



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

CHAMADA PÚBLICA EDITAL Nº 2025/04

OBJETO: Solução de Contact Center as a 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, 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

Chamada Pública Nº 2025/04

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da **Diretoria Administrativa e Financeira / Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos**, torna pública a realização da **Chamada Pública**, na forma abaixo e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado em sua página eletrônica (www.bbts.com.br) 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 a Contratação de Solução de Contact Center as a Service (CCaaS) com 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, 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 **Chamada Pública**, durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes no Anexo 1.
- 1.2. Ressaltamos tratar-se de procedimento preliminar, cujo objetivo é o refinamento e ajustes na especificação da solução desejada, objetivando afastar eventuais inconsistências, bem como exigências incompatíveis com o objeto em questão, e a prospecção de soluções que atendam às necessidades da BBTS.
- 1.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. se reserva o direito de, por ocasião da instauração do respectivo certame licitatório, independente das respostas e/ou argumentos porventura apresentados e motivada por razões de natureza técnica ou estratégica, alterar as especificações técnicas e demais condições objeto desta Consulta.
- 1.4. Eventuais respostas a esta **Chamada Pública** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Os fornecedores que não participarem desta **Chamada Pública** não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.
- 1.5. A aceitação de uma proposta não compromete a BB Tecnologia e Serviços S. A. com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta Consulta sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.
- 1.6. O fornecedor não deve cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por

qualquer outro motivo decorrente desta Consulta. O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta Consulta.

- 1.7. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. não assumirá o compromisso de acatar as sugestões apresentadas.

2. Confidencialidade

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

3. Cronograma

Etapa	Data
Recebimento de dúvidas	11/04/2025
Esclarecimento de dúvidas	18/04/2025
Recebimento da resposta	25/04/2025

4. Contato

- 4.1. Toda comunicação sobre este processo da **Chamada Pública**, inclusive o encaminhamento propostas, de eventuais questionamentos e/ ou solicitações de esclarecimentos citados no item 2, deverão ser realizadas pelo e-mail: licitacoes@bbts.com.br.
- 4.2. As mensagens deverão conter o número desta Chamada Pública, a identificação da empresa, o nome do responsável e telefone para contato. Os esclarecimentos às dúvidas serão divulgados por esta mesma via e publicados no site www.bbts.com.br.

Brasília,

TIAGO MARTINS GUEDES
Autoridade Competente

ANEXO 1

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Objeto:

- 1.1. Consulta Pública 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, 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 respeito da Solução de Contact Center as a Service (CCaaS)

- 2.1.1. O sistema deverá oferecer atendimento multicanal com suporte para voz, chat, SMS, e-mail e redes sociais;
- 2.1.2. O sistema deverá permitir o uso de IA para automação de tarefas, análise de sentimentos e transcrições em tempo real;
- 2.1.3. O sistema deverá possuir ferramentas para geração de relatórios e análises de desempenho;
- 2.1.4. O sistema deverá suportar integrações com sistemas de CRM da BBTS ou terceiros;
- 2.1.5. O sistema deverá permitir a personalização para fluxos de trabalho, roteamento de chamadas e interfaces do usuário;
- 2.1.6. O sistema deverá permitir que a BBTS possa escalar suas operações de atendimento conforme necessário;
- 2.1.7. O sistema deverá disponibilizar atendimento presencial ou assistência remota em todos os sites da BBTS no território nacional;
- 2.1.8. O sistema deverá incluir hospedagem em data centers seguros e confiáveis;
- 2.1.9. O sistema deverá garantir a integração com no mínimo duas operadoras de telecomunicações;
- 2.1.10. O sistema deverá incluir a contratação e disponibilização dos canais de telefonia;
- 2.1.11. O sistema deverá permitir a apresentação de contratos, planos de continuidade dos serviços e diagrama de arquitetura da rede da operadora para comprovação da redundância;
- 2.1.12. O sistema deverá permitir a alternância automática entre operadoras em caso de falhas;
- 2.1.13. O sistema deverá oferecer ferramentas para monitorar a qualidade das chamadas e a performance das operadoras;
- 2.1.14. O sistema deverá ser fornecido exclusivamente em nuvem externa da Contratada, não sendo necessários conexões adicionais como VPNs ou Link de Dados para acesso aos serviços contratados;

-
- 2.1.15. O sistema deverá estar hospedado em data centers localizados em território Nacional em conformidade com a norma EIA/TIA 942 com classificação mínima Tier III;
 - 2.1.16. O sistema deverá possuir certificações de segurança como NBR 5410, NBR 15247, NBR 27002, NBR 14565, NBR 11515, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018;
 - 2.1.17. O sistema permite a apresentação de atestado de capacidade técnica comprovando a entrega e prestação do serviço a empresas do mesmo porte da Contratante? Citar o cliente e descrever o serviço prestado, com as características do CCaaS implantado;
 - 2.1.18. O sistema deverá garantir a aplicação da LGPD nos processos de guarda, retenção e compartilhamento dos dados;
 - 2.1.19. O sistema deverá implementar requisitos de segurança física e lógica para acesso, guarda e compartilhamento dos dados;
 - 2.1.20. O sistema deverá compreender acesso integral a todos os módulos, softwares e funcionalidades;
 - 2.1.21. O sistema deverá permitir a fiscalização, auditoria e atestação dos serviços conforme níveis de SLA definidos;
 - 2.1.22. O sistema deverá permitir a realização de manutenções e atualizações conforme janelas definidas em contrato;
 - 2.1.23. O sistema deverá possuir gerenciamento de identidade e acesso para criar, administrar e gerenciar perfis de acesso, permissões e papéis;
 - 2.1.24. O sistema deverá permitir a integração com métodos de autenticação como Azure Active Directory, autenticação baseada em senha, autenticação multifator (MFA), login único (SSO), OAuth 2.0, OpenID Connect, SAML 2.0 e WS-Federation?
 - 2.1.25. O sistema deverá permitir configuração de níveis de acesso, permissões e papéis dos usuários de forma centralizada associando o usuário seu nível de acesso, permissões e papéis aos módulos, softwares e serviços que compõem a solução contratada independente do sistema de autenticação de credenciais da Contratada;
 - 2.1.26. O sistema deverá permitir a apresentação de plano e projeto de implantação, migração de dados e homologação dos serviços contratados;
 - 2.1.27. O sistema deverá implementar um discador automático que maximize a eficiência dos agentes de atendimento? Se sim, descreva o procedimento de forma resumida;
 - 2.1.28. O sistema deverá permitir integração com telefonia e protocolos;
 - 2.1.29. O sistema deverá suportar SIP (Session Initiation Protocol);
 - 2.1.30. O sistema deverá suportar WebRTC para chamadas via navegador;
 - 2.1.31. O sistema deverá ser compatível com PBX, Asterisk, FreeSWITCH e SBCs, Cisco Cube;
 - 2.1.32. O sistema deverá oferecer suporte a DIDs e números mascarados;
 - 2.1.33. O sistema deverá permitir integração com operadoras VoIP;
 - 2.1.34. O sistema deverá permitir a gestão de listas e campanhas;
 - 2.1.35. O sistema deverá permitir a importação e exportação de listas (CSV, API, DBs);

-
- 2.1.36. O sistema deverá permitir filtros de segmentação por critérios como geolocalização, horário e histórico;
 - 2.1.37. O sistema deverá permitir regras de priorização e redistribuição dinâmica de chamadas;
 - 2.1.38. O sistema deverá permitir DNC (Do Not Call) List Management para conformidade com LGPD/GDPR;
 - 2.1.39. O sistema deverá permitir detecção e tratamento de chamadas;
 - 2.1.40. O sistema deverá permitir rediscagem automática para chamadas não atendidas ou ocupadas;
 - 2.1.41. O sistema deverá permitir identificação de correios de voz e URA (Voicemail Detection);
 - 2.1.42. O sistema deverá permitir detecção de chamadas abandonadas e regras de call-back;
 - 2.1.43. O sistema deverá permitir o cálculo do Hit Ratio e tempo médio de conexão;
 - 2.1.44. O sistema deverá oferecer conformidade e segurança;
 - 2.1.45. O sistema deverá permitir gravação de chamadas (com criptografia e retenção configurável);
 - 2.1.46. O sistema deverá gerar logs detalhados de chamadas e eventos;
 - 2.1.47. O sistema deverá permitir integração com compliance de telecom (TCPA, STIR/SHAKEN, ANATEL);
 - 2.1.48. O sistema deverá permitir permissões baseadas em perfil;
 - 2.1.49. O sistema permite a identificação automática de linguagem e encaminhamento para agentes bilíngues?
 - 2.1.50. O sistema deverá permitir a integração com IA para detecção de sentimento e intenção do cliente;
 - 2.1.51. O sistema deverá permitir ajuste dinâmico de script e resposta baseado no histórico da chamada;
 - 2.1.52. O sistema deverá possuir machine learning e processamento de áudio;
 - 2.1.53. O sistema deverá permitir o treinamento de modelos de IA para melhorar a detecção de padrões de atendimento;
 - 2.1.54. O sistema deverá permitir análise de entonação e palavras-chave para avaliar satisfação do cliente;
 - 2.1.55. O sistema deverá possuir integração e relatórios;
 - 2.1.56. O sistema deverá oferecer dashboards para monitoramento de chamadas em tempo real;
 - 2.1.57. O sistema deverá permitir a exportação de logs e métricas via API;
 - 2.1.58. O sistema deverá permitir alertas para chamadas problemáticas, com muita latência, silêncio prolongado ou anormalidades;

