

1	<p>Gostaríamos de confirmar nosso entendimento de que a BBTS, por ser uma instituição regulada pelo Banco Central do Brasil, está sujeita às determinações da Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, que estabelece que o processamento de dados e seu armazenamento ocorram em território nacional. Está correto o nosso entendimento?</p>	<p>O entendimento não condiz com a realidade da BBTS, pois ela não se enquadra como instituição financeira. A Resolução CMN nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, é aplicável exclusivamente às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), como bancos, cooperativas de crédito, instituições de pagamento, financeiras, corretoras e demais entidades reguladas por esse órgão. A BBTS, por sua vez, é uma empresa estatal não dependente, constituída sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, atuando no mercado concorrencial, conforme estabelecido nos arts. 170, inciso IV, e 173, §1º, ambos da Constituição da República, respeitando os limites definidos em seu Estatuto Social.</p>
2	<p>Planilha 2050403_Requisitos.cleaned ABA Modelo de Proposta Comercial CÉLULAS D8 / D9 / D10 – Custo Mensal por Subscrição / Licença Entendemos que nas células acima devem contar os custos unitários mensais para as licenças Outbound, Inbound e Digital. Nesse caso solicitamos esclarecer e informar de que forma esse custo será totalizado, considerando as quantidades totais de Licenças de cada tipo. Não identificamos nos documentos essas referidas quantidades totais. Ressaltamos que, na coluna E da Planilha o valor mensal é totalizado para 12 meses, mas de somente 1 (uma) licença de cada tipo. Solicitamos esclarecer e informar.</p>	<p>Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”</p>
3	<p>Planilha 2050403_Requisitos.cleaned ABA Modelo de Proposta Comercial CÉLULA D14 – Custo de Implementação Verificamos que na célula E14 há a multiplicação do valor da célula D14 por 12. Solicitamos esclarecer por que esse custo é multiplicado por 12 considerando que o custo de implementação está identificado como valor único, ou seja, entendemos que deve ser pago uma única vez. Solicitamos esclarecer e informar.</p>	<p>Correto, será considerado um valor único.</p>

4	<p>Planilha 2050403_Requisitos.cleaned ABA Modelo de Proposta Comercial CÉLULA D24 – VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (36 MESES) Entendemos que há um erro de totalização nessa célula pois não está sendo feita a totalização para 36 meses, considerando-se os valores mensais. Entendemos que a totalização para se obter o Valor total da contratação em 36 meses deveria ser feita somando-se 1 (uma) parcela de implementação ao Valor Total Mensal multiplicado por 36. Nosso entendimento está correto?</p>	<p>Correto, a fórmula foi corrigida para obtermos o custo dos 36 meses.</p>
5	<p>Planilha 2050403_Requisitos.cleaned ABA Modelo de Proposta Comercial CÉLULA D22 – CUSTO DA CHAMADA Solicitamos maior detalhamento do que representa esse item “CUSTO DA CHAMADA” e como ele será utilizado no cálculo do custo total mensal (custo por minuto X quantidade de minutos?). Identificamos que o custo dessa célula não está sendo considerado no cálculo do VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO. Solicitamos esclarecer e informar.</p>	<p>É uma informação adicional que não contabiliza no custo total da contratação, serve como fonte de análise para os custos atuais que a BBTS tem versos o possível novo valor que a participante possa nos oferecer.</p>
6	<p>2050403_Edital_CP_2025_04 Item 2.18. A solução deverá permitir a integração direta com operadoras de telefonia escolhidas pelo contratante, garantindo flexibilidade no encaminhamento das chamadas e personalização conforme regras de negócio. Solicitamos esclarecer de que forma serão escolhidas as operadoras de telefonia. Há a possibilidade de utilização de Contrato existente, com a aplicação de suas tarifas unitárias? Solicitamos esclarecer e informar.</p>	<p>Sim, poderá ser utilizado o contrato existente, porém será analisado, posteriormente, pela nossa equipe de telefonia, qual modelo de contrato será mais vantajoso para BBTS.</p>
7	<p>Em relação ao que refere URA com voice bot: Quantos e como serão os fluxos conversacionais das URAS. Quais são os autos serviços que as URAS deverão suportar? Solicitamos esclarecer e informar.</p>	<p>São os serviços básicos de negociação, como: segunda via de boleto, informações da negociação etc.</p>

