento diferenciando os dias úteis e os demais, além de possibilitar a inserção de feriados;
- 2.3.8.11. Prover a função de classificação de chamadas, responsável por detectar nas campanhas ativas se é de fato uma voz humana na ligação e responsável, também, por filtrar ligações não produtivas, como de secretária eletrônica, fax e caixa postal, não as entregando ao atendente ou URA.
- 2.3.8.11.1. O nível de assertividade deve ser de pelo menos 98%.
- 2.3.8.12. Permitir importação em lista única e para todas as campanhas de número proibidos de serem discados (Do-Not-Call List);
- 2.3.8.13. Suportar roteamento para uma mensagem automatizada ou para um script de URA;
- 2.3.8.14. Fornecer interface WEB para o gerenciamento e configurações das campanhas e do discador, sem necessidade de instalação de aplicativos extras na máquina do usuário;
- 2.3.8.15. Suportar agendamento e gerenciamento apropriado para campanhas ativas de retorno ao cliente, as campanhas de call-back;
- 2.3.8.16. Fornecer funcionalidade de biometria de voz para autenticação;
- 2.3.8.17. A solução deverá entregar funcionalidade que permita configurar a quantidade de chamadas realizadas por DDR e o monitoramento em tempo real dessa quantidade;
- 2.3.8.17.1. De acordo com as configurações realizadas, a solução deverá tomar ações para que a quantidade de ligações por DDR nunca passe do limite especificado.
- 2.3.8.18. A solução deverá monitorar a quantidade de ligações curtas realizadas. Entende-se como ligações curtas, todas as tentativas de discagem realizadas e que não houve atendimento somadas das ligações atendidas e desligadas pelo discador com tempo menor de ligação menor ou igual a 3 segundos;
- 2.3.8.18.1. A solução deverá fornecer alternativas, sem interrupção do discador, para que a proporção dessas ligações curtas em relação a todas as discagens efetuadas não passe de 85% ou outro valor estipulado pela BBTS.
- 2.3.8.19. A solução deve ser compatível com o padrão Stir/Shaken ou deverá implementar o padrão que for definido pela Anatel para identificação e autenticação da chamada;
- 2.3.8.20. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada com base na campanha ou no tipo de chamada;
- 2.3.8.21. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada para chamadas manuais.
- 2.3.9. SBC e conectividade com a PSTN**
- 2.3.9.1. A Solução deverá fornecer SBC compatível para conexão com a PSTN, seja virtual ou físico, com a quantidade de licenças necessárias para uma boa performance da operação, seja operação receptiva ou ativa;
- 2.3.9.2. A conexão com a PSTN será via protocolo SIP;
- 2.3.9.3. A contratação e o fornecimento da conexão com a PSTN serão de responsabilidade da BBTS;

- 2.3.9.4. O SBC deverá atender aos padrões de conformidade Stir/Shaken ou qualquer outro padrão definido pela Anatel para identificação e autenticidade das chamadas;
- 2.3.9.5. A conexão com a operadora de telefonia deverá ser via SIP Wan (via Internet) ou a CONTRATADA deverá possuir endereço físico para entrega direta do link da operadora contratada pela BBTs;
- 2.3.9.6. A solução deverá permitir o controle do fluxo das ligações telefônicas de saída, fornecendo monitoramento e automatização das chamadas, atendendo a Medida Cautelar Contra Chamadas Abusivas estabelecidos pela Anatel nos seguintes processos Nº 53500.043723/2022-42 e Nº 53500.323164/2022-51;
- 2.3.9.6.1. A solução deverá entregar funcionalidade que permita configurar a quantidade de chamadas realizadas por DDR e o monitoramento em tempo real dessa quantidade.
- 2.3.9.6.1.1. De acordo com as configurações realizadas, a solução deverá tomar ações para que a quantidade de ligações por DDR nunca passe do limite especificado.
- 2.3.9.6.2. A solução deverá monitorar a quantidade de ligações curtas realizadas. Entende-se como ligações curtas, todas as tentativas de discagem realizadas e que não houve atendimento somadas das ligações atendidas e desligadas pelo discador com tempo menor de ligação menor ou igual a 3 segundos;
- 2.3.9.6.2.1. A solução deverá fornecer alternativas, sem interrupção do discador, para que a proporção dessas ligações curtas em relação a todas as discagens efetuadas não passe de 85% ou outro valor estipulado pela BBTs;
- 2.3.9.7. A solução deverá permitir configuração de forma centralizada de Rotas de Menor Custo ou roteamento baseado em outros parâmetros como a qualidade do entroncamento (MOS) e tabela de proibições e permissões.

2.3.10. Gravador

- 2.3.10.1. A solução deve ser capaz de gravar toda e qualquer interação realizada com o cliente pelo agente ou supervisor, independente da mídia (áudio, vídeo, texto e tela), em nuvem pública;
- 2.3.10.2. Fornecer a mesma interface para busca e reprodução das interações gravadas, independente da mídia utilizada na interação;
- 2.3.10.3. Fornecer de forma integrada solução de gravação da tela do agente de forma que seja possível a reprodução de forma sincronizada com o áudio da chamada ou qualquer outra mídia;
- 2.3.10.4. As gravações devem ser marcadas com eventos tais como hold, transferência etc., de forma que o usuário possa saltar para o local correspondente durante a reprodução da gravação;
- 2.3.10.5. O sistema de gravação deverá ter a capacidade de ter a gravação de telas ativada por usuários específicos, fila virtual, tipo de atendimento ou serviço;
- 2.3.10.6. Permitir que as interações possam ser exportadas juntamente com os seus metadados, de item específico ou em lote, pelos usuários com o devido perfil, para formatos de mídia comum de mercado e que possam ser reproduzidos por aplicativos de terceiros;
- 2.3.10.7. O armazenamento das interações gravadas deverá ser realizado em arquivos ou disco criptografado;

- 2.3.10.8. A solução deverá vincular ID único da interação de forma que possibilite relacionar e, consequentemente rastrear, essa interação em todo o ambiente de Contact Center, de forma a prover pesquisa rápida e fácil de dados como agente, data / hora e grupo de atendimento;
- 2.3.10.9. Deverá prover funcionalidade de oitiva online, de forma que os monitores de qualidade e supervisores possam acompanhar ao vivo as interações do agente com o cliente, independente da mídia que esteja sendo usada e acompanhamento inclusive da tela, se for esta gravação estiver ativada.

