

---

## **ANEXO III – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER E ACESSÓRIOS**

### **1. Objeto especificado neste anexo**

Subcontratação de empresa para prestação de serviços de licença de uso de plataforma tecnológica de contact center omnichannel, no modelo SAAS (software as a service), contemplando os serviços de instalação, configuração, treinamento e de suporte técnico preventivo e corretivo.

### **2. Quadro de Quantitativos Solução Omnichannel + PABX NA NUVEM**

| <b>Item</b> | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Qtde.</b> |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1</b>    | Conjunto de Licença de subscrição de uso de plataforma de Contact Center Omnichannel contendo inicialmente:<br>Licenças de acesso simultâneo de agente multicanal (Voz, SMS, Facebook, Instagram, Twitter, E-mail e Whatsapp) para 25 Pontos de atendimento (PA) + 08 PA's de monitoria + 1 posição de supervisão. (Obs: As licenças deverão permitir o acesso de 59 usuários cadastrados para as PA's + 10 usuários de monitoria + 3 usuários de supervisão)<br>Solução de URA<br>Sistema de gravação nativo (voz e texto) para os PA's<br>Suporte técnico | <b>1</b>     |
| 2           | Licença de canal de SBC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 60           |
| 3           | Licença de canais de URA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 60           |
| 4           | Licença de gravação de voz para ramal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 25           |
| 5           | Licença de canal do Discador de chamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10           |
| 6           | Licença de Gravação de Tela (por usuário)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 25           |
| 7           | Pacote de 30.000 SMS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 01           |
| 8           | Pacote de 50.000 sessões de 24 h de Whatsapp (receptivo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 01           |
| 9           | Serviço de Suporte Técnico / Treinamento on-line e operação assistida local por no mínimo 15 dias / Integração ao CRM da Deso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 01           |
| 10          | Serviço de Instalação de Toda a Solução                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 01           |
| 11          | HST – Hora de serviço técnico para treinamento, consultoria e implementação adicional (Contratação sob demanda)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 500          |

### **3. Supervisão, Back office e Monitoria**

Deve ser do mesmo fabricante dos demais módulos da Plataforma de Serviços. Deve ser parte integrante do sistema de Contact Center.

#### **Cadastro de usuários/clientes**

- Controle da data, hora, perfil e agente responsável pelo cadastro e edição do cadastro do cliente.
- Controle da data, hora do cadastro realizado pelo próprio cliente por meio da Agência Virtual.
- Controle da data, hora e atendente responsável pela desabilitação do cliente.
- Chave de cadastro (e-mail / CPF).

- 
- Customização de campos de cadastro como obrigatórios e opcionais.
  - Integração com PABX para vinculação do telefone do demandante ao seu cadastro (CTI).
  - Adequação a Lei de Proteção de Dados Pessoais.

### **Cadastro de atendimentos**

- Possibilidade de vincular atendimentos.
- Possibilidade de envio em anexo de arquivos pelos usuários/clientes em diversos formatos (.doc .html .xml .jpg .jpeg. Bmp. Jnp, etc).
- Gestão dos atendimentos por perfil (órgão e tipologia de demandas).
- Encaminhamento de demandas conforme o fluxo (tipologia de demandas e órgãos).
- Perfis com diferentes permissões (gerente, atendente, etc).
- Tipificação de demandas (LAI, Recurso, Reclamação, Sugestão, Denúncia, etc.).
- Atribuição de título para a demanda pelo atendente.
- Atribuição de níveis de urgência e prioridade para o atendimento (máxima, alta, baixa, não se aplica).
- Dashboard das demandas em atendimento por fila contendo: protocolo, data de registro, prazo, categoria do demandante, nome, tipo de demanda, título da demanda, status, atendente.
- Possibilidade de configurar o dashboard.
- Dashboard com filtros a partir de todos os metadados presentes nos registros.

### **Controle de prazos**

- Contagem de prazos diferenciados, conforme tipo de atendimento, considerando dia da semana e horário de entrada.
- Contagem de prazo de permanência com cada atendente e em cada área do fluxo de atendimento.
- Alerta ou notificação configurável sobre demandas com prazo próximo do vencimento.
- Calendário editável para configuração de dias úteis e horários de atendimento.
- Controle do prazo de atendimento das providências encaminhadas para os setores.