8	Em relação ao que refere Brokers de SMS/WhatsApp/Chat fornecidos pela BBTS: A BBTS irá fornecer o chat bot nos canais WebChat e WhatsApp ou os chat bots deverão ser implementados pela contratada? Solicitamos esclarecer e informar.	Inicialmente a BBTS irá utilizar os chat bots que possui.
9	Em relação ao item 1.5 da planilha requisitos funcionais: Solicitamos esclarecer melhor sobre a complexidade dos fluxos de trabalho esperados. Solicitamos esclarecer e informar.	No geral é esperado personalizar a experiência integrada (voz, chat, sms, e-mail e redes sociais) do cliente. Serão simples os fluxos de trabalho esperados. Como a abertura de uma página WEB em uma nova aba quando o atendimento iniciar.
10	Em relação ao item 1.68 da planilha requisitos funcionais: Entendemos que o fornecedor deverá fornecer os dados de hit ratio para que a contratante ou o fornecedor da mão de obra de atendimento possa treinar os agentes, ou seja, o fornecedor da solução não vai executar o treinamento. Está correto nosso entendimento?	Está correto, o fornecedor não irá executar treinamento.
11	Em relação ao item 1.91 da planilha requisitos funcionais: Entendemos que este item se refere ao módulo front de atendimento. Nosso entendimento está correto?	Sim, o entendimento correto, o front da gestão do atendimento.
12	Item 1.1 - Quantidade de PAs simultâneas e pessoas (agentes, supervisores, gerentes, todos que tiverem acesso na plataforma), quantidade de minutos totais e de URA, quantidade de armazenamento da gravação e TMA de atendimento.	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais"
13	Item 2.1.4 - Quais CRMs ou Sistemas de terceiros?	Atualmente utilizamos CRM próprio (PRDI-M) no geral, solicitamos a capacidade de integração com diversos sistemas que a BBTS utiliza.
14	Item 2.1.9 - Considerando que vamos ofertar, voz em barcada na solução, podemos considerar somente a operadora Claro na proposta?	Sim, deste que assegure a contingência, poderá ser utilizado o contrato existente, porém será analisado, posteriormente, pela nossa equipe de telefonia, qual modelo de contrato será mais vantajoso para BBTS.
15	Item 2.1.10 - Entendemos que devemos ofertar voz embarcada na solução, correto? qual quantidade mínima de canais que deverá ser ofertada?	Sim, a quantidade mínima dependerá da quantidade de agentes descritos no documento disponível na consulta: "RFI – Termos Gerais".

16	Item 2.1.26 - O que seria migração de dados? Ou quais dados precisariam ser migrados?	Pausa dos agentes, login logout.etc.
17	Item 2.1.45 - Quanto tempo? E qual o volume de chamadas e TMA?	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais"
18	Item 2.1.59 – Qual CRM?	CRM próprio (PRDI-M).
19	Item 2.1.74 - Qual o Volume de tentativas diárias?	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais"
20	Item 2.1.75 - Caso de uso para discagem vertical e diagonal	Vertical: discar o primeiro número de telefone de cada cliente numa lista; Horizontal: discar para o telefone do cliente de forma sequencial/ordenado e Diagonal é o conjunto dos dois, ou seja, variar em discar o primeiro telefone, retornar e discar sequencialmente.
21	Item 2.1.86 – Enviar caso de uso	Atualmente utiliza-se essa informação, referente à configuração do discador, para podermos rastrear as características de discagem em uso, em determinado momento para possível tomada de decisão.
22	Item 2.1.88 - Quantos Tennants devemos considerar na proposta? Tenants = Organizações ou Tenants = Divisions?	Na proposta, considerar apenas 1 tenant.
23	Item 2.1.89 - quais as quantidades de Licenciamentos? Pra cada tenant (agentes ativos, receptivos, supervisores, staff).	Na proposta, considerar apenas 1 tenant.
24	Item 2.1.97 - CASB poderá ser implementado via Proxy pelo Cliente, mas não fará parte do Genesys Cloud.	A solução de CASB, se for o caso, será implementada pela BBTS. A pergunta é referente à compatibilidade da solução com outras do tipo CASB e suas funcionalidades

25	Item 2.1.98 - CASB poderá ser implementado via Proxy pelo Cliente, mas não fará parte do Genesys Cloud.	A solução de CASB, se for o caso, será implementada pela BBTS. A pergunta é referente à compatibilidade da solução com outras do tipo CASB e suas funcionalidades
26	Item 2.1.99 - CASB poderá ser implementado via Proxy pelo Cliente, mas não fará parte do Genesys Cloud.	A solução de CASB, se for o caso, será implementada pela BBTS. A pergunta é referente à compatibilidade da solução com outras do tipo CASB e suas funcionalidades.
27	Item 2.1.104 - Podemos considerar que os Ips são públicos? Redes de IP privados não são possíveis cadastrar na solução.	Sim, IP's públicos. - Pedimos especificar essa característica no campo de observação, mas não se trata de uma questão restritiva.
28	Item 2.2.5 - Precisamos entender os casos de uso.	A URA Reversa faz chamadas automáticas para os clientes e, ao detectar que o cliente atendeu, pode fornecer informações, coletar dados ou direcionar a chamada para um atendente humano, se necessário.
29	Item 2.2.11 - Precisamos dos volumes previstos para os Bots, para Voz quantidade de minutos por chamadas, para Digital quantidade de mensagens totais no mês e conversas totais.	No momento não temos estimativa de volumetria por se tratar de um serviço a ser implementado na operação.