-
- 2.1.59. O sistema deverá permitir integração com CRM para atualização automática de status da chamada;
- 2.1.60. O sistema deverá oferecer atendimento por voz;
- 2.1.61. O sistema deverá permitir chamadas VoIP de alta qualidade por meio de internet, com recursos avançados como gravação de chamadas e monitoramento em tempo real;
- 2.1.62. O sistema deverá permitir roteamento inteligente de chamadas, direcionando as chamadas para os agentes mais apropriados com base em habilidades, disponibilidade e histórico do cliente;
- 2.1.63. A plataforma deverá fornecer painéis de controle em tempo real que mostram o hit ratio atual, permitindo que os gerentes identifiquem rapidamente problemas ou oportunidades de melhoria;
- 2.1.64. A solução deverá incluir a capacidade de gerar relatórios detalhados sobre o hit ratio, segmentados por canal de atendimento, tipo de interação e agente, para facilitar a análise de desempenho;
- 2.1.65. O sistema de alertas deverá notificar a equipe de gestão quando o hit ratio cair abaixo de um determinado limiar, permitindo uma resposta rápida a problemas de desempenho;
- 2.1.66. A plataforma deverá incluir ferramentas analíticas que permitem à equipe de atendimento ao cliente identificar padrões, tendências e causas raiz de interações malsucedidas, possibilitando a implementação de ações corretivas;
- 2.1.67. A solução deverá integrar métodos de coleta de feedback do cliente após as interações, como pesquisas de satisfação, para avaliar a qualidade do atendimento e a efetividade das soluções oferecidas;
- 2.1.68. O fornecedor deverá oferecer recursos de treinamento contínuo para os agentes, com base nos dados de hit ratio, visando melhorar as habilidades e técnicas de atendimento;
- 2.1.69. A solução deverá suportar a implementação de melhorias contínuas com base na análise dos dados de hit ratio, incluindo a revisão de processos, scripts de atendimento e ferramentas utilizadas;
- 2.1.70. A solução deverá definir critérios específicos para considerar uma chamada como uma interação bem-sucedida, envolvendo voz humana e compreensão pelo atendente;
- 2.1.71. A solução deverá utilizar detecção de energia de voz (VAD) ou integração com ASR para garantir que a interação não seja com um correio de voz, sinal de ocupado ou resposta automática;
- 2.1.72. A solução deverá validar a compreensão da conversa utilizando critérios como duração mínima da chamada, análise de palavras-chave e feedback do agente;
- 2.1.73. O sistema deverá permitir a implementação de campanhas baseadas em agentes e URA;
- 2.1.74. O sistema deverá oferecer modos de discagem como Preview Dialer, Progressive Dialer, Predictive Dialer, Power Dialer e Manual Dialer;
- 2.1.75. O sistema deverá permitir a configuração de estratégias de discagem: Horizontal, Vertical, Diagonal, Aleatório e a alteração dessas estratégias durante a discagem, incluindo a utilização de filtros personalizados;

-
- 2.1.76. O sistema deverá permitir configurações de rediscagem e horários de atendimento diferenciados;
- 2.1.77. O sistema deverá permitir o agendamento de rediscagem com horário personalizado;
- 2.1.78. O sistema deverá permitir gerenciar o agendamento de rediscagem do operador;
- 2.1.79. O sistema deverá permitir a classificação de chamadas para detectar voz humana e filtrar ligações não produtivas;
- 2.1.80. O sistema deverá permitir a importação de listas de números proibidos (Do-Not-Call List);
- 2.1.81. O sistema deverá oferecer uma interface para o gerenciamento de campanhas e do discador;
- 2.1.82. O sistema deverá suportar campanhas de call-back, descarte e abandono;
- 2.1.83. O sistema deverá permitir o monitoramento e controle da quantidade de chamadas realizadas por DDR;
- 2.1.84. O sistema deverá ser compatível com o padrão Stir/Shaken para identificação e autenticação de chamadas;
- 2.1.85. O sistema deverá permitir o controle de fluxo de ligações telefônicas de saída conforme regulamentações da Anatel;
- 2.1.86. O sistema deverá permitir o registro detalhado das configurações iniciais do discador;
- 2.1.87. O sistema deverá permitir o registro detalhado das alterações nas configurações do discador ao longo do dia;
- 2.1.88. A solução de CCaaS deverá permitir a operação multi-tenant, garantindo total isolamento lógico entre os diferentes clientes, incluindo configurações independentes de filas, esquemas e parâmetros de configurações, URAs, relatórios e acessos de usuários da solução, inclusive usuários administrativos, permitindo a segregação de conectividade de operadoras e links de conectividade com a telefonia pública;
- 2.1.89. Cada tenant deverá possuir seus próprios usuários, configurações, campanhas, URAs, filas de atendimento, históricos de chamadas e relatórios, sem acesso a dados de outros tenants;
- 2.1.90. A solução deverá permitir a definição de limites específicos para cada tenant, incluindo quantidade de chamadas simultâneas, agentes ativos, gravações armazenadas e uso de canais SIP, conexão de links de voz e operadoras do RPTC (PSTN);
- 2.1.91. Cada cliente deverá conseguir configurar domínios, branding próprio (logotipo, cores), mensagens de atendimento e regras de roteamento de chamadas de forma independente;
- 2.1.92. A solução deverá permitir a gestão granular de usuários e perfis de acesso dentro de cada tenant, garantindo que administradores só possam gerenciar suas próprias configurações associadas ao seu próprio tenant;
- 2.1.93. O sistema deverá permitir a configuração de restrição de acesso baseada em IPs públicos cadastrados, possibilitando que apenas redes previamente autorizadas consigam acessar a interface administrativa e APIs do serviço;

-
- 2.1.94. A solução deverá incluir um mecanismo de whitelisting de IPs, permitindo que o acesso ao sistema seja restrito apenas a endereços previamente autorizados;
- 2.1.95. A restrição de acesso por IP deverá ser gerenciável por meio da interface administrativa, permitindo a adição e remoção de IPs permitidos sem necessidade de intervenção manual no sistema;
- 2.1.96. A solução de CCaaS deverá incluir um mecanismo de controle de acesso baseado em IPs autorizados e permite a integração com Cloud Access Security Brokers (CASB) e Web Application Firewalls (WAFs) para reforçar a segurança do ambiente;
- 2.1.97. A solução deverá ser compatível com ferramentas como Netskope, Cloudflare Zero Trust (ex-Access) e outras soluções CASB para reforço da segurança e controle de acesso baseado em identidade;
- 2.1.98. A solução deverá reconhecer conexões provenientes de plataformas como Netskope e Cloudflare, permitindo o acesso seguro via proxied IPs e garantindo que os endereços IP de origem dos usuários finais ainda possam ser validados;
- 2.1.99. A plataforma deverá permitir a autenticação baseada em X-Forwarded-For (XFF) quando o acesso é feito via Netskope, Cloudflare ou outra solução de segurança, garantindo que os IPs originais possam ser validados sem quebrar a segurança da aplicação;
- 2.1.100. A solução deverá permitir a aplicação de regras avançadas de segurança por meio de Cloudflare WAF, Netskope Secure Web Gateway (SWG) ou soluções similares, evitando ataques como SQL Injection, XSS e tentativas de login forçado;
- 2.1.101. A solução deverá negar completamente a conexão quando um usuário tenta acessar o sistema de uma rede não autorizada;
- 2.1.102. A solução deverá conter um mecanismo de emergência para recuperação de acesso administrativo caso haja uma configuração incorreta das regras de IP;
- 2.1.103. A solução deverá permitir aplicar restrições de IP para diferentes áreas do sistema, como interface web administrativa, API pública para integração de sistemas externos e interfaces de login de agentes e supervisores;
- 2.1.104. O sistema deverá permitir o cadastro de endereços individuais, ranger de IP ou de redes, e endereços IPv6;
- 2.1.105. A solução deverá permitir uma forma segura de recuperar o acesso em caso de configuração incorreta, evitando bloqueio total da administração;

