**RFI - Request for Information**

**Termos Gerais**

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

**Sumário**

[1. Introdução 2](#_Toc146795476)

[2. Objetivo 2](#_Toc146795477)

[3. Termos e Condições 2](#_Toc146795478)

[3.1. Confidencialidade 2](#_Toc146795479)

[3.2. Responsabilidade 3](#_Toc146795480)

[4. Cronograma 3](#_Toc146795481)

[5. Contatos 3](#_Toc146795482)

# Introdução

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

# Objetivo

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

Adicionalmente, as empresas participantes desta consulta deverão:

1. Fornecer uma arquitetura, em alto nível, dos cenários abaixo identificando os principais componentes da solução e os valores de acordo com a aba “Precificação” do arquivo “*RFI (Contact Center as a Service) - Requisitos.xlsx*”:
   1. Cenário: 300 agentes divididos em 2 turnos

* 80% dos agentes interagindo com o cliente através da voz, 90% desses em atendimento ativo e os outros 10% em atendimento receptivo;
* 20% dos agentes interagindo com o cliente através de chat por SMS/WhatsApp/Chat na Web.
* Brokers de SMS/WhatsApp/Chat fornecidos pela BBTS.
* Atendimento fonado ativo com TME de 20s, TMA de 60s, Hit Ratio de 1,5%.
* Atendimento formado receptivo com TMA de 300 segundos.
* 100% das interações gravadas.
* URA com Voice BOT com TMA de 300 segundos atendendo 5.000 ligações por mês.
* Para telefonia, considerar como média mensal: 23.000.000 de ligações feitas, totalizando 12.500.000 minutos.

1. Apresentar os diferenciais sobre as demais soluções de mercado.
2. Solicitar, se necessário, uma apresentação técnica para demonstração para a BBTS.

# Termos e Condições

# Confidencialidade

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

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

# Responsabilidade

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

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

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

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

# Cronograma

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

Tabela 1 - Cronograma

|  |  |
| --- | --- |
| Etapa | Data |
| Publicação | 03/04/2025 |
| Recebimento de dúvidas | 11/04/2025 |
| Esclarecimento de dúvidas | 18/04/2025 |
| Recebimento da resposta | 25/04/2025 |

# Contatos

Esclarecimento de dúvidas e envio de documentação:

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