30	Item 2.3.8 - Oitiva = Escuta?	Sim
31	Item 2.4.2 - Tipo de resposta = Item 2.4.1?	Sim
32	Item 2.4.18 - Precisamos entender os casos de uso	O sistema deverá permitir que o classificador ajuste automaticamente sua lógica conforme novos tipos de respostas ou padrões sejam identificados ao longo do tempo, com base no aprendizado de máquinas ou regras configuradas
33	Item 2.4.20 - Definir criterios de aceitação	Se o sistema garante a detecção de chamadas boas e tenha uma taxa de acerto superior a 95%.
34	Item 2.4.22 - Definir caso de uso para reclassificação da chamada	Por exemplo, no caso das chamadas que foram repassadas para atendimento como voz eletrônica, identificar volume dos casos para trazer de forma qualitativa o filtro de chamadas boas.
35	Item 2.5.20 - estamos considerando o padrão da solução genesys, correto: Política de Segurança de Conteúdo - O Genesys Cloud suporta cabeçalhos CSP para enquadramento. Cada cliente pode ativar ou desativar a incorporação do Genesys Cloud para sua organização e definir domínios aprovados para incorporação. Isso define a diretiva CSP frame-ancestors para esse cliente. Consulte https://help.mypurecloud.com/articles/manage-genesys-cloud-embedding/ para obter mais informações.	O texto está aderente com a proposta do item
36	Item 2.11.8 - O que é sala ativa?	Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente.
37	Item 2.12.6 - O que é uma auditoria do encerramento?	Traz o volume de chamadas encerradas pelo discador e pelo agente.
38	Item 2.12.9 - Finalização dos Atendimento? Codigo? Tabulação?	É indicar a origem do encerramento (pelo operador? Pelo cliente?).
39	Item 2.13.3 - Quais dados serão migrados?	Pausa dos agentes, login logout.etc
40	Item 2.13.11 - Backup de Quais dados?	Todos os dados transitados pela solução, como dados do atendimento (discagem, atendimento, gravação de chamadas, operadores etc)

41	Item 2.15.2 - Quais condicionais?	Por nome do cliente, por mci, pelo dia, por duração etc.
42	Item 2.16.7 – Detalhar caso de uso	Um exemplo seria a criação de uma campanha ativa pelo próprio CRM com uma lista de clientes marcados para call-back.
43	Item 2.16.9 – O que é sala ativa?	Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente.
44	Item 2.16.22 – Qual CRM?	CRM próprio (PRDI-M).
45	Item xxx – Qual CRM?	CRM próprio (PRDI-M).
46	Item 2.16.28 - Pesquisa de Satisfação? Certo?	Correto.
47	Item 2.16.30 - Que tipo de integração do BOT com Inteligência Artificial?	Uma integração que permita a calibração no atendimento do Bot.
48	Item 2.17.2 - Para todos os Agentes e Supervisores? Ou apenas algumas células?	Para equipe de supervisores e gestão da operação.
49	Item 2.17.4 - Para todos os Agentes e Supervisores? Ou apenas algumas células?	Para equipe de supervisores e gestão da operação.
50	Item 2.17.5 - O que significa preditiva na busca por palavras chaves?	Possibilidade de definir palavras ou frases curtas, para que o sistema localize de forma simples e retorne com as informações.
51	Item 2.17.8 - Definir caso de uso	Durante a análise de fala do operador, localizar essas possíveis falhas relacionadas às redundâncias e ambiguidades.
52	Item 2.17.9 - Definir delimitadores textuais	O sistema deverá ser capaz de identificar e reportar as falhas do operador relacionadas ao atendimento em geral (concordância verbal, semântica, sintática etc.)
53	Item 2.17.18 - Qual a volumetria (qtde, tma) de chamadas?	O item fala sobre ferramenta de busca, ou seja, as gravações devem estar disponíveis no sistema, sem necessidade de agendamento para busca dos dados.

54	Item 2.17.25 - Podemos considerar ferramenta de gamification para obter insights e comportamento dos agentes?	Pode considerar.
55	Item 2.17.29 - Emoções?	Coletar todos os mentions disponíveis publicamente que contêm sua palavra-chave predefinida e analisam as emoções por trás dessas mensagens.
56	Item 2.18.1.3 - Validar IP Based	Questionamento inconclusivo
57	Item 2.18.2 - Definir infraestrutura híbridas	Possibilidade de suportar/oferecer conforme descrito nos itens 2.18.2.1. e 2.18.2.2. do edital.
58	Item 2.18.5.3 - Considerando oferta de voz embarcada, não vamos considerar na solução. Caso não tenha voz embarcada quem fica responsável pela configuração/parametrização?	A ser analisado, posteriormente, pela nossa equipe de telefonia, qual modelo de contrato será mais vantajoso para BBTS.
59	Item 2.18.6 - O que é Classes de Chamadas?	Local, celular, interurbano nacional, internacional
60	Item 2.18.6.1 - O que é Classes de Chamadas?	Local, celular, interurbano nacional, internacional
61	Item 2.19 - Qual o total de chamadas simultâneas hoje no pico?	Responder com a quantidade de CPS e quantidade total de canais de telefonia.
62	Item 2.20. - Necessário o número de chamadas em Picos de emergências para previsibilidade do ambiente e servidores	Responder com a quantidade de CPS e quantidade total de canais de telefonia.
63	Item 2.20.2 - Necessário o número de chamadas em Picos de emergências para previsibilidade do ambiente e servidores	Responder com a quantidade de CPS e quantidade total de canais de telefonia.
64	Item 2.20.2.1 - Necessário o número de chamadas em Picos de emergências para previsibilidade do ambiente e servidores	Responder com a quantidade de CPS e quantidade total de canais de telefonia.
65	Item 2.20.2.2 - Necessário o número de chamadas em Picos de emergências para previsibilidade do ambiente e servidores	Responder com a quantidade de CPS e quantidade total de canais de telefonia.