2.2. **URA**

- 2.2.1. O sistema deverá oferecer uma interface gráfica e intuitiva para criação e configuração do fluxo da ligação e aplicações de roteamento;
- 2.2.2. O sistema deverá oferecer funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition), TTS (Text to Speech) e transcrição para texto (STT);
- 2.2.3. O sistema deverá suportar múltiplas funções e aplicações simultâneas;
- 2.2.4. O sistema deverá permitir a transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano e vice-versa;
- 2.2.5. O sistema deverá permitir a funcionalidade de URA Reversa;

-
- 2.2.6. O sistema deverá oferecer uma ferramenta de controle e distribuição de versão;
 - 2.2.7. O sistema deverá permitir a criação e incremento do mailing a partir dos clientes que entraram em contato com a URA;
 - 2.2.8. O sistema deverá oferecer a geração de relatórios em tempo real e histórico para todas as chamadas;
 - 2.2.9. O sistema deverá permitir a inserção de Pesquisa Pós-Atendimento (Post Call Survey);
 - 2.2.10. O sistema deverá suportar campanhas ativas baseadas em URA em conjunto com o discador;
 - 2.2.11. O sistema deverá suportar Voice Bots e Agente Virtual;

2.3. Sistema de Gravação

- 2.3.1. O sistema deverá gravar todas as interações realizadas com o cliente;
- 2.3.2. O sistema deverá oferecer uma interface única para busca e reprodução das interações gravadas;
- 2.3.3. O sistema deverá permitir a gravação da tela do agente sincronizada com o áudio da chamada;
- 2.3.4. O sistema deverá permitir a marcação de eventos nas gravações, como hold e transferências;
- 2.3.5. O sistema deverá permitir a exportação de interações e metadados para formatos de mídia comum;
- 2.3.6. O sistema deverá permitir o armazenamento das interações gravadas em arquivos ou disco criptografado;
- 2.3.7. O sistema deverá permitir a vinculação de ID única da interação para rastreamento;
- 2.3.8. O sistema deverá permitir a oitiva online para acompanhamento ao vivo das interações;

2.4. Classificadora

- 2.4.1. O sistema deverá permitir a identificação automática do tipo de resposta de cada chamada (se foi atendida por uma pessoa, por uma máquina, correio de voz ou URA) e classificação da chamada de acordo, para otimizar o encaminhamento e a gestão de chamadas;
- 2.4.2. O sistema deverá permitir a detecção de tipo de resposta;
- 2.4.3. O sistema deverá permitir a identificação se a chamada foi atendida, classificação e realização de uma ação;
- 2.4.4. O sistema deverá permitir a conexão da chamada a um agente disponível em caso de interação com uma pessoa;
- 2.4.5. O sistema deverá permitir o redirecionamento da chamada para um script apropriado ou registro da tentativa em caso de interação com uma máquina;

-
- 2.4.6. O sistema deverá permitir a identificação de chamadas que estão entrando em um sistema de resposta automatizada e interrupção da discagem em caso de Call Center Automático ou URA;
 - 2.4.7. O sistema deverá permitir a classificação em tempo real;
 - 2.4.8. O sistema deverá classificar automaticamente a chamada assim que for atendida, com um tempo de resposta inferior a 5 segundos após a identificação de quem atendeu;
 - 2.4.9. O sistema de classificação deverá permitir a integração com discador;
 - 2.4.10. O sistema deverá permitir que o classificador seja integrado com o discador para redirecionar chamadas classificadas como "máquina" ou "correio de voz" para a fila de reintento ou para uma ação predeterminada;
 - 2.4.11. O sistema deverá permitir ajustes de sensibilidade;
 - 2.4.12. O sistema deverá permitir que o administrador ajuste a sensibilidade da detecção para identificar de forma mais precisa diferentes tipos de chamadas, como chamadas automáticas ou mensagens de resposta;
 - 2.4.13. O sistema deverá gerar relatórios com o status de cada chamada;
 - 2.4.14. O sistema deverá permitir a identificação do tipo de resposta;
 - 2.4.15. O sistema deverá permitir o monitoramento da taxa de chamadas abandonadas;
 - 2.4.16. O sistema deverá permitir o monitoramento da taxa de chamadas detectadas com erro;
 - 2.4.17. O sistema deverá permitir o monitoramento do total de chamadas atendidas com sucesso;
 - 2.4.18. O sistema deverá permitir ajuste dinâmico;
 - 2.4.19. 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;
 - 2.4.20. O sistema deverá atender aos critérios de aceitação;
 - 2.4.21. O sistema deverá garantir que a detecção de chamadas boas tenha uma taxa de acerto superior a 95%;
 - 2.4.22. O sistema deverá ser capaz de realizar a reclassificação de chamadas em tempo real, sem a necessidade de intervenção manual;
 - 2.4.23. Os relatórios deverão ser gerados e acessíveis a partir do painel administrativo em um formato intuitivo;
 - 2.4.24. O sistema deverá permitir o reconhecimento de voz humana vs. máquina (AMD – Answering Machine Detection);
 - 2.4.25. O sistema deverá permitir a identificação de URA ou gravações automáticas;
 - 2.4.26. O sistema deverá permitir a classificação de tons DTMF (ex.: pressionamento de teclas para menus);

- 2.4.27. O sistema deverá permitir a análise de padrões de áudio para detectar chamadas mudas ou spam;
- 2.4.28. O sistema deverá permitir análise e roteamento inteligente;
- 2.4.29. O sistema deverá permitir roteamento baseado em regras de negócios;
- 2.4.30. O sistema deverá permitir processamento em tempo real para resposta rápida (ex.: IA identifica se a pessoa atendeu e transfere instantaneamente para um agente);

2.5. **Integrações entre Sistemas e API's**

- 2.5.1. O sistema deverá permitir integrações e conexões com aplicativos populares como WhatsApp para interações mais diretas;
- 2.5.2. O sistema deverá permitir a integração com sistemas de CRM, ERP e Sistemas da BBTS para facilitar o fluxo de informações e a gestão do atendimento;
- 2.5.3. O sistema deverá permitir que a BBTS personalize e integre a solução em seus próprios sistemas;
- 2.5.4. As integrações entre os sistemas da Contratada e os sistemas da Contratante deverão ocorrer por meio de APIs, Webservice, troca de arquivos, Middleware ou barramentos de integrações, devidamente protegidos, seguros e expostos na Internet, garantindo comunicação segura que impeça a exposição dos dados transacionados;
- 2.5.5. A solução deverá adotar REST API como padrão para implementação das APIs de integração, seguindo os critérios de segurança e interoperabilidade;
- 2.5.6. Cada chamada da API deverá ser stateless, contendo todas as informações necessárias para processar a solicitação sem armazenar estado entre as requisições;
- 2.5.7. Os recursos da API deverão ter múltiplas representações (JSON, XML, HTML), sendo JSON o formato padrão adotado pela BBTS;
- 2.5.8. A solução deverá oferecer a opção de utilizar o método OAuth 2.0 para autenticação, permitindo que aplicativos de terceiros acessem recursos em nome de um usuário sem compartilhar credenciais;
- 2.5.9. A solução deverá oferecer a opção de utilizar JWT (JSON Web Tokens) para transmitir informações de autenticação de forma segura entre cliente e servidor;
- 2.5.10. A solução deverá oferecer a opção de utilizar API Keys, permitindo que uma chave única identifique o cliente e permita acesso à API;
- 2.5.11. A solução deverá implementar Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC), definindo permissões baseadas nas funções dos usuários, onde um administrador pode ter acesso a mais funcionalidades do que um usuário comum;
- 2.5.12. A solução deverá realizar verificação de permissões antes de permitir ações, garantindo que o usuário tem permissão para executá-las;
- 2.5.13. A solução deverá permitir apenas APIs expostas com o protocolo HTTPS para criptografar o tráfego entre o cliente e o servidor, protegendo dados sensíveis durante a transmissão;
- 2.5.14. A solução deverá utilizar criptografia de dados em repouso para proteção de dados armazenados, utilizando criptografia em bancos de dados;