### **Gestão dos atendimentos**

- Visualização do cadastro do usuário/cliente com opção de edição.
- Visualização do histórico das demandas do usuário/cliente.
- Possibilidade de editar respostas e salvar antes de enviar o texto definitivo.
- Possibilidade de incluir anexos sem limite de tamanho ou envio do anexo por meio de link (FTP) em diversos formatos (.doc .html .xml .jpg .jpeg . Bmp . Jnp).
- Possibilidade de incluir observações particulares.
- Possibilidade de incluir providências estruturadas nos atendimentos com registro do tipo da ocorrência, área, data e hora do encaminhamento, prazo para resposta.
- Encaminhamento das ocorrências às áreas com a integração ao e-mail institucional.
- Possibilidade de envio de ocorrência em bloco para várias demandas do mesmo assunto.
- Registro do resultado gerado por tipo de atendimento (atendida, impossibilidade de atendimento, indeferida total, indeferida parcial).
- Possibilidade de incluir arquivo de uma resposta no Banco de Soluções (repositório de arquivos).
- Formatação dos textos no registro dos atendimentos e das respostas.

## **4. SESSION BORDER CONTROLLER (SBC)**

A solução deve possuir um componente SBC com, no mínimo, as seguintes características:

- 
- Tradutor / Compatibilizador entre SIP, SIP-I e SIP-T;
  - Deve permitir a conversão entre quaisquer das versões do SIP listadas acima;
  - Travessia de NAT (Network Address Translation)
  - Deve permitir dispositivos remotos (fora da LAN e DMZ) se conectarem de modo transparente com a solução de comunicação;
  - Deve melhorar a segurança da solução, possibilitando a ocultação da arquitetura interna;
  - Deve fazer manipulação de cabeçalhos SIP;

## **5. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

A solução de URA deve ser disponibilizada na nuvem e deve atender aos seguintes requisitos:

### **5.1. Fila de atendimento**

Serviço que deve permitir criar uma fila de atendimento de clientes de acordo com a ordem de chegada das ligações. O sistema deve distribuir as chamadas automaticamente para os ramais cadastrados. O cliente que está na fila deve ouvir uma mensagem personalizada configurável no sistema e deve poder ser habilitada a funcionalidade de anunciar a posição na fila para informar ao cliente uma previsão de atendimento. As filas de atendimento devem poder ser configuradas com algumas estratégias de entrega das chamadas aos agentes:

- Aleatório: Entregar as chamadas aos agentes de forma aleatória.
- A mais tempo livre: Entregar a chamada ao agente que está a mais tempo livre.
- O que menos falou: Entregar a chamada ao agente que tem menor tempo de conversação.
- Sequencial: Entregar a chamada aos agentes de forma sequencial, lembrando quem foi o último que atendeu a chamada.

### **5.2. Árvore de atendimento eletrônico multi-níveis**

Funcionalidade de URA que deve permitir a criação de uma árvore de atendimento possibilitando que o cliente seja orientado na navegação até que consiga solucionar a sua demanda ou transferir para a fila de atendimento mais adequada para atender ao tipo de demanda que o cliente deseja solucionar.

### **5.3. Interface de configuração gráfica (drag&drop)**

Interface para construção da árvore de URA que deve utilizar o recurso de *drag&drop* (arrastar e soltar) para construção da URA. A interface deve possuir blocos de comandos que serão conectados de acordo com a navegação desejada criando um fluxo visual da URA e gerando automaticamente a árvore de atendimento.

### **5.4. Integração via Webservices/REST API**

Funcionalidade que deve permitir a integração da URA com webservices externos possibilitando que a partir da árvore da URA, o sistema possa consultar dados externos para tornar a navegação mais inteligente e rica. Esta funcionalidade deve permitir executar operações em serviços externos, maximizando a resolução de demandas dos clientes de forma automática na URA sem a necessidade de transferir a chamada para atendimento humano.

Além da integração com Webservices/REST API, o desenvolvedor da árvore de URA deve poder utilizar a linguagem de programação Javascript para realizar tratamentos de forma automática na própria árvore de URA sem a necessidade de criação de aplicações externas.