66	Item 1.36 - Solicitamos detalhamento sobre os critérios de segmentação esperados neste item. A geolocalização refere-se à localização do usuário final, do agente ou de outro ponto de análise? O histórico se refere ao histórico de interações anteriores do cliente ou à jornada em curso? Favor esclarecer o escopo funcional previsto.	A geolocalização refere-se à localização do usuário final. Dado que seria informado pelo próprio CRM ou durante alguma importação de dado. O histórico se refere ao histórico de interações anteriores do cliente.
67	Item 4.18 - O conceito de “ajuste dinâmico” mencionado neste item apresenta-se genérico. Favor esclarecer a que tipo de ajuste o item se refere (ex.: regras de roteamento, distribuição de chamadas, configurações da URA, entre outros), e se a expectativa é que esses ajustes ocorram em tempo real e sem indisponibilidade do sistema.	O classificador deve ajustar automaticamente sua lógica conforme novos tipos de respostas ou padrões sejam identificados com as operadoras de telefonia ao longo do tempo, com base no aprendizado de máquinas ou regras configuradas.
68	Item 4.20 - Solicitamos esclarecimento sobre quais são os critérios de aceitação referidos neste item, visto que não foram identificados de forma explícita no documento. Favor informar onde esses critérios estão definidos ou, caso estejam em outro anexo, indicar a referência correspondente.	O sistema deverá permitir que o classificador ajuste automaticamente sua lógica conforme novos tipos de respostas ou padrões sejam identificados ao longo do tempo, com base no aprendizado de máquinas ou regras configuradas
69	Item 11.8 - Favor esclarecer a definição de “sala ativa” neste contexto. Trata-se de uma instância lógica de atendimento, de um ambiente virtual para colaboração entre agentes, ou outro conceito? Além disso, solicitamos confirmação de qual métrica exatamente deverá ser monitorada pela solução.	Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente. A Métrica é o percentual de vezes em que a sala não ficou ativa pelo mínimo de 24h.
70	Item 16.9 - Solicitamos esclarecimento sobre o conceito de “sala ativa”. Refere-se a sessões de atendimento, salas de videoconferência, chats em grupo ou outro tipo de recurso? A exigência de manutenção por no mínimo 24 horas se aplica a todos os canais ou apenas a funcionalidades específicas?	Sessão ativa onde há interação entre a Empresa e o cliente nos canais digitais Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente.
71	item 18.6 - Favor detalhar o que se entende por “infraestruturas híbridas” neste contexto. A compatibilidade esperada refere-se a ambientes de nuvem pública/privada combinados, integração com sistemas legados on-premises, ou outro cenário específico?	Possibilidade de suportar/oferecer conforme descrito nos itens 2.18.2.1. e 2.18.2.2. do edital.
72	Item 18.11 - Solicitamos esclarecimento sobre o escopo de “registro e monitoramento” mencionado neste item. A expectativa é por registro e monitoramento de eventos técnicos (logs de sistema), métricas operacionais, gravações de chamadas, ou todos os anteriores? Favor especificar.	Todos os listados.

73	Qual nível de compatibilidade esperada pela BBTS com soluções legadas como PBX, Asterisk, FreeSWITCH e SBCs, Cisco Cube indicada no item 2.1.31?	Compatível para estabelecimento de Troncos SIP.
74	O que é entendido por tempo médio de conexão mencionado no item 2.1.43.? Favor exemplificar a métrica esperada pela BBTS.	O Tempo em que o discador leva para entregar a ligação ao operador, depois de identificada voz na classificadora.
75	Como a BBTS espera realizar a integração com o mencionado “compliance de telecom”? Quais métodos estão disponíveis, parâmetros esperados e resultados esperados desta integração?	A pergunta se refere à compatibilidade às exigências das legislações e órgãos especificados
76	Com relação ao dimensionamento e definição de licenças, solicitamos: Agentes: <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de agentes a serem configurados na solução • Quantidade de logins de agentes simultâneos • Quantidade de turnos previstos na operação • Quantidade de agentes por turno na operação Supervisores: <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de supervisores a serem configurados na solução • Quantidade de logins de supervisores simultâneos • Quantidade de supervisores por turno previstos na operação Control Desk <ul style="list-style-type: none"> • Quantidades de usuários a serem configurados na solução • Quantidades de logins do control desk simultâneos • Quantidade de turnos do time de control desk previsto na operação 	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”
77	No item 2.16. Omnichannel determina que o sistema deverá tratar diferentes mídias de atendimento escolhidas pelo cliente. Quais são as mídias previstas pela BBTS para oferecimento de atendimento aos clientes?	Chat bot, portal de negociação