-
- 2.5.15. A solução deverá realizar validação de entrada para evitar injeções de SQL, XSS (Cross-Site Scripting) e outros tipos de ataques;
 - 2.5.16. A solução deverá definir limites para o tamanho dos dados de entrada, prevenindo ataques de negação de serviço (DoS);
 - 2.5.17. A solução deverá implementar limitação de taxa para controlar o número de requisições que um usuário pode fazer em um determinado período, ajudando a prevenir abusos e ataques de força bruta;
 - 2.5.18. A solução deverá registrar as atividades da API para monitorar o acesso e detectar comportamentos suspeitos;
 - 2.5.19. A solução deverá utilizar ferramentas para monitorar as APIs em busca de anomalias e possíveis intrusões;
 - 2.5.20. A solução deverá configurar adequadamente o CORS para permitir que apenas domínios confiáveis acessem a API, ajudando a proteger contra ataques de CSRF (Cross-Site Request Forgery);
 - 2.5.21. As APIs não deverão expor detalhes internos do servidor em mensagens de erro, utilizando mensagens genéricas para evitar que informações sensíveis sejam divulgadas;
 - 2.5.22. As APIs de autenticação deverão ser capazes de gerenciar credenciais e tokens de acesso para garantir a segurança nas integrações;
 - 2.5.23. As APIs de eventos deverão ser capazes de receber notificações em tempo real sobre eventos, como instalação ou atualização de aplicativos;
 - 2.5.24. As APIs de gravações deverão ser capazes de acessar e gerenciar gravações de chamadas para monitoramento e análise;
 - 2.5.25. As APIs de contatos deverão permitir gerenciar informações de contatos, incluindo criação, atualização e exclusão;
 - 2.5.26. As APIs de grupos de atendimento deverão permitir obter e gerenciar grupos de atendimento para direcionamento de chamadas;
 - 2.5.27. As APIs de fluxos deverão permitir executar e publicar fluxos de trabalho personalizados para automatizar processos;
 - 2.5.28. As APIs de gestão de campanhas deverão permitir gerenciar listas de "Não Perturbe" e detalhes de campanhas ativas;
 - 2.5.29. As APIs de listas de registros deverão permitir criar e gerenciar listas de registros para campanhas e outras finalidades;
 - 2.5.30. As APIs de identidade deverão permitir acessar informações relacionadas à identidade e autenticação de usuários;
 - 2.5.31. As APIs de conexão digital deverão permitir iniciar e gerenciar conversas em diferentes canais digitais;
 - 2.5.32. As APIs de atributos deverão permitir gerenciar atributos personalizados para contatos e usuários;
 - 2.5.33. As APIs de integração financeira deverão permitir sincronizar contatos e acessar informações financeiras relevantes;

-
- 2.5.34. As APIs de prompt deverão permitir gerenciar prompts de áudio utilizados em fluxos de chamadas;
- 2.5.35. As APIs em tempo real deverão permitir acessar dados em tempo real sobre chamadas e desempenho do contact center;
- 2.5.36. As APIs de relatórios deverão permitir extrair dados históricos para análises e geração de relatórios personalizados;
- 2.5.37. As APIs de usuários deverão permitir gerenciar informações e atributos dos usuários da plataforma;
- 2.5.38. As APIs de contas deverão permitir acessar detalhes e gerenciar informações das contas;
- 2.5.39. As APIs de gestão de casos deverão permitir criar e atualizar casos de suporte para acompanhamento de interações com clientes;
- 2.5.40. As APIs de webhooks deverão permitir configurar webhooks para receber notificações sobre eventos específicos;
- 2.5.41. A Contratante deverá apresentar durante o processo de implantação a documentação de suas integrações para que a Contratada possa realizar os desenvolvimentos, ajustes e configurações necessárias em sua solução para viabilizar as integrações necessárias, garantindo total aderência destas integrações com os sistemas da Contratante, Governo ou sistema de terceiros;
- 2.5.42. A Contratada deverá monitorar, acompanhar e informar sempre que as integrações falharem ou estiverem indisponíveis, informando o tempo e o motivo da indisponibilidade para a Contratante;
- 2.6. Critérios de Aceitação das Telas**
- 2.6.1. O layout da interface deverá ser avaliado e aprovado por testes de usabilidade, onde pelo menos 80% dos usuários consideram a navegação intuitiva e fácil de entender;
- 2.6.2. O feedback visual e auditivo deverá ser consistente em 95% das ações realizadas pelos agentes;
- 2.6.3. A interface deverá ser compatível com ferramentas de acessibilidade e atende a pelo menos 90% dos critérios da WCAG (Web Content Accessibility Guidelines);
- 2.6.4. A interface deverá ser visualmente clara, A280:E293 com um layout que prioriza as informações mais relevantes, evitando a sobrecarga de informações;
- 2.6.5. Os elementos da interface (botões, menus, painéis) deverão ser dispostos de forma lógica e consistente, permitindo fácil navegação;
- 2.6.6. O sistema deverá possuir uma estrutura de navegação clara, permitindo que os agentes acessem rapidamente as funções principais, como iniciar chamadas, acessar informações de clientes e registrar interações;
- 2.6.7. O sistema deverá utilizar um menu lateral ou barra de navegação no topo para facilitar o acesso a diferentes seções da aplicação;
- 2.6.8. A interface deverá fornecer feedback visual e auditivo imediato em resposta às ações dos agentes, como cliques em botões ou alterações de estado;

-
- 2.6.9. A interface deverá apresentar mensagens de confirmação ou erros de forma clara e compreensível;
 - 2.6.10. A interface deverá ser compatível com tecnologias assistivas, garantindo que todos os usuários, incluindo aqueles com deficiência, possam navegar e utilizar a aplicação sem barreiras;
 - 2.6.11. Os elementos interativos da interface deverão ter tamanhos e contrastes adequados, com opções de acessibilidade como ajuste de fonte e tema de cores;
 - 2.6.12. Os agentes deverão ter a capacidade de personalizar a interface de acordo com suas preferências, como escolher quais painéis exibir, organizar informações relevantes e ajustar notificações;
 - 2.6.13. A interface deverá permitir que os agentes salvem suas configurações de layout e preferências;
 - 2.6.14. A interface inclui uma seção de ajuda facilmente acessível, com tutoriais, FAQs e dicas contextualizadas;
 - 2.6.15. A interface deverá oferecer um recurso de chat ou suporte ao vivo para assistência imediata durante o uso;

2.7. **Tela do Operador**

- 2.7.1. O sistema deverá permitir a visualização de informações do cliente;
- 2.7.2. O sistema deverá permitir a visualização dos detalhes de chamada/interação, como tipo de mídia e tempo da chamada/interação;
- 2.7.3. O sistema deverá oferecer ferramentas de comunicação, como interface de chamada, chat interno e videoconferência;
- 2.7.4. O sistema deverá oferecer scripts e guias de atendimento para diferentes tipos de chamada, guias de procedimentos e FAQs;
- 2.7.5. O sistema deverá oferecer ferramentas de roteamento e transferência para outros departamentos e/ou baseado em skills;
- 2.7.6. O sistema deverá oferecer ferramentas de tabulação de chamadas para documentar todas as interações;

2.8. **Tela do Supervisor**

- 2.8.1. O sistema deverá oferecer ferramentas para monitorar agentes da equipe em tempo real, incluindo escuta silenciosa e sussurro;
- 2.8.2. O sistema deverá permitir o monitoramento do status da equipe, incluindo agentes logados, status de pausa e tipo de campanha/skill;
- 2.8.3. O sistema deverá oferecer uma visão geral da equipe com indicadores chave de desempenho, como TMA, login e logout, tempo de pausa, taxa de conversão, entre outros;
- 2.8.4. O sistema deverá oferecer uma visão geral da operação, incluindo fila de atendimento do receptivo e visão geral das campanhas de atendimento.