2.3.11. Gestão de Qualidade

- 2.3.11.1. A solução deve fornecer ferramenta para gestão de qualidade do atendimento, automática e manual;
- 2.3.11.2. Possuir funcionalidade de Análise de Fala e Texto (Speech and Text Analytics) ou seja, tenha capacidade de transcrever o áudio da gravação, realizar análise e fazer a monitoria de qualidade do atendimento;
- 2.3.11.3. Deve permitir a seleção da interação a ser monitorada de forma seletiva, baseada em regras de negócios definidas pelos usuários;
- 2.3.11.4. Deve ser devidamente integrada à solução de Contact Center evitando necessidade de recadastro de usuários e agentes;
- 2.3.11.5. Deve ser integrada à solução de gravação evitando a necessidade da abertura de mais de um sistema por vez;
- 2.3.11.6. A ferramenta de reprodução das interações (áudio e/ou texto) deve possuir facilidades padrão de dispositivos de reprodução (teclas play, pausa, avançar, retroceder, posicionar diretamente em um ponto da gravação);
- 2.3.11.7. O sistema deverá prover acesso via interface web, com tela que unifique a reprodução da interação com o formulário de avaliação, de modo que o usuário não precise alternar entre as telas de avaliação e de reprodução;
- 2.3.11.8. A solução deve permitir ao monitor de qualidade avaliar gravações de interações do agente com cliente através de formulários;
- 2.3.11.9. Deve permitir a criação e personalização desse formulário de acordo com as necessidades do negócio;
- 2.3.11.10. Deve disponibilizar funcionalidades de monitoria de qualidade que automatizem o processo de distribuição das interações (áudio e/ou texto) a serem avaliadas;
- 2.3.11.11. O sistema deve possibilitar que as interações sejam automaticamente encaminhadas para a caixa de entrada inteligente dos monitores de qualidade com, no mínimo, os seguintes critérios:
- 2.3.11.11.1. Data e Hora;
- 2.3.11.11.2. Ramal;
- 2.3.11.11.3. ANI;
- 2.3.11.11.4. DNIS;
- 2.3.11.11.5. Nome/ID do Agente;

- 2.3.11.11.6. Duração da Chamada;
 - 2.3.11.11.7. Identificador único da chamada;
 - 2.3.11.11.8. Dados do Sistema de Orquestração;
 - 2.3.11.11.9. Dados de anotação do usuário (chamada com marcação (tagging));
 - 2.3.11.11.10. Grupo de agentes;
 - 2.3.11.11.11. Classificações e alertas do sistema de análise de texto e fala.
- 2.3.11.12. O sistema a ser fornecido deverá ter a capacidade de realizar o preenchimento automático de formulários de avaliação dos atendimentos do Contact Center, seja a origem dos dados a voz ou interações textuais.

2.3.12. Análise de Texto e Fala

- 2.3.12.1. A solução deve dispor de serviço de *Analytics* totalmente compatível com o idioma português brasileiro;
- 2.3.12.2. Requisitos de Descoberta;
 - 2.3.12.2.1. Dentre outras técnicas, a solução a ser fornecida deverá prover a Sumarização, Classificação/Categorização, Clustering ou Agrupamento;
 - 2.3.12.2.2. O sistema deverá apresentar automaticamente a incidência de termos e/ou categorias mais citados em todas as interações processadas, em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras;
 - 2.3.12.2.3. O sistema deverá apresentar automaticamente temas e/ou tópicos de interesse por meio de análise semântica do contexto da interação;
 - 2.3.12.2.4. O sistema deverá fornecer busca preditiva por palavra-chave e/ou frases, sugerindo termos mais relevantes ou direcionados ao contexto da busca;
 - 2.3.12.2.5. O sistema deverá fornecer busca concatenando termos ou excluindo termos, semelhante às consultas avançadas realizadas por meio de linguagem SQL (Structure Query Language);
 - 2.3.12.2.6. O sistema deverá permitir que o usuário salve seus parâmetros de busca para utilização posterior;
 - 2.3.12.2.7. O sistema deverá ter capacidade de processar dados brutos não estruturados, levando em consideração a detecção de idioma, a variação da escrita natural e regional, e os transformar em informação estruturada e preparada para análise;
 - 2.3.12.2.8. O sistema deverá ter capacidade de identificar e tratar redundâncias e ambiguidades, tais como sinonímia (referências de mesmo contexto) e polissemia (palavras com diferentes significados);
 - 2.3.12.2.9. O sistema deverá ter capacidade de detectar um delimitador textual (vírgula, ponto, ponto e vírgula, travessão etc.), um caractere, uma palavra isolada ou uma frase, de modo a criar a estrutura de análise semântica e sintática;
 - 2.3.12.2.10. O sistema deverá ter capacidade de identificar, tratar, interpretar e analisar, no contexto geral, o uso de recursos linguísticos e figuras de linguagem;

- 2.3.12.2.11. O sistema deverá conter modelos de análise nativos, visando identificar padrões, referências e riscos, mapear oportunidades e tomar decisões;
- 2.3.12.2.12. O sistema deverá disponibilizar mecanismos de pesquisas personalizados, sem a restrição de um dicionário de palavras pré-definido, apresentando soluções de combinações de palavras, operadores lógicos e caracteres textuais;
- 2.3.12.3. Requisitos de Análise:
- 2.3.12.3.1. O sistema deverá prover análise detalhada das categorias criadas automaticamente ou pelo usuário, como por exemplo, análise de causa raiz, resolução no primeiro contato, causas de chamadas repetidas, retenção de clientes, reclamações, melhorias em processos etc.;
- 2.3.12.3.2. O sistema deverá criar automaticamente indicadores (KPIs – Key Performance Indicators) para cada categoria ou conjunto de resultados, como por exemplo, média de tempo de fala do agente, média do tempo de fala do cliente, média do tempo em espera, média do tempo em silêncio, média de reclamações, média de retenção de clientes etc.;
- 2.3.12.3.3. O sistema a ser fornecido deverá ter capacidade de analisar as principais métricas de negócios, tais como esforço do cliente para resolução de demanda, custo da resolução, principais falhas por canal de atendimento do cliente, principais falhas nos scripts dos agentes, índice de abandono do atendimento das interações por texto;
- 2.3.12.3.4. O sistema a ser fornecido deverá ter a capacidade de fazer a detecção de frases faladas, frases ofensivas, oportunidades, além de, neste sentido, permitir configurar alarmes/alertas para agentes, supervisores e gerentes, separados por interlocutor;
- 2.3.12.3.5. O sistema deverá sugerir automaticamente agrupamentos de termos e frases para identificar possíveis causas raízes de uma situação;
- 2.3.12.3.6. O sistema deverá permitir a reprodução e a análise imediata das interações retornadas pela ferramenta de busca;
- 2.3.12.3.7. O sistema deverá ter a capacidade de transcrever e analisar integralmente o teor de todas as chamadas processadas pela ferramenta;
- 2.3.12.3.8. O sistema a ser fornecido deverá ser capaz de identificar, sugerir e permitir a alteração, de forma simplificada, do significado de palavras com transcrição equivocada;
- 2.3.12.3.9. O sistema deverá apresentar automaticamente análise de sentimento das interações, indicando se tem viés positivo ou negativo;
- 2.3.12.3.10. O sistema deverá permitir a visualização de toda a transcrição da interação, sendo sincronizada com a reprodução e apresentando os termos buscados em destaque, além de permitir criar anotações ou tags na mesma;
- 2.3.12.3.11. O sistema a ser fornecido deverá ter a capacidade de extrair as interações de texto, incluindo as análises realizadas pela ferramenta, por exemplo, categorias, metadados etc.;
- 2.3.12.3.12. O sistema deverá disponibilizar mecanismo de identificação e segmentação de contatos e motivos repetidos;
- 2.3.12.3.13. O sistema a ser fornecido deverá ter capacidade de gerar análises que possam automaticamente identificar atendentes com baixo rendimento e sugerir o aprimoramento através de treinamentos;

- 2.3.12.3.14. O sistema a ser fornecido deverá fornecer nativamente dicionários de palavras e caracteres que, isolados ou conjuntamente, possam ser processados e entendidos em contextos de frases, fonemas, sentimentos, regionalizações, gírias ou qualquer forma de escrita textual;
- 2.3.12.3.15. O sistema deverá prover interface de inserção de novas palavras e caracteres às bases dos dicionários.
- 2.3.12.4. Ser capaz de analisar em tempo real o atendimento ao usuário e, em conjunto com a base de conhecimento, fornecer ao atendente orientações de como proceder com o cliente;
- 2.3.12.5. No processamento do áudio, deve ser capaz de analisar sentimentos e emoções;
- 2.3.12.6. Deve fornecer meios eficientes e seguros para o consumo dos dados processados na análise de texto e fala, permitindo o acesso via API ou por conexão direta ao banco de dados.