78	Quantos agentes são previstos para a realização desse atendimento (favor informar quantos agentes serão configurados e quantos realizarão logins simultâneos nos turnos previstos de operação)?	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”
79	Qual a característica da operação Omnichannel na BBTS (segregados a operação de voz, blended total ou parcial)? Se blended, quantos agentes farão parte do atendimento?	Blended parcial, a quantidade é sob demanda. As quantidades de agentes na operação podem ser consultadas no documento “RFI – Termos Gerais” anexado na consulta pública.
80	No item 2.16.21. qual a quantidade de interações prevista nos bots de texto e nos de voz? Entenda a interação como o grupo de mensagens tratadas em uma sessão entre cliente e BBTS referentes a um tema específico.	Atualmente, nossa referência é na modalidade texto, com 33 mil salas de interação (chat bot e WhatsApp), de aproximadamente 25 mil mensagens com interação clientes e Bots.
81	No item 2.19.2.1 é tratado o suporte para um mínimo de 5.000 chamadas simultâneas na solução e, tendo em vista que a contratação e disponibilização dos troncos SIP são de responsabilidade da Contratante, questionamos:	
82	Qual a quantidade de troncos SIP será disponibilizada para realização de chamadas no momento da migração da plataforma atual para a nova solução ofertada?	A quantidade fica sob responsabilidade da contratada, tomando como base as informações fornecidas na consulta, tomando como base o cenário informado no documento “RFI – Termos Gerais”.
83	Qual o cronograma e capacidades serão entregues nos momentos de ampliação de capacidade após a migração da plataforma atual?	As informações encontram-se no Edital, item 4 (condições de entrega).
84	A POC da solução será iniciada mediante assinatura de contrato?	Não haverá PoC, será feito um contrato com cláusula de rescisão, caso a empresa selecionada não cumpra com algum dos requisitos confirmados na consulta pública.
85	No item 4.4 na parte de Local de Prestação de Serviços, a BBTS menciona que todo o suporte deverá ser feito remotamente, porém caso haja necessidade de atendimento local, os custos deverão estar inclusos no contrato de suporte?	O cenário proposto não prevê a necessidade de suporte local, caso a empresa entenda que será necessário, em algum momento, os custos deverão ser arcados pela contratada.
86	Os 60 dias definidos para a homologação será premissa ou se atingirmos os critérios de sucesso antes dos 60 dias, a BBTS efetuará a aceitação e o contrato começa a correr?	Após a homologação, de acordo com o Item 6 do edital, 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.

87	Após a implementação da solução para o PoC os profissionais deverão ficar no local da BBTS durante todo o período de homologação, ou poderá seguir as parametrizações e refinamentos remotamente?	Não haverá PoC, entendemos que não será necessário o trabalho presencial nas dependências da BBTS, caso a contratada veja esta necessidade, deverá arcar com os custos do atendimento presencial.
88	Caso a homologação durante o período de 30 dias seja aceita e a assinatura do contrato efetuada, a NF poderá ser emitida ou teremos que aguardar mais 30 dias após a entrada em produção (oficialmente), para receber o primeiro pagamento?	Após assinatura do contrato, o pagamento será realizado em 30 dias corridos, a contar da emissão da Nota fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica.
89	Para a contagem do período de contrato será considerado 1+36 meses ou 1+35 meses?	1 + 35 meses.
90	Qual o período a ser considerado para a Operação Assistida e Suporte / Manutenção 8X5 ou 24X7?	24 x 7
91	Como a data de esclarecimentos de dúvidas está definida em um feriado, só poderemos trabalhar a proposta a partir do dia 22/04. Por esta razão, solicitamos o adiamento da entrega da proposta para 29/04	O novo cronograma foi publicado em 22/4.
92	Precisamos compreender o escopo, ou seja: Quantidade de agentes inbound? Quantidade de agentes outbound? Quantidade de agentes com whatsapp? Quantidade de canais de URA? Relação tronco ramal para chamadas outbound Relação de Agentes/PA É possível fornecer um desenho simples de como vocês desejam a tela (front end) dos agentes?	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais". As informações sobre tela de operador estão no Item 2.7 do edital, mas podemos ajustar, junto com a contratada, as possíveis necessidades da operação.
93	Item 2.1.2 - Qual será o caso de uso para a aplicação de transcrição em tempo real?	O processamento da transcrição será realizado no pós atendimento
94	Item 2.1.4 - Como será esta integração? Que tipo de informação será trocada entre os sistemas? Qual a API disponível?	A necessidade é que a solução contratada permita integração através de API, conforme Item 2.5 do edital.

95	Item 2.1.49 - Pode explicar o caso de uso? A partir do ASR na URA, o sistema deverá identificar o idioma automaticamente e transferir a chamada para um agente com o skill correspondente? Qual o % de ligações em que isto ocorre?	Correto, sistema deverá identificar o idioma automaticamente e transferir a chamada para um agente com o skill correspondente. Atualmente, temos dois ambientes segregados, onde em um deles há o tratamento dessas situações, portanto o sistema deverá atuar em 100% das ligações
96	2.1.54 - Pode oferecer mais detalhes sobre esta funcionalidade?	O item 2.17 do edital detalha essa funcionalidade
97	2.1.67 - É satisfatória, uma pesquisa com 3 perguntas e respectivas notas (1 a 10) ou sim e não?	A pesquisa deverá ser adaptável às necessidades da operação.
98	2.1.88 - Em nossa configuração, a separação lógica é um tipo de arquitetura plenamente factível. Mas seria importante entender as quantidades de agentes, troncos e campanhas de cada tenant para adequação da infraestrutura.	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais". Considerar apenas 1 tenant.
99	2.2.5 - É importante saber quais as quantidades de chamadas a serem executadas neste modo, com tempo médio de duração e fluxo do contato. Será necessário transferir a chamada ao agente?	Ainda não temos volumetria neste fluxo. Sim, deverá ter essa opção.
100	2.2.11 - Poderiam exemplificar um caso de uso para o chat bot e para o Agente virtual? Qual seria a demanda de atendimento? Quantas interações? Qual o tempo médio da interação?	Tratamento no atendimento em geral: Informações de negociação, disponibilização de 2 via de boleto, consulta de dívidas etc. Todos os atendimentos receptivos deverão passar pela URA. Por ser uma função ainda não implementada, não temos informações de volume e tempo.
101	2.3.8 - O que seria "oitiva on line"? Uma monitoração silenciosa?	Correto o entendimento.
102	2.5.1 - Poderia descrever o caso de uso do WhatsApp? Qual a demanda? Para todos os agentes? Qual será o "broker" da operação?	Uso se dá visando a multicanalidade da ferramenta, para todos os agentes logados. Atualmente temos o broker próprio.
103	2.6.1 - Como isto ocorrerá? Após aprovação da interface e colocada em produção, é que será feita a avaliação dos usuários? E se não houver o aceite dos 80% tem que ser desenvolvida outra interface? Em quanto tempo?	Os prazos de entrega encontram-se no item 6 do edital.
104	2.16.5 - Precisamos saber que sistemas da BBTS serão integrados, tipos de integração, objetivos e informações necessárias para a integração dos dados, trocas de informações entre sistemas etc.	A necessidade é que a solução contratada permita integração através de API, conforme Item 2.5 do edital.
105	2.16.19 - Qual é a empresa fornecedora da solução de SMS? Qual a API disponível?	Solução interna BBTS, porém a contrata deve ter capacidade de integração com qualquer solução de mercado.