2.9. Tela da Qualidade

- 2.9.1. O sistema deverá oferecer ferramentas para monitoramento de interações, incluindo escuta silenciosa, acesso a gravações de tela, chamadas e interações digitais;
- 2.9.2. O sistema deverá oferecer ferramentas de análise de qualidade, incluindo formulários de avaliação de qualidade e ferramentas de análise de fala e texto;
- 2.9.3. O sistema deverá oferecer ferramentas de comunicação, como chat interno para comunicação com agentes e supervisores;
- 2.9.4. O sistema deverá oferecer ferramentas de gestão de tarefas, incluindo sistema de informações de produção e agendamento de monitoria por operador/supervisor;

2.10. Tela do Control Desk

- 2.10.1. O sistema deverá oferecer uma visão geral da operação, incluindo indicadores chave de desempenho, filas de atendimento e status atual dos agentes;
- 2.10.2. O sistema deverá oferecer ferramentas para gestão de filas e roteamento, incluindo visão detalhada das filas de atendimento, ajuste de roteamento de chamadas e monitoramento de níveis de serviço;
- 2.10.3. O sistema deverá oferecer relatórios e análises detalhadas de desempenho dos agentes, filas de atendimento, análise de tendência e padrões de chamadas;
- 2.10.4. O sistema deverá oferecer ferramentas para gestão de campanhas, incluindo monitoramento e gestão de campanhas de discagem, relatórios de desempenho de campanhas e ajuste de estratégias de discagem e rediscagem;

2.11. Indicador de Desempenho

- 2.11.1. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de ligações humanas na operação;
- 2.11.2. O sistema deverá garantir que todo cliente no mailing seja acionado;
- 2.11.3. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução fica em funcionamento;
- 2.11.4. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de chamadas abandonadas antes de serem atendidas por um atendente;
- 2.11.5. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a URA fica em funcionamento;
- 2.11.6. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de erro dos serviços (ASR, TTS, STT) e reconhecimento de voz na interação da URA;
- 2.11.7. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução Omnichannel fica em funcionamento;
- 2.11.8. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de vezes em que a sala ativa foi menor que 24 horas;
- 2.11.9. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de vezes em que há falha no roteamento da interação do cliente;

-
- 2.11.10. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de gravação fica em funcionamento;
 - 2.11.11. O sistema deverá garantir a gravação das interações;
 - 2.11.12. O sistema deverá garantir o acesso aos dados gravados;
 - 2.11.13. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de gestão da qualidade fica em funcionamento;
 - 2.11.14. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de análise de texto e fala fica em funcionamento;
 - 2.11.15. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de precisão na transcrição das interações;
 - 2.11.16. O sistema deverá permitir o monitoramento do tempo médio para processar e analisar interações;
 - 2.11.17. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de acurácia na detecção de sentimentos e emoções;
 - 2.11.18. O sistema deverá permitir o monitoramento da periodicidade na atualização dos dicionários;
- 2.12. Relatórios**
- 2.12.1. O sistema deverá permitir o monitoramento do percentual de consumo e qualidade do mailing;
 - 2.12.2. O sistema deverá permitir a avaliação das cargas utilizadas;
 - 2.12.3. O sistema deverá permitir indicar o detalhamento do estado atual do agente logado;
 - 2.12.4. O sistema deverá oferecer um relatório diário de chamadas;
 - 2.12.5. O sistema deverá oferecer um relatório diário de estados (pausas);
 - 2.12.6. O sistema deverá permitir a auditoria dos encerramentos;
 - 2.12.7. O sistema deverá oferecer um relatório diário de log de acionamento dos estados (pausa);
 - 2.12.8. O sistema deverá oferecer um relatório consolidado dos agentes filtrados;
 - 2.12.9. O sistema deverá oferecer um indicador de encerramento;
 - 2.12.10. O sistema deverá permitir detalhar o registro de contato;
 - 2.12.11. O sistema deverá oferecer um mapa de calor da URA;
 - 2.12.12. O sistema deverá oferecer um relatório de ligações por URA;
 - 2.12.13. O sistema deverá oferecer relatórios de classificação;
 - 2.12.14. O sistema deverá oferecer um relatório de análise semântica e sentimento;
 - 2.12.15. O sistema deverá oferecer um relatório de incidência de termos e categorias;

2.12.16. O sistema deverá oferecer um relatório de detecção e correção;

2.12.17. O sistema deverá oferecer relatórios de avaliação;

2.13. Implementação

2.13.1. A solução deverá permitir acesso a FAQs e Bases de Conhecimento para fornecer recursos e informações úteis aos usuários;

2.13.2. A solução deverá fornecer uma central de serviços para registro de solicitações e abertura de chamados, permitindo que o solicitante acompanhe o cumprimento do SLA e a efetividade no atendimento das solicitações;

2.13.3. A Contratada deverá ser responsável pela análise, planejamento e migração dos dados, vídeos, material de treinamento, cursos e certificados do sistema atual da Contratante para a nova solução, garantindo e preservando a integridade dos dados, sua confidencialidade e autenticidade;

2.13.4. A Contratada deverá apresentar previamente seu caderno de testes e homologação para que a Contratante possa aprovar e atestar a aderência dele aos requisitos solicitados, sendo a aplicação destes cadernos de testes requisito fundamental para aprovação da contratação;

2.13.5. A Contratada deverá disponibilizar previamente o planejamento de seu treinamento, incluindo manuais, mídias, plano de aula e conteúdo integralmente no idioma português brasileiro, sendo vedado a entrega deles em outros idiomas;

2.13.6. Após o processo de homologação, deverá ser definida uma Operação Assistida de 90 dias para ajustes e correções necessárias visando validar e atestar a entrega total dos serviços contratados, com acompanhamento pela equipe multidisciplinar da Contratante;

2.13.7. A equipe multidisciplinar da Contratante deverá apresentar relatório final à Diretoria após encerramento das etapas de homologação e Operação Assistida, atestando a entrega de todos os serviços contratados;

2.13.8. A solução deverá fornecer Dashboards e relatórios para acompanhamento da disponibilidade dos serviços, módulos contratados e integrações;

2.13.9. A solução deverá ser totalmente aderente e compatível com os principais navegadores do mercado em suas versões estáveis, sem necessidade de instalação de emuladores, terminais ou clientes;

2.13.10. A Contratada deverá ser responsável pelo Backup e Restore dos dados da Solução, garantindo a guarda e versionamento dos backups em mídias criptografadas que impeçam a sua utilização por pessoas não autorizadas;

2.13.11. A Contratada deverá fornecer o Backup dos dados em até 24 horas no formato especificado na solicitação, respeitando as regras de privacidade dos dados impostas pela LGPD e acordos de confidencialidade preestabelecidos;

2.13.12. A solução deverá fornecer um módulo para a busca, pesquisa e visualização de relatórios de auditoria que permite auditar todas as ações dos usuários durante a utilização da Solução Contratada, desde login, ações, utilização e logoff, apresentando relatórios com todos dados de rastreabilidade e log de ações em sistema, devidamente associado ao usuário, ações realizadas, data e hora dos eventos.

2.14. Atualizações e Melhorias

- 2.14.1. Todas as atualizações, correções de segurança e melhorias na plataforma deverão ser disponibilizadas sem custo adicional, garantindo acesso contínuo às versões mais recentes sem cobrança extra;
- 2.14.2. Todos os patches e atualizações de segurança deverão ser aplicáveis sem necessidade de aquisição de novos planos ou licenças;
- 2.14.3. Qualquer otimização que aumente a eficiência ou a confiabilidade do sistema deverá estar disponível para todos os clientes;
- 2.14.4. A evolução da plataforma ou solução, incluindo novas funcionalidades, ferramentas de análise e integração com canais adicionais, deverá ser disponibilizada para os clientes sem custos adicionais;
- 2.14.5. O fornecedor da solução deverá garantir um cronograma regular de atualizações, documentando mudanças e garantindo que a aplicação das novas versões seja feita sem impacto na operação.

2.15. Sistema de Gestão da Qualidade

- 2.15.1. O sistema deverá oferecer uma ferramenta para gestão de qualidade do atendimento;
- 2.15.2. O sistema deverá permitir a seleção da interação a ser monitorada baseada em condicionais;
- 2.15.3. O sistema deverá permitir a integração com a solução de contact center e gravação;
- 2.15.4. O sistema deverá permitir a reprodução das interações com facilidades padrão de dispositivos de reprodução;
- 2.15.5. O sistema deverá permitir a reprodução das interações com facilidades IA com identificação e reprodução por TAG's;
- 2.15.6. O sistema deverá oferecer acesso via interface web unificada com o formulário de avaliação;
- 2.15.7. O sistema deverá permitir a avaliação de gravações de interações através de formulários personalizados;
- 2.15.8. O sistema deverá permitir encaminhar para monitoria possíveis falhas de processo indicadas pela IA;
- 2.15.9. O sistema deverá permitir o preenchimento automático de formulários de avaliação;

2.16. Omnichannel

- 2.16.1. O sistema deverá permitir tratar diferentes mídias de atendimento escolhidas pelo cliente;
- 2.16.2. O sistema deverá utilizar um motor de roteamento único para todas as mídias;
- 2.16.3. O sistema deverá permitir decisões de roteamento baseadas em skill, estatísticas de atendimento e atributos a partir do contato realizado;
- 2.16.4. O sistema deverá permitir o roteamento interno manual de atendimento;