2.3.13. Gerenciamento da Força de Trabalho (WFM – Workforce Management)

- 2.3.13.1. A solução deverá dispor de solução de WFM devidamente integrada com o Contact Center, com interface de administração única;
- 2.3.13.2. Deverá permitir parametrizar os Níveis de Serviço para qualquer tipo de mídia de atendimento;
- 2.3.13.3. A solução deverá permitir realizar análise de volumetria diária e curva intra-day considerando Nível de Serviço parametrizado, volume recebido/atendido, Abandonos e TMA (Tempo Médio de Atendimento);
- 2.3.13.4. Deverá permitir realizar previsão de volume (tendência) à nível intra-day e diário baseado em cenário histórico e considerando sazonalidades mensais, dias úteis, dias da semana e quinzenas;
- 2.3.13.5. Deverá possibilitar realizar o dimensionamento da operação ao estabelecer a quantidade de recursos necessários (agentes, PA, etc.) por intervalo e dia para a atender a demanda de volume previsto no item anterior de acordo com o Nível de Serviço;
- 2.3.13.6. Deverá permitir parametrizar a carga horária diária de agentes, como, por exemplo: 06:00, 06:20, 08:00, etc.;
- 2.3.13.7. Permitir gerar previsões e escalas baseadas em plataforma multi-site e multi-skill, para qualquer tipo de mídia de atendimento e considerando legislação trabalhista (CLT/NR17) e os itens anteriores;
- 2.3.13.8. Permitir exportação dos dados contidos em cada módulo da solução WFM em formato de planilha (.xls e/ou .csv);
- 2.3.13.9. Deverá permitir parametrizar as regras de pausa conforme necessidade do negócio;
- 2.3.13.10. Deverá considerar automaticamente os feriados nacionais, conforme calendário anual;
- 2.3.13.11. Deverá prover relatórios pertinentes às previsões, escalas e a aderência dessas previsões;
- 2.3.13.12. Possuir funcionalidade de criação, customização, gerenciamento, agendamento e extração de relatórios e dashboards, além dos nativos da solução.

2.3.14. Gestão do Conhecimento

- 2.3.14.1. A solução deverá dispor de módulo de Knowledge Management devidamente integrada ao restante da solução;
- 2.3.14.2. Deverá possibilitar que a base de conhecimento da solução possa ser usada por qualquer atendimento realizado na solução, seja via assistência ao agente ou mesmo por um agente virtual;
- 2.3.14.3. Deverá oferecer processamento de linguagem natural (NLP) para ajudar agentes e clientes a encontrar o conhecimento relevante rapidamente.

2.4. Sobre os requisitos tecnológicos

- 2.4.1. A solução SaaS (Software como Serviço) deverá ser fornecida exclusivamente em nuvem externa da CONTRATADA, sendo que todos os serviços serão acessados pela BBTS utilizando a Internet, não sendo necessários conexões adicionais como VPNs ou Link de Dados para acesso aos serviços e softwares contratados, a não ser que especificamente solicitado pela BBTS;
- 2.4.2. A solução somente poderá ser acessada pelos IPs informados pela CONTRATANTE;
- 2.4.3. A CONTRATADA deverá garantir e atestar a aplicação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados nos processos de guarda, retenção e compartilhamento dos dados;
- 2.4.4. Atender aos padrões de conformidade Stir/Shaken ou qualquer outro padrão definido pela Anatel para identificação e autenticidade das chamadas a serem encaminhadas para a PSTN;
- 2.4.5. Fornecer SBC compatível, seja virtual ou físico, com a quantidade de licenças necessárias para uma boa performance da operação, seja operação receptiva ou ativa;
- 2.4.6. Possibilitar a conexão com a PSTN via protocolo SIP;
- 2.4.7. Possibilitar a conexão com a operadora de telefonia via SIP Wan (via Internet) ou possuir endereço físico para entrega direta do link com a operadora a ser fornecido pela BBTS;
- 2.4.8. Dispor de ferramenta própria para monitoração da saúde do ambiente e de seus componentes;
- 2.4.9. Dispor de ferramenta para monitorar individualmente os canais de voz ativos, avaliando se há perda de pacote, jitter ou outros índices com a operadora de telefonia ou mesmo o agente;
- 2.4.10. Permitir a integração com ferramentas de CRM (customer relationship management) de terceiros;
- 2.4.11. A contratação da solução compreenderá acesso integral a todos os módulos, softwares e funcionalidades, sendo responsabilidade total da CONTRATADA garantir os acessos simultâneos aos serviços contratados de acordo com o nível de acesso de cada usuário e a quantidade de acesso simultâneo total contratado;
- 2.4.12. O fornecimento dos serviços contratados, deverão ser fiscalizados, auditados e atestados conforme níveis de SLA (Acordos de Níveis de Serviço) definidos tanto para a disponibilidade dos serviços quanto para o atendimento de chamados e solicitações;

- 2.4.13. A CONTRATADA deverá apresentar plano e projeto de implantação, migração de dados caso haja necessidade e homologação dos serviços contratados que serão acompanhados e atestados por equipe multidisciplinar da CONTRATANTE visando validar a entrega de todos os serviços contratados;
- 2.4.14. Em caso de falha na homologação, entrega parcial ou deficitária dos serviços em que sejam apuradas a responsabilidade da CONTRATADA, ela deverá arcar com todos os custos referentes a implantação e projetos bem como realizar a devolução integral dos pagamentos realizados pela CONTRATANTE caso os serviços não sejam entregues ou homologados durante a aplicação do caderno de testes;
- 2.4.15. A solução deverá estar disponível aos usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto quando suspenso para manutenção periódica programada.
- 2.4.16. O Fornecedor deverá comprovar que os seus Data Centers, onde a solução estará hospedada, estejam em ambientes que possuam níveis de segurança adequados e com elevada disponibilidade, atendendo as necessidades de continuidade de negócios da BBTS. A comprovação poderá ser feita, através de documentos que evidenciem essas condições, que são:
- 2.4.16.1. Certificações Tier 3 e 4 ou;
- 2.4.16.2. Relatórios de auditoria de terceiros que atestem a conformidade do data center com a norma ANSI/TIA-942 ou;
- 2.4.16.3. Certificações ISO 22301, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 ou;
- 2.4.16.4. Documentos que evidenciem o cumprimento das NBR 5410, NBR 15247, NBR 27002, NBR 14565 e NBR 11515;
- 2.4.16.5. A solução CONTRATADA deverá possuir um gerenciamento de identidade e acesso para criar, administrar e gerenciar perfis de acesso, permissões e papéis no próprio sistema ou solução e, a critério da CONTRATANTE, integrá-los aos principais sistemas de autenticações de credenciais da CONTRATANTE;
- 2.4.16.6. A solução deve ser compatível com solução de autenticação de usuários externa, utilizado protocolo de federação SAML v2, Open Id Connect ou OAuth 2.0, para integração com serviços de autenticação Azure Active Directory, em suas últimas versões suportadas pelos respectivos fabricantes;
- 2.4.16.7. O Processo de autenticação dos usuários deverá seguir o método SSO (Single Sign-On), sendo realizado uma única vez para ter acesso ao conjunto de módulos, softwares e aplicações que compõem a solução, bem como ser compatível com os seguintes protocolos referenciados no item anterior;
- 2.4.16.8. A plataforma deverá ser totalmente aderente e compatível com os principais navegadores do mercado (Browsers) em suas versões estáveis, sem necessidade de instalação de emuladores, terminais ou clientes, de acordo com as versões de navegadores utilizados pela CONTRATANTE;
- 2.4.16.9. Deverá dispor de serviços de atualização, manutenção e suporte técnico, contra qualquer indisponibilidade, problema ou defeito que a solução venha a apresentar;
- 2.4.16.10. A manutenção, atualização e suporte técnico deverá compreender, no mínimo: evolução do produto, para melhoria ou correção introduzida, catálogo de novas atualizações, manutenção corretiva e preventiva, suporte técnico remoto de acordo com níveis que assegurem a disponibilidade e mantenham a solução em perfeitas condições de uso;