106	2.1.10 - A solução, objeto deste edital, funcionará "stand alone" ou estará integrada a outra plataforma CCaaS? Quais os serviços que serão atendidos por esta plataforma?	Não será integrada a outra plataforma CCaaS. Os serviços serão de cobrança e quaisquer outros que a BBTS poderá demandar futuramente.
107	2.1.11 - Seria o escopo desta RFP incluir a contratação de enlaces de operadora STFC, junto com a solução CCaaS?	Sim, conforme item 2.1.10.
108	2.1.28 - Com quais protocolos de telefonia se deseja interconectar?	Protocolo SIP.
109	2.1.31 - Qual o objetivo das integrações citadas?	Via conexões SIP caso sejam necessárias durante a execução do serviço.
110	2.4.22 - O que seria reclassificação das chamadas em tempo real?	Por exemplo, no caso das chamadas que foram repassadas para atendimento como voz eletrônica, identificar volume dos casos para trazer de forma qualitativa o filtro de chamadas boas.
111	2.5.23 - Em nosso entendimento, o recebimento de notificações sobre o status da plataforma da SOLUÇÃO, bem como de possíveis atualizações de hotfixes e patches de emergência atendem ao solicitado neste item. Nosso entendimento está correto?	Correto o entendimento.
112	2.5.27 - Em nosso entendimento, soluções que permitem executar e publicar fluxos de trabalho personalizados para automatizar processos, criados e manipulados em interface web atendem aos requisitos do TR. Nosso entendimento está correto?	Correto o entendimento.
113	2.5.33 - As API de integração financeira referidas neste item serão fornecidas pela CONTRATANTE, para integração com a SOLUÇÃO. Nosso entendimento está correto?	Correto o entendimento.
114	2.5.39 - As API de Casos serão fornecidas pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto? Se não, gentileza detalhar o caso de uso pretendido?	Não, será fornecida pela contratada.
115	2.11.2 - Em nosso entendimento, a legislação ANATEL impede que um cliente seja acionado mais vezes que o regulamentado. Portanto, existe a possibilidade de que o cliente não seja acionado. Nosso entendimento está correto?	Sim

116	2.11.6 - Em nosso entendimento, soluções que fornecem o percentual de falhas de conectividade com o TTS/ASR em dashboards atendem aos requisitos do subitem. Nosso entendimento está correto?	Sim, parcialmente. Necessitamos também do analítico dos dados do dashboard.
117	2.11.8 - Gentileza detalhar o significado de "sala ativa" no contexto deste subitem.	Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente. A Métrica é o percentual de vezes em que a sala não ficou ativa pelo mínimo de 24h.
118	2.11.18 - Em nosso entendimento, soluções que registram quando as categorias dos modelos de análise de texto/fala são alterados atendem ao requisito deste item. Nosso entendimento está correto?	Sim, correto.
119	2.12.16 - Gentileza detalhar o relatório de detecção e correção no contexto deste subitem.	Este relatório irá trazer quantidade de transições corrigidas pela quantidade de transcrições feitas para medir a assertividade da solução de transcrição.
120	2.13.1 - As FAQ e bases de conhecimento se referem à uma feature da SOLUÇÃO, ou ao serviço de atendimento e sustentação da CONTRATADA?	Refere-se a uma feature da solução.
121	2.13.11 - Quais seriam os formatos de backup a serem solicitados à CONTRATADA?	Formatos compatíveis e aceitáveis conforme os padrões de mercado.
122	2.14.4 - Em nosso entendimento, pode haver casos de novas funcionalidades as quais requerem addons comerciais conforme evolução do produto. Para estes casos não se aplica o descrito neste subitem. Nosso entendimento está correto?	Entendimento correto, caso addons comerciais referidos tenham sido fornecidos por terceiros e não compõem a solução de fato.
123	2.16.9 - Gentileza detalhar o significado de "sala ativa" no contexto deste subitem.	Espaço virtual onde há interação entre a Empresa e o cliente. A Métrica é o percentual de vezes em que a sala não ficou ativa pelo mínimo de 24h.
124	2.17.19 - Gentileza detalhar o significado de CPC e Recados no contexto deste subitem.	CPC: Contato com a pessoa certa. Recados: contato com não cliente (terceiros)
125	2.19.3.1 - Qual o objetivo das integrações citadas?	Este item não será contabilizado na pontuação das empresas participantes.
126	Qual a Quantidade de Usuário no pico (PA) e também Quantidade de agentes (usuário) na plataforma	Os dados estão discriminados no documento "RFI – Termos Gerais"
127	2.1.4. Qual o CRM da BBTS e o nível de integração que se espera?	PRDI - M