-
- 2.16.5. O sistema deverá permitir a integração com outros sistemas da BBTS;
 - 2.16.6. O sistema deverá permitir a integração de novas mídias sociais e roteamento pelo motor inteligente unificado;
 - 2.16.7. O sistema deverá oferecer APIs abertas para criação de fila universal com o Contact Center do fornecedor e soluções de terceiros;
 - 2.16.8. O sistema deverá permitir o armazenamento de dados relevantes das interações do cliente;
 - 2.16.9. O sistema deverá mantêm a sala ativa por no mínimo 24 horas;
 - 2.16.10. O sistema deverá permitir a identificação do atendimento, deixando claro para o cliente quem está atendendo (bot ou operador);
 - 2.16.11. O sistema deverá garantir a rastreabilidade do atendimento com ID única para a interação;
 - 2.16.12. O sistema deverá oferecer chat ao vivo;
 - 2.16.13. O sistema deverá permitir chat em tempo real, permitindo que os clientes interajam com agentes via chat no site ou aplicativo da empresa;
 - 2.16.14. O sistema deverá permitir integração de chatbot's de voz e texto para responder perguntas comuns e resolver questões simples automaticamente;
 - 2.16.15. O sistema deverá oferecer integração de e-mails na plataforma;
 - 2.16.16. O sistema deverá permitir integração de e-mails na plataforma, permitindo que os agentes gerenciem e respondam a consultas por e-mail de maneira eficiente;
 - 2.16.17. O sistema deverá permitir respostas automáticas para perguntas frequentes e notificações de status;
 - 2.16.18. O sistema deverá possuir ferramentas para monitorar e responder a menções e comentários nas redes sociais;
 - 2.16.19. O sistema deverá oferecer comunicação por SMS;
 - 2.16.20. O sistema deverá permitir comunicação por SMS, permitindo envio e recebimento de mensagens de texto para notificações, atualizações ou suporte ao cliente;
 - 2.16.21. A solução deverá permitir a implementação de chatbots e voicebots com disponibilidade 24 x 7, aumentando a eficiência, disponibilidade e reduzindo custos;
 - 2.16.22. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de responder a perguntas frequentes dos clientes sobre o motivo do contato, negociações e interações com o CRM da BBTS;
 - 2.16.23. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de automatizar tarefas, ajudando os clientes a completarem tarefas como emissão de boletos e informações sobre negociações;
 - 2.16.24. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de identificar o usuário e direcioná-lo para o agente ou departamento mais apropriado com base em suas necessidades específicas;

-
- 2.16.25. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de coletar informações preliminares antes de transferir a chamada para um agente humano, ajudando a priorizar o atendimento;
 - 2.16.26. Os chatbots e voicebots deverão utilizar tecnologia de NLP para entender e processar a linguagem natural, permitindo que os clientes se comuniquem de forma mais fluida e intuitiva;
 - 2.16.27. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de aprendizado contínuo com as interações para melhorar a precisão e a relevância das respostas ao longo do tempo;
 - 2.16.28. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de realizar chamadas para coletar feedback dos clientes sobre atendimentos e serviços prestados;
 - 2.16.29. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de conduzir pesquisas automatizadas após interações com o atendimento ao cliente;
 - 2.16.30. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de integração com Inteligência Artificial para melhorar as interações e proporcionar uma experiência mais personalizada aos clientes;
 - 2.16.31. O sistema deverá ter a capacidade de identificar o usuário e direcioná-lo para o agente ou departamento mais apropriado com base em suas necessidades específicas;
 - 2.16.32. O sistema deverá ter a capacidade de coletar informações preliminares antes de transferir a chamada para um agente humano, ajudando a priorizar o atendimento;
 - 2.16.33. O sistema deverá utilizar tecnologia de NLP para entender e processar a linguagem natural, permitindo que os clientes se comuniquem de forma mais fluida e intuitiva;
 - 2.16.34. O sistema deverá ter a capacidade de aprendizado contínuo com as interações para melhorar a precisão e a relevância das respostas ao longo do tempo;
 - 2.16.35. O sistema deverá ter a capacidade de realizar chamadas para coletar feedback dos clientes sobre atendimentos e serviços prestados;
 - 2.16.36. O sistema deverá ter a capacidade de conduzir pesquisas automatizadas após interações com o atendimento ao cliente;
 - 2.16.37. O sistema deverá ter a capacidade de integração com Inteligência Artificial para melhorar as interações e proporcionar uma experiência mais personalizada aos clientes.

2.17. **Sistemas de Análise de Texto e Fala**

- 2.17.1. O sistema deverá oferecer serviço de Analytics compatível com o idioma português brasileiro;
- 2.17.2. O sistema deverá oferecer funcionalidades de sumarização, classificação/categorização, clustering ou agrupamento;
- 2.17.3. O sistema deverá permitir a visualização da incidência de termos e/ou categorias mais citados em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras e mapa mental;
- 2.17.4. O sistema deverá permitir a análise semântica do contexto da interação;
- 2.17.5. O sistema deverá permitir a busca preditiva por palavra-chave e/ou frases;
- 2.17.6. O sistema deverá permitir a busca avançada semelhante às consultas SQL;

-
- 2.17.7. O sistema deverá permitir o processamento de dados brutos não estruturados;
 - 2.17.8. O sistema deverá permitir a identificação e tratamento de redundâncias e ambiguidades;
 - 2.17.9. O sistema deverá permitir a detecção de delimitadores textuais e criação de estrutura de análise semântica e sintática;
 - 2.17.10. O sistema deverá permitir a identificação e análise de recursos linguísticos e figuras de linguagem;
 - 2.17.11. O sistema deverá oferecer modelos de análise nativos para identificar padrões e tomar decisões;
 - 2.17.12. O sistema deverá oferecer mecanismos de pesquisas personalizados sem a restrição de um dicionário de palavras pré-definido;
 - 2.17.13. O sistema deverá permitir a análise detalhada das categorias criadas automaticamente ou pelo usuário;
 - 2.17.14. O sistema deverá permitir a criação e ranking automática de indicadores (KPIs) para cada categoria ou conjunto de resultados;
 - 2.17.15. O sistema deverá permitir a análise das principais métricas de negócios;
 - 2.17.16. O sistema deverá permitir a detecção de frases faladas, frases ofensivas e oportunidades;
 - 2.17.17. O sistema deverá permitir a sugestão automática de agrupamentos de termos e frases;
 - 2.17.18. O sistema deverá permitir a reprodução e análise imediata das interações retornadas pela ferramenta de busca;
 - 2.17.19. O sistema deverá permitir a transcrição e análise integral do teor de todas as chamadas CPC e Recados processadas e demais chamadas por demanda;
 - 2.17.20. O sistema deverá permitir a identificação e sugestão de alteração de transcrições equivocadas;
 - 2.17.21. O sistema deverá permitir a análise de sentimento das interações;
 - 2.17.22. O sistema deverá permitir a visualização da transcrição da interação sincronizada com a reprodução;
 - 2.17.23. O sistema deverá permitir a extração das interações de texto e análises realizadas pela ferramenta;
 - 2.17.24. O sistema deverá permitir a identificação e segmentação de contatos e motivos repetidos;
 - 2.17.25. O sistema deverá permitir a geração de análises para identificar atendentes com baixo rendimento e sugerir aprimoramento;
 - 2.17.26. O sistema deverá oferecer dicionários de palavras e caracteres para processamento e entendimento em contextos de frases;

-
- 2.17.27. O sistema deverá permitir a inserção de novas palavras e caracteres às bases dos dicionários;
- 2.17.28. O sistema deverá permitir a análise em tempo real do atendimento ao usuário e fornecimento de orientações ao atendente;
- 2.17.29. O sistema deverá permitir a análise de sentimentos e emoções no processamento do áudio;
- 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.
- 2.18.1. Integração com Troncos SIP e Operadoras
- 2.18.1.1. Suporte a Troncos SIP
- 2.18.1.2. Permitir configuração de troncos SIP externos para conexão com operadoras VoIP do contratante.
- 2.18.1.3. Suporte à autenticação por IP (IP-Based Authentication) e credenciais SIP (usuário/senha).
- 2.18.2. Compatibilidade com Infraestruturas Híbridas
- 2.18.2.1. Suporte à conexão com operadoras PSTN via Gateways VoIP/SIP para SS7/TDM, garantindo interoperabilidade com redes legadas.
- 2.18.2.2. Possibilidade de integração com SBCs (Session Border Controllers) do contratante para controle de chamadas, NAT traversal e segurança.
- 2.18.3. Suporte a Codecs Padrão
- 2.18.3.1. Compatibilidade com G.711 (A-law e μ -law), G.729, Opus e G.722, garantindo interoperabilidade e qualidade de áudio.
- 2.18.4. Registro e Monitoramento
- 2.18.4.1. Exibição do status dos troncos SIP, com métricas como tempo médio de estabelecimento de chamada (PDD), perda de pacotes e falhas.
- 2.18.4.2. Logs detalhados de chamadas e eventos SIP disponíveis para troubleshooting.
- 2.18.5. Configuração de Roteamento de Chamadas
- 2.18.5.1. Regras de Roteamento Personalizadas
- 2.18.5.2. Possibilidade de criar regras de roteamento por prefixo de destino, horário de funcionamento, custo por operadora e contingência (failover automático).
- 2.18.5.3. Suporte a Least Cost Routing (LCR) para seleção automática da operadora mais barata para cada destino.
- 2.18.5.4. Capacidade de configurar fallback para uma operadora secundária em caso de falha da principal.
- 2.18.6. Suporte a Classes de Chamadas

2.18.6.1. Deve permitir a categorização de chamadas em diferentes classes, com regras de roteamento e permissões específicas para cada uma:

2.18.6.2. Local (ligações dentro da mesma área de tarifação)

2.18.6.3. Celular (chamadas para números móveis nacionais)

2.18.6.4. Interurbano Nacional (ligações de longa distância dentro do país)

2.18.6.5. Interurbano Internacional (ligações internacionais)

2.18.6.6. Administração granular de permissões, permitindo definir quais usuários ou filas podem realizar chamadas de cada classe.