- 2.4.16.11.Em caso de alteração ou atualização de versão da plataforma fornecida à CONTRATANTE, que implique em alteração ou inabilitação de funcionalidades, a CONTRATADA deverá executar as alterações necessárias ao atendimento de todos os requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;
- 2.4.16.12.A CONTRATADA deverá realizar manutenções e atualizações conforme janelas definidas em contrato, evitando datas e horários críticos para a CONTRATANTE que possam comprometer a entrega de atividades e obrigações consideradas críticas;
- 2.4.16.13.A solução contratada deverá gravar todas as ações dos usuários, sejam ações operacionais ou administrativas, durante a utilização da Solução Contratada, desde login, ações, utilização e logoff, apresentando relatórios com todos os dados de rastreabilidade e log de ações em sistema, devidamente associado ao usuário, ações realizadas, data e hora dos eventos;
- 2.4.16.14.A solução deverá fornecer um módulo para a busca, pesquisa e visualização de relatórios de auditoria que permita auditar todas as ações gravadas dos usuários detalhadas no item anterior;
- 2.4.16.15.Proteção contra-ataques distribuídos por Negação de serviço - solução anti-DDoS;
- 2.4.16.16.Solução de Firewall, contemplando ao menos, controle de aplicação (application control), filtro de URL e controle de políticas de acesso;
- 2.4.16.17.A solução deverá possuir solução de firewall dedicado à proteção de ambiente virtualizado;
- 2.4.16.18.Suportar acesso restrito a visões e configurações com base em privilégios de usuário;
- 2.4.16.19.Controle de acesso a solução via Permit-List;
- 2.4.16.20.Capacidade de gerenciar usuários e contas remotamente;
- 2.4.16.21.Suporte para conexões seguras com clientes e parceiros de negócios;
- 2.4.16.22.Sistema de prevenção à Intrusão (IPS), mecanismo que possa responder a ataques em tempo real, bloqueando os pacotes considerados maliciosos e ameaças persistentes avançadas (APT);
- 2.4.16.23.Solução de antivírus e malwares para servidores físicos e virtualizados;
- 2.4.16.24.Procedimentos de gerenciamento de vulnerabilidades e aplicação de patches de segurança;
- 2.4.16.25.Suportar autenticação usando o padrão de protocolo OAuth 2.0, para execuções de API;
- 2.4.16.26.Suportar o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA) ou outro mecanismo adicional de autenticação;
- 2.4.16.27.A solução deverá estar em conformidade com os princípios de serviço confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade;
- 2.4.16.28.Prover criptografia para os dados, tanto servidor-servidor, quanto cliente servidor, tanto no tráfego quanto armazenamento;
- 2.4.16.29.Possuir mecanismos de proteção contra-ataques cibernéticos;

- 2.4.16.30. A solução deve permitir a customização de relatórios gerenciais de segurança;
- 2.4.16.31. O provedor do serviço deve armazenar na nuvem os registros de:
 - 2.4.16.31.1. Acessos autorizados;
 - 2.4.16.31.2. Acessos indevidos por ataques ou invasões;
 - 2.4.16.31.3. Tentativas de acessos não autorizados:
 - 2.4.16.31.3.1. ações de usuários rejeitadas ou processadas com falhas;
 - 2.4.16.31.3.2. violação das políticas de acesso.
 - 2.4.16.31.4. Operações privilegiadas:
 - 2.4.16.31.4.1. uso de contas privilegiadas;
 - 2.4.16.31.4.2. inicialização e finalização do sistema operacional;
 - 2.4.16.31.4.3. alterações ou tentativas de alterações nos controles e parâmetros de sistemas e recursos;
 - 2.4.16.31.4.4. alertas de:
 - 2.4.16.31.4.4.1. registros das exceções do sistema operacional;
 - 2.4.16.31.4.4.2. gerenciamento da rede;
 - 2.4.16.31.4.4.3. Sistema de controle de acesso.
- 2.4.16.32. O provedor do serviço deve comprovar que o serviço passa por testes periódicos de intrusão com recorrência mínima anual, efetuar a apresentação dos resultados das vulnerabilidades encontradas, suas correções, e ações adotadas para elevar a resiliência cibernética do serviço;
- 2.4.16.33. Possuir mecanismos de controle de acesso às APIs para mitigar os riscos de identidade e ameaças;
- 2.4.16.34. Possuir mecanismos de gerenciamento de APIs que deve ser capaz de identificar uma aplicação de forma exclusiva e controlar as operações que a própria aplicação pode executar;
- 2.4.16.35. O gerenciamento de API deve monitorar o uso e gerar logs aos administradores do sistema a fim de disponibilizar dados para análises do comportamento de uso da API;
- 2.4.16.36. Suporte para certificados SSL/TTS;
- 2.4.16.37. Suporte a gravações de voz criptografadas;
- 2.4.16.38. Suporte para fluxo de comunicação e criptografia de mensagens de sinal - por exemplo, SRTP para criptografia de fluxo de mídia (RFC 4568 SDES voz e vídeo) e criptografia de mensagens de sinal TLS Security (conforme fornecido por um Session Border Controller (SBC));
- 2.4.16.39. Log de auditoria e acesso ao sistema;
 - 2.4.16.39.1. Registrar as principais ações do usuário, contendo:

- 2.4.16.39.1.1. Identificador do usuário (interno e externo);
 - 2.4.16.39.1.2. Tipo de evento;
 - 2.4.16.39.1.3. Data e horário (sincronizados);
 - 2.4.16.39.1.4. Aplicativos utilizados;
 - 2.4.16.39.1.5. Arquivos acessados;
 - 2.4.16.39.1.6. Tipo de acesso (consulta ou alteração);
 - 2.4.16.39.1.7. Identificação do terminal;
 - 2.4.16.39.1.8. Endereços e protocolos de rede;
 - 2.4.16.39.1.9. Localização geográfica;
 - 2.4.16.39.1.10. A localização geográfica do usuário pode ser obtida a partir da correlação entre endereço de rede atribuído e seu local físico.
 - 2.4.16.39.2. Permitir que logs de acesso sejam usados para fins de auditoria;
 - 2.4.16.39.3. Garantir que os registros de log armazenados não sejam alterados;
 - 2.4.16.39.4. Possuir aplicativo integrado para log de eventos;
 - 2.4.16.39.5. Registrar atividades e eventos de conexão de rede e telefonia;
 - 2.4.16.39.6. Registrar atividade de canal digital e registro de eventos.
- 2.4.16.40.A CONTRATADA deverá garantir e atestar a aplicação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados nos processos de guarda, retenção e compartilhamento dos dados.