128	2.1.2. Poderiam nos detalhar melhor essa funcionalidade? Nosso entendimento é de que se trata de uma solução baseada em Inteligência Artificial no modelo de copilot, que realiza a transcrição em tempo real e apoia o agente durante a interação — seja ela por voz ou texto. Essa interpretação está correta?	Não, a transcrição em tempo real que se trata esse item é o processamento da transcrição no pós atendimento.
129	2.1.27- Poderiam, por gentileza, nos detalhar algumas informações importantes para o entendimento e dimensionamento correto do uso do discador? <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de PAs no pico de operação previstas para utilizar o discador; • Volume médio de discagem, incluindo a quantidade estimada de nomes (leads) e disparos por campanha; 	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”
130	2.1.31 - Entendemos que, caso necessário, a integração será realizada via SIP Trunk, correto?	Entendimento está correto.
131	2.1.29 - Pode passar um exemplo de caso de uso para essa aplicação?	Um exemplo seria a conexão com a operadora
132	2.1.49 - Pode passar um exemplo de caso de uso para essa aplicação?	O sistema deverá identificar o idioma do cliente e automaticamente transferir a chamada para um agente com o skill correspondente.
133	2.1.51 - Pode passar um exemplo de caso de uso para essa aplicação?	Número de cliente vip, seria automaticamente direcionado para fila específica de atendimento.
134	2.3.3 - Qual a quantidade de posições para gravação de tela é necessária?	Sob demanda da operação e configurável no ambiente de gestão do usuário.
135	2.13.1 - A base de conhecimento deverá ser construída diretamente na ferramenta ou será necessário integrá-la a uma base de terceiros, como a da BBTS?	Diretamente na ferramenta.
136	Qual a quantidade total de agentes e a distribuição por canal?	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”
137	Qual a quantidade de supervisores/administradores esperada para a solução?	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”

138	Qual a quantidade de usuários para gestão de qualidade e Speech Analytics?	Será acionado via demanda.
139	Para Bots qual o volume esperado para utilização em chamadas e em minutos e em sessões digitais?	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”
140	Para a implementação é esperado apenas a ativação da plataforma sem nenhuma configuração?	De acordo com o item 6.4 do edital, a contratada deverá realizar toda a implementação em até 60 (sessenta) dias corridos após o aceite do recebimento do ambiente de CCaaS e sua homologação.
141	Caso seja necessária a configuração da plataforma poderia fornecer os fluxos atuais e todos os pontos de entrada dos canais digitais?	No geral é esperado personalizar a experiencia integrada (voz, chat, sms, e-mail e redes sociais) do cliente. Serão simples os fluxos de trabalho esperados. Como por exemplo a abertura de uma página WEB em uma nova aba quando o atendimento iniciar.
142	Item 5.10 A CONTRATADA deverá instalar, configurar os produtos fornecidos para permitir seu funcionamento nos Data Centers e Cloud Pública da CONTRATANTE . É esperado que a solução seja instalada no DataCenter do BBTS? Para a nuvem pública, existe alguma restrição de nuvem pública que a solução deve rodar?	Esta informação está descrita no item 5.10 do edital.
143	Para esse escopo devemos considerar a migração de serviços já prestados atualmente (eg, gravações, speech analytics, etc)?	Migração de pausa dos agentes, login logout.etc.
144	Referente as campanhas de outbound, quantas campanhas devem ser configuradas pelo PROPONENTE em momento de projeto? Além das configurações(s) da(s) campanha(s), é esperado de a PROPONENTE realizar um trabalho consultivo para otimizar o resultado das campanhas nos diferentes canais?	As campanhas serão geradas de acordo com a necessidade da gestão do centro.
145	Entendemos que o Session Border Controller será fornecido pelo Banco? Caso não seja, por favor, informar a volumetria de chamadas esperada e os locais de interconexão esperados	Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”