2.18.6.7. Integração com perfis de usuários para aplicação de restrições baseadas em hierarquia, centro de custos ou política interna.

2.18.7. Suporte a Caller ID e Manipulação de Numeração

2.18.7.1. Capacidade de manipular Calling Line Identification (CLI) para personalização do número exibido ao destinatário.

2.18.7.2. Suporte a regras de mascaramento de números e conformidade com regulamentos de operadoras.

2.19. A solução de CCaaS deve garantir suporte a um alto volume de chamadas simultâneas e um mínimo de CPS compatível com discadores de alta performance, garantindo escalabilidade para operações de contact center de grande porte.

2.19.1. Requisitos de Performance

2.19.1.1 Capacidade Mínima de Chamadas Por Segundo (CPS)

2.19.1.2 A solução deve suportar um mínimo de 100 CPS por instância, com possibilidade de escalonamento para 110+ CPS conforme necessidade do contratante.

2.19.1.3 Deve haver suporte a aumento dinâmico de CPS conforme a demanda da operação, garantindo estabilidade durante picos de tráfego.

2.19.2 Suporte a Alta Concorrência

2.19.2.1 Capacidade para suportar mínimo de 5.000 chamadas simultâneas por instância, podendo ser distribuídas entre múltiplos servidores ou clusters.

2.19.2.2 Balanceamento de carga automático entre múltiplos servidores SIP para distribuição eficiente do tráfego.

2.19.3. Otimização para Discadores Preditivos e Progressivos

2.19.3.1 Compatibilidade com discadores de alta performance, como os da Talkdesk, Genesys, Five9 e Avaya, garantindo latência mínima na discagem.

2.19.3.2 Suporte a tuning de timers SIP, minimizando atrasos e otimizando o tempo de resposta em chamadas outbound.

2.19.4. Baixa Latência no Estabelecimento de Chamadas

2.19.4.1. Tempo médio de Post Dial Delay (PDD) inferior a 2 segundos, garantindo eficiência na conectividade com as operadoras.

2.19.4.2 Resposta SIP rápida, com tempos médios de SIP INVITE < 100ms para garantir menor tempo de conexão.

2.19.5. Escalabilidade e Tolerância a Falhas

2.19.5.1 Arquitetura Escalável

2.19.5.2 O sistema deve permitir horizontal scaling, adicionando novos servidores SIP conforme aumento da demanda.

2.19.5.3 Suporte a load balancing de SIP proxies, distribuindo chamadas entre múltiplas instâncias para evitar sobrecarga.

2.19.6. Alta Disponibilidade e Failover Automático

2.19.6.1. Deve haver mecanismos de failover para roteamento de chamadas em caso de falha de um servidor SIP.

2.19.6.2. Integração com balanceadores de carga para otimização do tráfego SIP.

2.20. A solução de CCaaS deve ser capaz de lidar com um volume elevado de chamadas por minuto (CPM), garantindo que o sistema esteja preparado para picos de tráfego e oferecendo alta disponibilidade e desempenho. O contratado deve garantir que a plataforma consiga atender aos seguintes requisitos mínimos de volumetria de chamadas.

2.20.1. Requisitos de Volumetria de Chamadas

2.20.1.1. Capacidade Mínima de Chamadas por segundo (CPS)

2.20.1.2. A solução deve suportar no mínimo 100 chamadas por segundo (CPS) por tenant, com escalabilidade horizontal para suportar volumes maiores conforme a demanda.

2.20.2. Gerenciamento de Picos de Volumetria:

2.20.2.1. Em momentos de picos de chamadas, a solução deve ser capaz de se autoajustar e distribuir o tráfego de chamadas de forma inteligente, evitando congestionamento e falhas no serviço.

2.20.2.2. A solução deve garantir que não haja queda de chamadas ou falhas de conexão devido ao excesso de volumetria durante picos de alta demanda, mantendo 100% de conectividade e qualidade.

2.20.3. Escalabilidade Dinâmica e Elasticidade

2.20.3.1. Escalabilidade Automática

2.20.3.2. A plataforma deve permitir a escalabilidade automática para suportar aumentos repentinos no volume de chamadas, de forma transparente para o usuário.

2.20.4. Resiliência e Tolerância a Falhas

2.20.4.1. O contratado deve garantir que o sistema seja resiliente a falhas, implementando múltiplos servidores de backup para garantir continuidade no serviço durante picos ou falhas.

2.20.4.2. A solução deve ser capaz de realizar failover em menos de 1 segundo em caso de falha de servidor ou instância, sem interrupção do tráfego de chamadas.

2.20.5. Garantias de Performance Durante Picos de Chamadas

2.20.5.1. Latência Mínima e Alta Taxa de Conectividade:

2.20.5.2. A solução deve garantir que durante picos de chamadas, a latência média para estabelecimento de chamadas não ultrapasse 2 segundos, e o tempo de conexão entre troncos SIP e terminais de agente deve ser mantido dentro de padrões de qualidade.

2.20.5.3. O tempo de Post Dial Delay (PDD) deve ser mantido abaixo de 3 segundos para chamadas originadas de discadores preditivos e progressivos.

2.20.6. Monitoramento de Performance em Tempo Real:

2.20.6.1. Deve haver monitoramento contínuo de chamadas por minuto (CPM) em tempo real, com alertas para qualquer anomalia de tráfego que possa afetar o desempenho ou qualidade do serviço.

2.20.6.2. O contratado deve fornecer relatórios detalhados de volumetria de chamadas, incluindo estatísticas de CPM por intervalo de tempo, para que o contratante tenha visibilidade sobre os padrões de uso e possa tomar decisões informadas.

3. Subcontratação:

3.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto do contrato.

4. Condições de Entrega:

4.1. 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;

4.2. Durante a fase de implementação, a Contratada deverá realizar a passagem de conhecimento;

4.3. 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;

4.4. 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 Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas – BA - CEP: 42.712-740.</p>

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

- 5.1. 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%;
- 5.2. Para a execução dos serviços de instalação, implementação e configuração, a CONTRATADA deverá alocar profissionais devidamente capacitados pelo respectivo fabricante da solução fornecida;
- 5.3. É responsabilidade da CONTRATADA levantar todos os requisitos e informações junto à CONTRATANTE para elaboração dos planos e documentos relacionados à implementação;
- 5.4. 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;
- 5.5. A BBTS, por seus próprios critérios, poderá solicitar ambientes de testes, homologação e de produção;
- 5.6. 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;
- 5.7. 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;
- 5.8. 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;

- 5.9. Os produtos fornecidos serão instalados e configurados em conformidade com o padrão da Rede IP Multisserviços da CONTRATANTE;
- 5.10. 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:
- 5.11. Análise preliminar da topologia e operação atual da rede IP Multisserviços da CONTRATANTE com vistas a seu aproveitamento na solução ofertada;
- 5.12. Completa instalação e configuração, e ajustes de toda a solução ofertada;
- 5.13. 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;
- 5.14. Acompanhamento e homologação do ambiente de produção;
- 5.15. 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;
- 5.16. 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;
- 5.17. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados pelos analistas e técnicos da CONTRATANTE, devendo haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços;
- 5.18. 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;
- 5.19. O gerente de projetos da CONTRATADA deverá orquestrar e estar presente nas reuniões obrigatórias;
- 5.20. 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;
- 5.21. São atividades previstas pelo gerente de projetos, porém não limitadas a elas:
- 5.22. Alinhar os objetivos, escopo e entregáveis do Projeto;
- 5.23. Definir a Matriz de Responsabilidades;
- 5.24. Elaborar cronograma que permita o acompanhamento da evolução do serviço;
- 5.25. Conduzir a definição do Plano de Comunicação;
- 5.26. Alinhar outras abordagens: como Premissas, Exclusões e Restrições;
- 5.27. Definir a periodicidade das reuniões obrigatórias e técnicas do Projeto;

- 5.28. Alocar os recursos envolvidos na implementação pela CONTRATADA;
- 5.29. Coordenar todas as estratégias desde o planejamento da migração até o encerramento do projeto;
- 5.30. O Encerramento do Projeto se dará com o aceite final pela BB Tecnologia e Serviços de acordo com as condições destas especificações técnicas;
- 5.31. 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;
- 5.32. O entregável é o Desenho da Solução Implementada;
- 5.33. 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;
- 5.34. 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.