2.5. **Sobre o serviço de implementação:**

- 2.5.1. O serviço de implantação da ferramenta contratada deverá prever horas de implantação para geração de criação de *workflows* e integração com soluções BBTS (ferramenta PRDI-M), incluindo eventual necessidade de desenvolvimento para a efetiva entrega do estabelecido neste Projeto Básico;
- 2.5.2. O FORNECEDOR está livre para determinar quantas horas de implantação desde que sejam feitas todas as entregas estabelecidas no item 2.5.1. e nos anexos nele citados;
- 2.5.3. Os *workflows* e relatórios devem ser construídos dentro da própria ferramenta contratada, devendo a BBTS deliberar expressamente por escrito caso haja alguma necessidade de alguma exceção;
- 2.5.4. Todos os *workflows*, relatórios e integrações de soluções devem ser devidamente documentadas e entregues à BBTS, incluindo casos de teste e evidência de execução dos testes;
- 2.5.5. O prazo para conclusão da implantação será de até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato. A prorrogação total ou parcial do prazo poderá ser pactuada entre as partes, sendo a decisão do gestor do contrato da BBTS;
- 2.5.6. Caso haja necessidade de ampliação do prazo, a BBTS deverá deliberar previamente por escrito.;

- 2.5.7. O custo de implantação já deve estar incluído no preço total dos serviços;
- 2.5.8. A BBTS deverá ter capacidade de produzir *dashboards* e relatórios por conta própria, caso julgue necessário. Esta capacidade deverá ser adquirida por meio de treinamento.
- 2.5.9. Os seguintes serviços e entregas mínimos deverão ser realizados:
 - 2.5.9.1. Disponibilização da solução e todas as ferramentas listadas no projeto para utilização e configuração;
 - 2.5.9.2. Integrações com os sistemas de CRM e rotinas de enriquecimento e higienização da BBTS;
 - 2.5.9.3. Configuração da interface do usuário e do supervisor com inclusão de integração do CRM da BBTS através de iframe e relatórios operacionais do dia a serem definidos pela BBTS;
 - 2.5.9.4. Importação/configuração inicial dos agentes, supervisores, monitores de qualidade e administradores do ambiente;
 - 2.5.9.5. Configuração das campanhas ativas;
 - 2.5.9.6. Configuração de 4 fluxos de URAs com menus via DTMF e no máximo de 3 camadas de menus com áudios pré-gravados;
 - 2.5.9.7. Conexão com a rede pública de telefonia através da operadora disponibilizada pela BBTS para até 6000 canais;
 - 2.5.9.8. Campanhas de atendimento de texto (SMS, WhatsApp e Webchat);
 - 2.5.9.9. Relatórios e Dashboards das campanhas;
 - 2.5.9.10. Campanhas de Voice Bot.
- 2.5.10. No que se refere aos itens anteriores, a CONTRATADA deverá entregar toda documentação e apresentar os resultados da implementação da solução, onde deverão estar descritos, no mínimo: a topologia da ferramenta, integrações realizadas, todos os usuários de acessos, lista com as URAs e campanhas criadas, versão do produto e demais configurações essenciais;
- 2.5.11. A prestação dos serviços deverá ser realizada/acompanhada por equipe especializada, durante toda a fase de implantação, para atender às necessidades apresentadas, em todos os aspectos da solução, com as atribuições de fornecer orientação, recomendações de melhores práticas e apoiar na estruturação da melhor topologia e arquitetura possível para a solução, com foco em obter o máximo de performance, integrar com as soluções complementares existentes, mitigar os riscos de segurança, reduzir os custos operacionais com a implementação de automações, produzir ou fornecer materiais e promover a divulgação interna da solução através de workshops, sessões de hands-on etc.
- 2.6. **Sobre o serviço de Sustentação, Suporte Remoto e Operação Assistida**
 - 2.6.1. O Serviço de Sustentação e de Infraestrutura de TIC, incluindo a plataforma de serviços em nuvem pública, que deverá ser mantida pela FORNECEDORA sem ônus adicionais à BBTS;

- 2.6.2. A ferramenta, a plataforma e todos os serviços em nuvem envolvidos devem estar adequados ao exige a legislação brasileira, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);
- 2.6.3. Deverá ser fornecidos serviços de suporte remoto pelo fabricante, sendo inerente à solução e ilimitado, a assuntos relacionados a incidentes na solução e indisponibilidades;
- 2.6.4. A CONTRATADA deverá realizar serviço de operação assistida para o acompanhamento dos ambientes a fim de solucionar incidentes proveniente da implantação da solução;
- 2.6.5. A CONTRATADA deverá também estar disponível para consultoria e execução de melhoras e desenvolvimento de integrações no ambiente, limitado a 40 horas mensais de especialistas;
- 2.6.6. Deverá também prestar suporte para consultoria, execução de melhoras e desenvolvimento de relatórios limitados a 20 horas mensais de especialista.
- 2.7. Treinamento**
- 2.7.1. Treinamento e capacitação de time BBTS, sendo, no mínimo, 15 (quinze) pessoas indicadas, que deverão desenvolver capacidade de agir como multiplicadores com os demais membros da equipe, a ser agendado com o Gestor do Contrato imediatamente após assinatura do contrato, com prazo não superior a 30 dias. As datas de treinamento serão pactuadas de comum acordo entre BBTS e empresa FORNECEDORA;
- 2.7.2. A FORNECEDORA poderá propor a carga horária do curso de forma que assegure o aprendizado da equipe BBTS, desde que não seja inferior a 40 horas. O perfil alvo dos treinamentos são somente os que fazem parte do grupo estratégico de funcionários da BBTS.
- 2.7.3. Os treinamentos poderão ocorrer presencialmente ou ao vivo via Microsoft Teams. Caso ocorram presencialmente, deverão ser realizados na cidade de Lauro de Freitas/BA e as despesas de realização e do instrutor deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.7.4. Deverá ser disponibilizado material didático, em papel ou em formato digital, que possa ser distribuído a outros funcionários da BBTS que farão uso dos sistemas, permitindo que o conteúdo seja multiplicado em outras seções de treinamento interno com o mesmo material didático;
- 2.7.5. A CONTRATADA deverá realizar passagem de conhecimento na modalidade Hands-On, sobre os principais conceitos e componentes da plataforma, que possibilite o entendimento do processo de instalação, administração, operação, instrumentação das aplicações, manuseio, gerenciamento, otimização e troubleshooting, configuração, abertura de chamados e utilização da solução ofertada;
- 2.7.6. As atividades de hands-on deverá ser realizada na modalidade telepresencial, ser realizada em língua portuguesa, para no mínimo 3 multiplicadores/colaboradores por perfil, para os seguintes perfis abaixo:
- 2.7.6.1. Agente de atendimento multicanal ativo e/ou receptivo;
- 2.7.6.2. Supervisor;
- 2.7.6.3. Monitor de qualidade;

- 2.7.6.4. Controle Operacional;
- 2.7.6.5. Gerencial;
- 2.7.6.6. Administrador da solução.