146	<p>O Documento menciona a necessidade de integrar a nova solução com os sistemas internos do BBTS. Poderiam fornecer mais detalhes sobre as integrações necessárias? Especificamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantos sistemas ou fontes de dados devem ser integrados à nova plataforma? - Quais são os principais sistemas, e suas respectivas tecnologias, ou fontes que exigem integração imediata? Há alguma priorização definida? - As integrações utilizarão APIs já existentes ou será necessária a criação de novas APIs ou conectores? - Existem padrões ou protocolos específicos que devem ser seguidos para essas integrações (ex.: REST, SOAP, etc.)? - O BBTS possui ferramentas ou middleware atualmente utilizados para orquestração de integrações que o fornecedor deverá considerar? - Para os sistemas de terceiros, o BBTS fornecerá suporte na obtenção de informações técnicas ou será responsabilidade do fornecedor lidar diretamente com esses provedores? - Quais as operadoras que já possuem conexão com o BBTS? 	<p>A necessidade é que a solução contratada permita integração através de API, conforme Item 2.5 do edital.</p>
147	<p>Poderiam nos informar as APIs utilizadas nas automações existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o número total de APIs em cada automação, - a quantidade de chamadas de API por automação e por API, - e a identificação de quais APIs são REST e quais não são REST 	<p>Utilizamos sistemas próprios, porém a contratada deve ter capacidade de integração com qualquer solução de mercado.</p>
148	<p>Qual o tempo de retenção das chamadas de voz e digitais independente de bot ou humano. Tempo da retenção dos chats, bot ou humano.</p>	<p>Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”</p>
149	<p>Qual o período de armazenamento das chamadas de voz, digitais e tela?</p>	<p>Deverá estar disponível por todo período contratual.</p>
150	<p>Qual o TMA de cada canal por operação/ilha/campanha para todos os canais?</p>	<p>Os dados estão discriminados no documento “RFI – Termos Gerais”</p>
151	<p>Nesta fase de consulta, a PROPONENTE poderá enviar mais de uma proposta com diferentes plataformas/soluções para avaliação e suporte à tomada de decisão?</p>	<p>Como não haverá licitação, pedimos que envie proposta competitiva, pois os valores repassados já serão considerados como valor final.</p>
152	<p>Qual sistema de CRM a ser integrado? Intergração frontend a ser embibido na tela AICC ou será uma integração em backend usando APIs RESTFUL? Favor detalhar o cenário.</p>	<p>Utilizamos CRM próprio. PRDI-M</p>

153	Caso a integração seja com, por exemplo, a plataforma Salesforce, é esperada a integração nativa do CCaaS com o CRM?	A necessidade é que a solução contratada permita integração através de API, conforme Item 2.5 do edital.
154	Há alguma preferência por tecnologias ou frameworks de IA?	Não é uma premissa, no entanto seria interessante devido ao cenário de constante mudança no ecossistema de negócios.
155	Quando ao cronograma de implementação da solução, não ficou claro sobre as expectativas de prazos para integração com os ambientes da BBTS e início da operação assistida. Poderia detalhar o cronograma esperado e seus respectivos marcos de aceite?	A disponibilização das licenças de software e do ambiente em nuvem deverá ser realizada em até 30 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; As informações encontram-se no Edital, item 4 (condições de entrega).
156	Sobre a fase de implementação. É possível existir marcos de pagamento para etapas intermediárias da implementação, ou será mantida a condição de pagamento apenas após o término da homologação?	Após o termo de homologação e aceite formalizado do fiscal do serviço, de acordo com o item 9.1.1 do edital.
157	Qual modelo de passagem de conhecimento é esperado pela CONTRATANTE? Quantos profissionais da CONTRATANTE serão envolvidos nessa etapa?	As informações encontram-se no Edital, item 4 (condições de entrega). A quantidade de profissionais disponibilizados pela BBTS não será fixa, será de acordo com necessidade da companhia.
158	Existirá encaminhamento via SIP entre os sistemas ou será uma outra forma de integração? Favor detalhar o cenário.	Os itens 2.1.28 a 2.1.33 do edital informam os sistemas de integração.
159	Em quais tipos de contextos a solução CCaaS deverá suportar o tipo de importação e exportação previsto nos requisitos da RFI? Favor detalhar o cenário	De acordo com edital: O sistema deverá permitir a importação e exportação de listas (CSV, API, DBs); Exportação de logs e métricas via API; Exportação de interações e metadados para formatos de mídia comum; Importação e exportação de listas (CSV, API, DBs).
160	Sobre a permissão de filtros de segmentação por critérios como geolocalização, horário e histórico; a Geolocalização baseado no DDI/DDD ou utilização de outra ferramenta? Favor detalhar o cenário.	A geolocalização refere-se à localização do usuário final. Dado que seria informado pelo próprio CRM ou durante alguma importação de dado. O histórico se refere ao histórico de interações anteriores do cliente.

161	Solicitamos detalhamento do cenário para integração com compliance de telecom (TCPA, STIR/SHAKEN, ANATEL)	Refere-se a compatibilidade do sistema com o padrão Stir/Shaken para identificação de chamadas que sejam passíveis de identificação, a fim de combater fraudes e golpes.
162	Em quais tipos de contextos a solução CCaaS deverá suportar o tipo de integração de e processamento de áudio previsto no documento RFI? Favor detalhar o cenário.	Como por exemplo permitir a análise de sentimentos e emoções no processamento do áudio.
163	O sistema deverá permitir integrações e conexões com aplicativos populares como WhatsApp para interações mais diretas. Favor detalhar o cenário das interações “mais diretas”.	Uso se dá visando a multicanalidade da ferramenta, para todos os agentes logados. Atualmente temos o broker próprio.
164	O sistema deverá permitir que a CLIENTE personalize e integre a solução em seus próprios sistemas. Como será essa integração? Favor detalhar o cenário	Utilizamos sistemas próprios, porém a contratada deve ter capacidade de integração com qualquer solução de mercado.
165		
166		