### **5.5. Ambientes de Desenvolvimento / Homologação / Produção**

Deve possuir ambientes isolados de Desenvolvimento, Homologação e Produção, os quais serão utilizados para que as árvores de URA sejam desenvolvidas e testadas em paralelo sem afetar as URAs que estão em produção.

---

Os três ambientes devem ser isolados entre si, permitindo que o desenvolvedor realize o desenvolvimento e os testes das árvores de URA sem afetar as árvores que estão em produção.

Utilizando estes ambientes deve ser possível implantar um fluxo de publicação das árvores de URA, permitindo que o desenvolvedor crie e teste as URAs, em seguida libere para homologação, outro usuário homologará a URA ou rejeitá-la para aí sim, ficar disponível para ser publicada em produção.

Após a publicação em produção, caso haja alguma falha que não tenha sido identificada durante o processo de homologação, deve ser permitido ao administrador retornar imediatamente à versão anterior da árvore, evitando que qualquer falha continue a afetar a URA de produção.

A Unidade de Resposta Audível (URA) deve:

- Ser do mesmo fabricante dos demais módulos da Plataforma de Serviços;
- Ser disponibilizada com recursos para a criação de mensagens dinâmicas para divulgação conforme interesse da CONTRATANTE;
- Possuir interface gráfica, com recurso *drag&drop*, para desenho e configuração das árvores de URA;
- Possuir recurso para etapas de Desenvolvimento, Homologação e Produção da URA;
- Permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o agente;
- Permitir a opção de contatar o agente em todas as subdivisões da URA;
- Permitir que todos os números 0800, tri-dígitos, e demais números, sejam atendidos diretamente na Plataforma de Serviços, para o atendimento da URA e gravação de chamadas, e só serem encaminhados para as PAs as ligações destinadas aos respectivos Agentes/Filas da CONTRATANTE;
- Permitir que fraseologias criadas, fornecidas e personalizadas pela CONTRATANTE sejam disponibilizadas na URA;
- Permitir a integração com base de dados;
- Permitir pesquisa de satisfação junto ao usuário, quando do término do atendimento humano, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- Ser capaz de vocalizar a posição do usuário na fila e o tempo estimado para o atendimento;
- Disponibilizar relatórios via sistema Web e acessível pelos navegadores mais comuns (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge) com informações de desempenho dos atendimentos realizados;
- Poder apresentar mensagens síncronas, ou seja, forçar que toda mensagem ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- Possuir recurso “Cut Thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
  - ✓ Quantidade de ligações recebidas pela URA;
  - ✓ Quantidade de ligações finalizadas pela URA;
  - ✓ Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano;
  - ✓ Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos;
  - ✓ Quantidade das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos;
  - ✓ Informação percentual/absoluta das opções escolhidas;
  - ✓ Tempos totais e médios;
  - ✓ HMM (Hora de Maior Movimento) e DMM (Dia de Maior Movimento);
  - ✓ As opções escolhidas de navegação e a sequência de serviços consultados;
  - ✓ Quantidade de ligações, por número e telefone;

- 
- ✓ Quantidade de ligações por número de telefone, por navegação e por árvore da URA;

## 6. Gravador De Chamadas

Deve ser do mesmo fabricante dos demais módulos da Plataforma de Serviços.

O Software de Gravação de Chamadas Telefônicas deverá atender aos seguintes requisitos:

- Deverá ter interface WEB;
- Deverá ter API aberta para disponibilizar as gravações de acordo com o Decreto 6.523 da Presidência da República;
- Suportar os seguintes modos de gravação:
  - ✓ Através de espelhamento de portas de switches;
  - ✓ Através do padrão SIP REC (RFC 7866), de forma nativa;
- Deverá ser possível habilitar/desabilitar os ramais que deverão ser gravados;
- Deverá ter suporte a integração CTI;
- Deverá possuir suporte a escuta em tempo real das chamadas em curso;
- Não deverá ter dependência do microcomputador do atendente para gravação;
- O software deverá permitir os modos de gravação sob demanda, com os seguintes parâmetros:
  - ✓ Habilitado e desabilitado através de comando;
  - ✓ Gravação integral (a gravação está sempre habilitada);
  - ✓ Gravação seletiva.
- Os modos podem funcionar simultaneamente no mesmo ambiente de acordo com cada ramal/PA habilitado;
- O sistema deverá permitir o gerenciamento centralizado e operação com suporte a redundância local ou remota com servidores instalados em outro site;
- Deverá possuir log interno para rastreamento de todos os detalhes das gravações, com interface para consulta;
- O software de gravação de chamadas deverá ter o serviço de gravação compatível com a funcionalidade de hot-desking (free-seating) do ramal, dessa forma, mesmo que o usuário utilize a senha para provisionar um ramal, a funcionalidade de gravação funcionará normalmente. A gravação será salva na localidade de origem do usuário;
- Deverá suportar SRTP (de 128 bits ou 256 bits)
- Deverá suportar DTLS/TLS para a segurança no processo de armazenamento das e gravação das chamadas telefônicas;
- Deverá permitir a gravação de chamadas mesmo de ramais com criptografia habilitada (SRTP e DTLS/TLS);
- O software de gravação deverá ter capacidade de gravar as chamadas entrantes, saintes, ramal-ramal, tronco-ramal e ramal-tronco;
- Deverá ser possível gravar as chamadas mesmo após transferência para outros ramais ou grupos de atendimento;
- As gravações de chamadas transferidas poderão ser realizadas no mesmo arquivo de áudio ou de forma separada;
- As gravações de chamadas transferidas deverão manter os índices, detalhando o rastreamento da chamada;
- Deverá suportar o recurso de supressão de silêncio;
- O dimensionamento de espaço de gravação deverá ter os consumos conforme o seguinte cálculo:
  - ✓ Sem compressão: 1MB a cada 1 minuto de gravação;
  - ✓ Com compressão: 200 KB a cada 1 minuto de gravação;
- Deverá ser possível gravar não só as chamadas do Sistema de Atendimento Omnichannel, mas também as interações feitas através dos canais de Chat, E-mail e Social Medias;

- 
- Deverá possuir player de áudio nativo na interface WEB com contador de tempo e controles para tocar, pausar, adiantar, retroceder, além de controles de volume e mudo;
  - O player deverá permitir navegar diretamente para um determinado ponto da gravação;
  - O player deverá exibir a onda da gravação, facilitando a navegação e com indicação visual de período de silêncio;
  - Deverá permitir marcar e adicionar comentários em determinados pontos da gravação;
  - Deverá permitir definir início e fim para reprodução em loop;
  - A partir do player deverá ser possível navegar entre o histórico de gravações (imediatamente anterior ou posterior);
  - Deverá ter o recurso de definição de perfis personalizados de acesso ao sistema e aos áudios, podendo restringir o ramal, atendentes ou grupos de atendentes que o perfil poderá ouvir a chamada;
  - As gravações não deverão ser segmentadas;
  - Deverá possuir opção para download do arquivo de acordo com as permissões de acesso;
  - Deverá existir a opção de envio do arquivo diretamente para o e-mail do usuário de acordo com as permissões de acesso;
  - Deverá ser possível configurar perfis com permissão de acesso às gravações por ramal;
  - Deverá ser possível realizar os backups automáticos, através de agendamentos com periodicidade configurável em horários determinados, localmente e em storage externo, utilizando os seguintes formatos para transmissão de arquivos:
    - ✓ SMB;
    - ✓ FTP;
    - ✓ NFS;
    - ✓ CIFS;
    - ✓ SFTP;
  - O backup das gravações deve poder enviar, além dos arquivos das gravações, os indexadores com todos os dados e informações;
  - Deverá ser possível fazer indexação de arquivos enviados para storage externo e que não estão mais disponíveis para consulta online dentro da ferramenta;
  - O software de gravação deverá possuir sistema interno de compressão automática dos áudios para otimizar o uso de espaço em disco;
  - Deverá ser possível configurar a remoção automática dos arquivos mais antigos para que evite chegar a 100% de ocupação do sistema. O mecanismo pode ser ativado para quando o sistema chegar a um percentual pré-definido de ocupação, iniciar automaticamente a apagar os arquivos mais antigos;
  - Deverá ter ferramenta para download de arquivo de áudio ou exportar arquivos em lote de acordo com os filtros de pesquisa para um diretório da rede.
  - O software de gravação deverá permitir exportação dos arquivos dos áudios nos seguintes formatos:
    - ✓ WAV;
    - ✓ MP3;
    - ✓ OGG;
  - Todas as gravações deverão ser armazenadas na nuvem, durante pelo menos 90 dias, de maneira criptografada e comprimidas através de CODEC. Após esse período, a CONTRATADA deverá prover, sem custos extras, métodos de cópia / sincronia / download dos arquivos das gravações para o ambiente da CONTRATANTE.
  - Os arquivos de áudio deverão ser criptografados, de forma que se houver a obtenção de maneira irregular, não será possível a reprodução dos arquivos de áudio.
  - A chave de criptografia/descriptografia da chamada deverá ficar armazenada no gravador;