3. Classificação dos Serviços:

Não se aplica.

4. Subcontratação:

- 4.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

5. Condições de Entrega:

- 5.1. A disponibilização das licenças de software e do ambiente em nuvem deverá ser realizada em até 15 dias a partir do início da vigência do contrato, em horário comercial, mediante prévio entendimento e alinhamento com o Fiscal do serviço da BB Tecnologia e Serviços;
- 5.2. Durante a fase de implementação, a Contratada deverá realizar a passagem de conhecimento;
- 5.3. Todo o trâmite de entrega das licenças e do ambiente deve ser alinhado com o Fiscal do serviço e formalizado por meio do e-mail: produtos.gecob@bbts.com.br;
- 5.4. Os detalhes de aceite dos ativos e softwares estão previstos no item “Condições de Aceite”.

<p>Prazos de fornecimento ou execução dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A integração da solução com o ambiente do Contratante em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato. O prazo poderá ser estendido caso haja alguma pendência do Contratante para que seja feita a integração. • Disponibilidade da solução em até 5 (cinco) dias corridos, após a integração com o ambiente do Contratante; • Passagem de conhecimento da solução em até 30 (trinta) dias corridos após a integração realizada;
<p>Horário prestação dos serviços de suporte técnico</p>	<p>9h – 18h – De segunda a sexta-feira</p>
<p>Local da prestação de suporte técnico</p>	<p>A prestação do suporte técnico e do serviço de manutenção deverão ser executados remotamente. Caso seja necessária a execução dos serviços de forma presencial, deverão ser executados no seguinte endereço: Av. Santos</p>

	Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas – BA - CEP: 42.712-740.
--	--

6. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0075-10

Endereço de faturamento: Avenida Luiz Viana Filho nº 2155, Paralela. Salvador/BA CEP 41.820-725.

Inscrição Estadual: isento

Inscrição Municipal: 021.063/002-68

7. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

- 7.1. Os serviços em nuvem deverão funcionar em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), com disponibilidade de 99,8%;
- 7.2. Para a execução dos serviços de instalação, implementação e configuração, a CONTRATADA deverá alocar profissionais devidamente capacitados pelo respectivo fabricante da solução fornecida;
- 7.3. É responsabilidade da CONTRATADA levantar todos os requisitos e informações junto à CONTRATANTE para elaboração dos planos e documentos relacionados à implementação;
- 7.4. Os serviços de instalação, implementação e configuração deverão ser precedidos do efetivo levantamento do ambiente, documentação e planejamento detalhado, incluindo rollback e plano de contingência, submetidos à aprovação da CONTRATANTE;
- 7.5. A BBTS, por seus próprios critérios, poderá solicitar ambientes de testes, homologação e de produção;
- 7.6. A CONTRATADA deverá instalar, implementar e configurar a solução remotamente ou presencialmente. Caso seja feito de forma presencial, todo o custo relativo aos profissionais da CONTRATADA, inclusive de hospedagem e deslocamento, será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.7. Os produtos fornecidos, conforme projeto de implantação elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela equipe técnica da CONTRATANTE, deverá apresentar documentação contendo as instruções passo-a-passo para a sua implementação;
- 7.8. A CONTRATADA deverá prover todo o processo de implantação e integração da solução, descrito no item 2.5, relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, considerando as melhores práticas, a última versão estável da solução e a integração com o ambiente tecnológico existente, seja ele on-premisse ou em nuvem;
- 7.9. Os produtos fornecidos serão instalados e configurados em conformidade com o padrão da Rede IP Multisserviços da CONTRATANTE;

- 7.10. A CONTRATADA deverá instalar, configurar os produtos fornecidos para permitir seu funcionamento nos Data Centers e Cloud Pública da CONTRATANTE. Estas ações deverão contemplar no mínimo, as seguintes atividades:
- 7.11. Análise preliminar da topologia e operação atual da rede IP Multisserviços da CONTRATANTE com vistas a seu aproveitamento na solução ofertada;
- 7.12. Completa instalação e configuração, e ajustes de toda a solução ofertada;
- 7.13. Implementação, com a coleta de evidências, dos controles de requisitos de segurança da CONTRATANTE, que forem possíveis de serem aplicados nos produtos fornecidos, componentes da solução contratada;
- 7.14. Acompanhamento e homologação do ambiente de produção;
- 7.15. Documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em arquivo eletrônico no formato PDF, antes da emissão do termo de aceite técnico a ser expedido pela CONTRATANTE;
- 7.16. A critério da CONTRATANTE, os serviços poderão ser executados fora do horário comercial e/ou em finais de semana ou feriados sem custo adicional para a CONTRATANTE, visando minimizar os transtornos aos usuários pela eventual indisponibilidade da rede;
- 7.17. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados pelos analistas e técnicos da CONTRATANTE, devendo haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços;
- 7.18. A CONTRATADA deverá dispor de um profissional com o papel de gerente de projetos para gerenciar todas as atividades do projeto, utilizando as boas práticas previstas no PMBOK 6ª edição ou posterior;
- 7.19. O gerente de projetos da CONTRATADA deverá orquestrar e estar presente nas reuniões obrigatórias;
- 7.20. O gerente de projetos deve buscar refinar o objetivo do projeto bem como traçar caminhos para alcançá-lo com o máximo de eficiência e eficácia possível;
- 7.21. São atividades previstas pelo gerente de projetos, porém não limitadas a elas:
- 7.22. Alinhar os objetivos, escopo e entregáveis do Projeto;
- 7.23. Definir a Matriz de Responsabilidades;
- 7.24. Elaborar cronograma que permita o acompanhamento da evolução do serviço;
- 7.25. Conduzir a definição do Plano de Comunicação;
- 7.26. Alinhar outras abordagens: como Premissas, Exclusões e Restrições;
- 7.27. Definir a periodicidade das reuniões obrigatórias e técnicas do Projeto;
- 7.28. Alocar os recursos envolvidos na implementação pela CONTRATADA;
- 7.29. Coordenar todas as estratégias desde o planejamento da migração até o encerramento do projeto;

- 7.30. O Encerramento do Projeto se dará com o aceite final pela BB Tecnologia e Serviços de acordo com as condições destas especificações técnicas;
- 7.31. Ao término da Implantação, a CONTRATADA deverá confeccionar a documentação que contenha detalhes dos componentes, conexões e configurações implementadas, além do resumo detalhado das atividades realizadas para refletir o desenho final executado para servir de base para a manutenção da solução Implementada;
- 7.32. O entregável é o Desenho da Solução Implementada;
- 7.33. Os procedimentos relativos à conferência de todos os itens que compõem o sistema, bem como a instalação, testes e ativação serão acompanhados por funcionários designados pela CONTRATANTE;
- 7.34. O sistema deverá se integrar com a ferramenta de CRM da CONTRATANTE. O custo de integração, no que diz respeito às atividades de responsabilidade da CONTRATADA, deverá estar contemplado no preço de venda do sistema.