6. Condições de Aceite:

- 6.1. 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;
- 6.2. 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;
- 6.3. 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:
 - 6.3.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega homologação dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada sanções previstas no item 11 (Multa).
 - 6.3.1.1. 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.
 - 6.3.2. 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:
 - 6.3.2.1. 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.
 - 6.3.3. 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;

- 6.3.4. 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:
- 6.3.4.1. *“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.”;*
- 6.3.5. Caso não sejam satisfeitas as condições, a BBTS, poderá por meio do Fiscal de Serviços, aplicar as sanções previstas no item 11 (Multas);
- 6.3.6. 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);
- 6.4. 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.
- 6.4.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada multa conforme previsto no item 11 (Multas);
- 6.4.2. 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);
- 6.4.3. 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;
- 6.4.4. 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:
- 6.4.4.1. *“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.”;*
- 6.4.5. 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);
- 6.4.6. 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.
- 7. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:**
- 7.1. 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;

- 7.2. Manutenção da solução, assim entendida a correção de erros de funcionamento ou desempenho inconsistente com as especificações técnicas dos produtos;
 - 7.3. Atuação na resolução de problemas de atualização da solução, upgrade, salvamento e restauração;
 - 7.4. Fornecimento de qualquer informação relativa ao funcionamento da solução, dirimindo as dúvidas ou problemas operacionais na sua utilização;
 - 7.5. Assegurar a total disponibilidade e manter a solução em perfeitas condições de uso;
 - 7.6. 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;
 - 7.7. 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;
 - 7.8. 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:
 - 7.9. A garantia “on-site” indicada no item anterior será acionada em casos que não forem possíveis a resolução de forma remota;
 - 7.10. 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;
 - 7.11. As manutenções corretivas serão de responsabilidade do proponente, sem custos adicionais à BBTS;
 - 7.12. 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;
 - 7.13. 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.
- 8. Homologação:**
- 8.1. 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:

- 8.2. Instalação, configuração e parametrização dos componentes da solução suficientes para o atendimento das Especificações do item 2 deste Edital;
- 8.3. A BBTS acompanhará os especialistas disponibilizados pelo LICITANTE;
- 8.4. Breve descrição do caderno de teste;
- 8.5. 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;
- 8.6. 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;
- 8.7. 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;
- 8.8. 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;
- 8.9. 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;
- 8.10. 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;
- 8.11. A homologação será realizada nas dependências da BBTS – Av. Santos Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas – BA - CEP: 42.712-740;
- 8.12. A homologação da solução ofertada deve ser realizada sem custo para a BBTS;
- 8.13. O LICITANTE que for reprovado na homologação não terá direito a qualquer indenização;
- 8.14. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.

9. Condições de Pagamento:

- 9.1. 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:
 - 9.1.1. Implementação, após o Termo de Homologação e Aceite formalizado do Fiscal de serviço;
 - 9.1.2. 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;
- 9.2. 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;

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

10. Multa:

10.1. 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

11. Acordo de Nível de Serviço:

- 11.1. 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;
- 11.2. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) terá medição mensal por parte da BBTS;
- 11.3. 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;
- 11.4. 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;
- 11.5. 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 12.1 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

12. Aspectos de Segurança:

- 12.1. 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;
- 12.2. 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;
- 12.3. 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;

- 12.4. A BBTS terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues;
- 12.5. 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;
- 12.6. 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 CONTRATADA estará obrigada a informar imediatamente à BBTS;
- 12.7. 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.

13. Vigência:

- 13.1. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contada a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

14. Repactuação de preços/Reajuste:

- 14.1. 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;
- 14.2. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

15. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO 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

Risco da Atividade Empresarial	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
	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
---	--	--	------------

16. Qualificação Econômico-Financeira:

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

16.1.1. 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.

16.1.1.1. 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.

16.1.1.2. 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.

16.1.2. 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:

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

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

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

16.1.3. 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.

17. Qualificação Técnica:

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

18. Due Diligence:

18.1 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* 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.

19. Garantia Financeira da Execução Contratual:

19.1. Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.

19.2. 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.

20. Riscos Cibernéticos de Terceiros:

20.1. A CONTRATADA (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

- (a) possuir estrutura de governança que estabeleça diretrizes, normas e procedimentos aderentes às melhores práticas de mercado em Segurança da Informação e Cibernética, possuindo como referência padrões nacionais (ABNT NBR);
- (b) possuir Política de Segurança da Informação e Cibernética baseada em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados. Além de promover um ambiente seguro e resiliente contra-ataques cibernéticos;
- (c) a política deve ser divulgada aos funcionários da CONTRATADA e aos prestadores de serviços, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas;
- (d) possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos que declara e é de conhecimento do board da empresa os procedimentos, controles e tecnologias para prevenir e responder a eventuais incidentes de segurança cibernética. Esse plano deve conter também a estratégia de recuperação em caso de incidentes críticos ou crises cibernéticas;
- (e) disponibilizar capacitação contínua de seu corpo funcional sobre os temas Segurança da Informação e Segurança Cibernética;
- (f) possuir processo para aplicação de atualizações e correções em componentes de infraestrutura de TI (softwares e equipamentos);
- (g) possuir processo para identificar e corrigir vulnerabilidades nos ativos de TI da empresa de qualquer natureza (software, hardware, endpoints, nuvem etc.);
- (h) possuir gerenciamento de risco das ameaças, adotando funções previstas na estrutura de segurança cibernéticas, a exemplo do NIST, que são: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Restaurar;
- (i) possuir rotina de verificações de conformidade em segurança cibernética;
- (j) monitorar componentes de infraestrutura e soluções de TI como forma de assegurar a proteção, disponibilidade e o funcionamento dos serviços objeto desta contratação;
- (k) possuir políticas e procedimentos que viabilizem a cópia de segurança(backup) e recuperação de ativos da informação que possam vir a ser perdidos/danificados por incidentes cibernéticos; e

(l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia

20.2. A CONTRATADA deve garantir que o provedor do serviço processado em ambiente próprio ou de terceiros, armazene os registros de todos os acessos e tentativas de acesso, incluindo detalhamento de sessões abertas e transações realizadas, disponibilizando a CONTRATADA relatório com estas informações, quando solicitado, cabendo à CONTRATADA entregar respectiva cópia à CONTRATANTE.

20.3. Para o caso de detecção de incidentes de segurança cibernética crítico ou grave, a CONTRATADA deve estabelecer processo de comunicação com a CONTRATANTE, cabendo à provedora do serviço comunicar imediatamente o evento/incidente à CONTRATADA, bem como aplicar contramedidas para mitigação de qualquer impacto.

21. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN):

21.1. A CONTRATADA deve estabelecer e manter um plano de continuidade de negócios ou de contingência para garantir a continuidade dos serviços prestados à CONTRATANTE, para que esteja preparada para lidar com interrupções inesperadas, incluindo desastres, falhas de sistema, incidentes de segurança da informação, falhas em links de comunicação ou dados, falta de redundância ou backup, entre outros.

22. Vistoria:

Não se aplica

**ANEXO I-A – DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS PARA LICENÇAS OU
SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE**

PLATAFORMA/SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR PARA 12 MESES
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - OUTBOUND		R\$
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - INBOUND		R\$
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - DIGITAL		R\$
	CLASSIFICADORA		R\$
	SUORTE TÉCNICO		R\$
	DESCRIÇÃO	VALOR ÚNICO	
	IMPLEMENTAÇÃO		R\$
VALOR TOTAL		R\$	R\$
PLATAFORMA/SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR PARA 12 MESES
	GESTÃO DA QUALIDADE		R\$
	OMNICHANNEL		R\$
	SPEECH ANALYTICS		R\$
OPERADORA	COMUNICAÇÃO DE TELEFONIA	VALOR POR MINUTO (R\$)	
	CUSTO DA CHAMADA		
VALOR TOTAL PAGAMENTO ÚNICO			R\$
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (36 MESES)			R\$

ANEXO I-B – QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE – FQ415-042

O questionário de *DUE DILIGENCE* encontra-se disponível para consulta no site da BBTS (<https://www.bbts.com.br/canal-do-fornecedor/>).