8. Condições de Homologação e Aceite:

- 8.1. A solução em nuvem deverá passar por testes de carga e de latência por parte da BBTS, o que será determinante para o aceite. Deverá ser avaliada quanto à latência entre cliente e aplicação, que não deverá ser superior a 1s, sendo idealmente inferior a 500 ms;
- 8.2. A BBTS irá realizar os seguintes aceites: o primeiro após a disponibilização do CCaaS e o processo de homologação descrito no item 9 deste documento, o segundo após o processo completo de implementação e passagem de conhecimento descrita no item 2.5 e os atestes mensais condicionantes aos pagamentos recorrentes do serviço de operação assistida;
- 8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente do CCaaS aos representantes da BBTS e realizar a sua homologação em até 60 (sessenta) dias corridos, conforme os itens 5 (Condições de Entrega) e 10 (Homologação) e respeitar as seguintes condições:
- 8.3.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega homologação dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada sanções previstas no item 11 (Multa).
- 8.3.1.1. A BBTS disporá de um período de até 20 (vinte) dias corridos para avaliação das quantidades, validação e correspondência aos itens entregues conforme discriminados no contrato.
- 8.3.2. Caso seja verificado que as especificações contratadas/pactuadas não atendem ou a solução não esteja em perfeito funcionamento, poderá a BBTS rejeitá-los, integralmente ou em parte, obrigando-se a CONTRATADA a providenciar a reparação do ambiente ou módulo não aceito no prazo de até 30 (trinta) dias corridos:
- 8.3.2.1. A BBTS, após a conclusão dessa entrega, disporá de um novo período, de até 10 (dez) dias corridos, para reavaliação do ambiente ou módulo e sua correspondência às exigências discriminadas no contrato.
- 8.3.3. Caso sejam satisfeitas todas as condições, a BBTS, por meio do Fiscal de Serviços, emitirá o respectivo “Aceite de Recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação”, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;
- 8.3.4. O aceite será realizado pelo Fiscal do Serviço através de e-mail com título “Aceite de Recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação – Contrato DGCO <número do contrato>”, a ser enviado para a CONTRATADA e contendo o texto:

- 8.3.4.1. *“A BB Tecnologia e Serviços (BBTS) confirma a entrega e atesta o aceite do recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação referentes ao contrato DGCO <número do contrato>, com a empresa <discriminar empresa>, de acordo com os quantitativos e especificações contratadas.”;*
- 8.3.5. Caso não sejam satisfeitas as condições, a BBTS, poderá por meio do Fiscal de Serviços, aplicar as sanções previstas no item 11 (Multas);
- 8.3.6. O aceite descrito nesse tópico é a condição para realização do pagamento da primeira parte do contrato. E os detalhes estão descritos no item 10 (Condições de pagamento);
- 8.4. A CONTRATADA deverá realizar toda a implementação descrita no item 2.5 em até 60 (sessenta) dias corridos após o aceite do recebimento do ambiente de CCaaS e sua homologação.
- 8.4.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada multa conforme previsto no item 11 (Multas);
- 8.4.2. O aceite da implementação será o resultado das avaliações técnicas sobre a implementação em si, do aceite de entrega de todos os documentos (entregáveis), além do aceite da realização das sessões de passagem de conhecimento (validação de que todas as sessões foram realizadas);
- 8.4.3. Caso sejam satisfeitas todas as condições, a BBTS, por meio do Fiscal de Serviços, emitirá o respectivo “Aceite da Implementação”, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos após a entrega dos entregáveis descritos no item 6;
- 8.4.4. O aceite da implementação será realizado pelo Fiscal do Serviço através de e-mail com título “Aceite da Implementação do Contrato DGCO <número do contrato>”, a ser enviado para a CONTRATADA e contendo o texto:
- 8.4.4.1. *“A BB Tecnologia e Serviços (BBTS) confirma o ACEITE DA IMPLEMENTAÇÃO, onde atesta a execução da implementação, valida o recebimento todos os entregáveis previstos, além disso, confirma a realização de todas as sessões de passagem de conhecimento referentes ao contrato DGCO <número do contrato>, com a empresa <discriminar empresa>, de acordo com as condições previstas em contrato firmado.”;*
- 8.4.5. Caso não sejam satisfeitas todas as condições, onde a CONTRATADA não cumpriu o prazo de 12 (doze) meses para a implementação, a BBTS por meio do Fiscal de Serviços, poderá aplicar as devidas glosas de acordo com as condições de multa (item 12);
- 8.4.6. Em caso de atrasos nas fases de implementação por responsabilidade da BBTS, o aceite poderá ser parcial, garantindo assim o pagamento à contratada proporcional ao % dos serviços concluídos até o momento.

9. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

- 9.1. Todos os ativos e licenças deverão possuir garantia, por período de 36 (trinta e seis) meses, contada a partir da data da implementação, compreende atualização, manutenção e suporte técnico, que consiste em: Evolução/upgrade do produto, repassando à BBTS quaisquer atualização, melhoria ou correção introduzida nos produtos que componham a solução, bem como a catalogação de novas versões (releases), que contenham, além de outras, as funções dos produtos em questão;

- 9.2. Manutenção da solução, assim entendida a correção de erros de funcionamento ou desempenho inconsistente com as especificações técnicas dos produtos;
 - 9.3. Atuação na resolução de problemas de atualização da solução, upgrade, salvamento e restauração;
 - 9.4. Fornecimento de qualquer informação relativa ao funcionamento da solução, dirimindo as dúvidas ou problemas operacionais na sua utilização;
 - 9.5. Assegurar a total disponibilidade e manter a solução em perfeitas condições de uso;
 - 9.6. Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares fornecidos na solução integrada que implique em deformação ou inabilitação das funcionalidades, o proponente executará as alterações necessárias ao atendimento dos requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a BBTS;
 - 9.7. A BBTS se reserva no direito de efetuar conexão da solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, desde que tal iniciativa não implique incompatibilidade com a solução. A efetivação de tal medida não poderá, sob qualquer hipótese, servir como justificativa para desobrigação da prestação da garantia;
 - 9.8. O proponente concederá à BBTS, durante o período de sua vigência, garantia integral “on-site” e/ou remoto, que deve contemplar o atendimento no formato 24x7x4, compreendendo resposta do fornecedor em até 04 (quatro) horas; disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, inclusive com atendimentos nos feriados, a contar da data da implementação, da solução, contra qualquer defeito que a solução venha a apresentar, mesmo após ocorrida sua aceitação/aprovação pela BBTS, observadas as condições a seguir:
 - 9.9. A garantia “on-site” indicada no item anterior será acionada em casos que não forem possíveis a resolução de forma remota;
 - 9.10. Deverá ser efetuada manutenção corretiva sempre que a solução apresentar falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado;
 - 9.11. As manutenções corretivas serão de responsabilidade do proponente, sem custos adicionais à BBTS;
 - 9.12. O proponente deve garantir à BBTS o pleno acesso ao site do fabricante do produto, com direito a consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários, e efetuar downloads das atualizações do software, de listas e informações de threat intelligence ou documentação do software que compõem a solução;
 - 9.13. O proponente deverá fornecer quaisquer atualizações e/ou correções de software em até 48 (quarenta e oito) horas após sua disponibilidade no mercado, ficando a critério da BBTS a implantação da atualização.
- 10. Homologação:**
- 10.1. Ao LICITANTE classificado em primeiro lugar a BBTS exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas nas Especificações do objeto deste edital, e que consistirá em:
 - 10.2. Instalação, configuração e parametrização dos componentes da solução suficientes para o atendimento das Especificações do item 2 deste Edital;

- 10.3. A BBTS acompanhará os especialistas disponibilizados pelo LICITANTE;
 - 10.4. Breve descrição do caderno de teste;
 - 10.5. A verificação de conformidade às características estabelecidas neste edital e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens da especificação descritas no Anexo III - Plano de Homologação;
 - 10.6. A homologação será analisada por equipe técnica da BBTS com o objetivo de aferir a adequação da solução ofertada às Especificações Básicas do item 2;
 - 10.7. A BBTS poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso os testes de homologação não sejam capazes de cumprir às especificações exigidas;
 - 10.8. A disponibilização da solução em nuvem, necessária à homologação, deve ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da solicitação formal do BBTS;
 - 10.9. Após a disponibilização da solução e a sua devida configuração, o LICITANTE terá até 30 (trinta) dias corridos para comprovar o funcionamento e atendimento à especificação técnica;
 - 10.10. No caso de não atendimento de algum item deste edital, o LICITANTE terá um único prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento ou a documentação exigida;
 - 10.11. A homologação será realizada nas dependências da BBTS – Av. Santos Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas – BA - CEP: 42.712-740;
 - 10.12. A homologação da solução ofertada deve ser realizada sem custo para a BBTS;
 - 10.13. O LICITANTE que for reprovado na homologação não terá direito a qualquer indenização;
 - 10.14. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.
- 11. Condições de Pagamento:**
- 11.1. O pagamento será de acordo com o especificado no modelo do Anexo I.
 - 11.2. A Nota Fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 (vinte e um) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido:
 - 11.2.1. Implementação, após o Termo de Homologação e Aceite formalizado do Fiscal de serviço;
 - 11.2.2. Subscrição, operação assistida e suporte, no mês subsequente a prestação do serviço, a ser enviada à BBTS até o dia 20 (vinte) do mês de sua emissão;
 - 11.3. O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em 30 dias corridos, a contar da emissão da Nota fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos

municípios em que o documento é exigido. Caso o vencimento da nota fiscal não caia na sexta feira, pagamento ocorrerá na sexta feira subsequente;

- 11.4. A CONTRATADA se obriga a apresentar junto com a fatura/nota fiscal da prestação de serviços, documentos que comprovem a regularidade fiscal da CONTRATADA.

12. Multa

- 12.1. Para efeito de aplicação de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, às infrações serão atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

TABELA 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor contratado
2	0,5% sobre o valor contratado

TABELA 2		
ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores à média de mercado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência, cumulativamente, não superior a 10%.	1
3	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	2
4	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo ou deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato ou determinados pela fiscalização; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
5	Estar com um ou mais canais de acesso desligados ou fora do ar (telefone ou <i>website</i> para abertura de chamados de suporte), por ocorrência	2

6	Deixar de cumprir prazo da disponibilização da solução, sem justificativa aceitável, dentro do estabelecido no item dos Prazos de Fornecimento.	2
7	Deixar de prestar os serviços, ou em mal funcionamento, sem justificativa aceitável,	2
8	Deixar de disponibilizar condições necessárias à realização das implementações previstas no contrato; por ocorrência, cumulativamente, não superior a 5%.	2

12.2. A CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contrato;

12.3. A multa aplicada à CONTRATADA, inclusive pelo descumprimento do SLA acordado, e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE, serão deduzidos de qualquer crédito a ela devidos;

12.4. A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar o montante das multas a ela aplicadas dos valores por ele devidos.

13. Acordo de Nível de Serviço:

13.1. A solução contratada e todos os serviços decorrentes deverão garantir a disponibilidade da solução em 99,8% do tempo (equivalente a noventa minutos do mês), em regime 24x7x365;

13.2. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) terá medição mensal por parte da BBTS;

13.3. O descumprimento do previsto no ANS poderá resultar em Glosa sem prejuízo da penalização da CONTRATADA, conforme previsto em contrato. Caso a fonte da indisponibilidade for causada pela BBTS, a CONTRATADA não terá qualquer ônus;

13.4. Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratada entregará documento de iniciação da integração da solução com o ambiente do Contratante contendo todo o modelo e fluxo de atendimento;

13.5. A CONTRATADA deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto da suíte de software, de acordo com a classificação de criticidade a seguir e os respectivos prazos para resolução:

CRITICIDADE	OCORRÊNCIA	DESCONTO
3	Indisponibilidade da solução, por hora (cumulativamente), além do tempo previsto no item 13.1 do Acordo de Nível de Serviço	5,0% sobre o valor mensal

3	Deixar de executar a manutenção corretiva emergencial (aquela que impede o funcionamento do sistema) superior a 4 (quatro) horas corridas	5,0% sobre o valor mensal
2	Deixar de executar a manutenção corretiva não-emergencial (erros que não comprometam a realização de tarefas) superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis	2,0% sobre o valor mensal
1	Não realização dos demais itens de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico superior a 40 (quarenta) horas úteis	1,0% sobre o valor mensal

14. Aspectos de Segurança:

- 14.1. As partes obrigam-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários a manter total sigilo e confidencialidade sobre a execução da implementação, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes das atividades previstas nesse edital;
- 14.2. Toda informação referente à BBTS que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade de execução da implementação ora contratada não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização. Caso haja constatação de uso indevido, haverá responsabilização civil, penal e administrativa;
- 14.3. É responsabilidade da CONTRATADA guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da BBTS, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 14.4. A BBTS terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues;
- 14.5. A CONTRATADA deve garantir que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da BBTS sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da BBTS;
- 14.6. Caso ocorra qualquer violação das regras de sigilo, vazamento de informação ou outro incidente de segurança por parte da CONTRATADA, que porventura possa ocorrer por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço, a mesma estará obrigada a informar imediatamente à BBTS;
- 14.7. Os recursos de TI, pertencentes à BBTS, não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias às atividades previstas ou englobadas nesta contratação, exceto quando autorizados pela BBTS.

15. Vigência:

- 15.1. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

16. Repactuação de preços/Reajuste:

- 16.1. O preço estipulado poderá ser repactuado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato;
- 16.2. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

17. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCAÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada

Risco da Atividade Empresarial	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada
---	--	--	------------

18. Qualificação Econômico-Financeira:

18.1. A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

18.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

18.1.1.1. No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

18.1.1.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

18.1.2. A comprovação da boa situação financeira da CONTRATADA será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

18.1.3. As empresas que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

19. Qualificação Técnica:

19.1 A qualificação técnica da CONTRATADA será avaliada de acordo com o seguinte critério:

19.1.1. No mínimo 01(um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico.

20. Due Diligence:

20.1. Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042-Questionário de *Due Diligence* (anexo V) com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

21. Garantia Financeira da Execução Contratual:

- 21.1. Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.
- 21.2. A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato, estendendo-se por mais 3 (três) meses após o término desse período.