- 
- O sistema de arquivos utilizado para o armazenamento das gravações também deverá ser criptografado;
  - Deverá possuir mecanismos de verificação de integridade dos áudios e indexadores;
  - Todas as operações realizadas pelos usuários no sistema deverão ser salvas em um log para auditoria (consultar, ouvir, baixar, exportar e demais operações).

### **6.1. Relatórios do Software de Gravação de Chamadas:**

- Os relatórios poderão ser gerados a partir dos seguintes filtros de período:
  - ✓ Data/hora de início;
  - ✓ Data/hora de fim;
  - ✓ Grupo de atendente;
  - ✓ Atendente;
  - ✓ Número de origem;
  - ✓ Número de destino;
  - ✓ Duração.
- Deverá ser possível extrair pelo menos os seguintes relatórios:
  - ✓ Quantidade de espaço usado por hora, dia, semana e mês;
  - ✓ Quantidade total de gravações por período;
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por ramal,
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por canal,
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por PA,
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por hora,
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por dia,
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por semana;
  - ✓ Quantidade de chamadas de áudio gravadas por mês;
- Deverá ser possível extrair pelo menos os seguintes relatórios relacionados ao tempo médio e total de chamadas gravadas por:
  - ✓ Ramal;
  - ✓ Canal;
  - ✓ PA;
  - ✓ Hora;
  - ✓ Dia;
  - ✓ Semana;
  - ✓ Mês;
- Deverá ser possível gerar relatórios de atividade dos canais, dos ramais, por atendente, incluindo listagem de gravações;
- Deverá ser possível gerar relatórios de avaliações realizadas pelo supervisor;
- Deverá ser possível gerar relatórios de auditoria de falhas de gravações;
- Os relatórios poderão ser exportados para os seguintes formatos:
  - ✓ HTML;
  - ✓ JPEG;
  - ✓ PDF;
  - ✓ DOC;
  - ✓ DOCX;
  - ✓ XLS;
  - ✓ XLSX.

---

## 7. Call Center

### 7.1. Requisitos Gerais

- Deve ser dos mesmos fabricantes dos demais módulos da Plataforma de Serviços e toda em língua Portuguesa. Não será admitida ferramenta em outro idioma.
- Deverá ser integrado ao módulo de Cloud PBX de forma a compartilhar o entroncamento desta com o sistema de telefonia da rede CONTRATANTE.
- Deve permitir a transferência das ligações dos Pontos de Atendimentos (Agentes) para a URA (Unidade de Resposta Audível), através de dispositivo eletrônico (hardware e/ou software), programado e disponível para os operadores.
- Deverá suportar os métodos de distribuição direta (primeiro agente administrado no grupo de busca), cíclico (agente disponível logo a seguir em uma cadeia), distribuição uniforme de chamadas (agente disponível que está livre há mais tempo desde a sua última chamada), distribuição uniforme de chamadas (agente disponível com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login), e distribuição por especialidade de agente (SKILL x SLA).
- Permitir a indicação e motivo da ausência do Agente na posição de atendimento (pausas contempladas pela NR17 como Intervalo, Descanso, Banheiro, Médica, etc.).
- Possuir integração com a URA com, no mínimo, a quantidade de Pontos de Atendimento definidos pela CONTRATANTE.
- Possuir suporte a voz e dados via Interação de Funções Computador-Telefonia (CTI).
- Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila.
- Permitir a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.
- Permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do Cloud PBX dentro do Contact Center
- Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros.
- Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar o atendimento.
- Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Agente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo/especialidade.
- Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:
  - ✓ Atendente há mais tempo livre.
  - ✓ Tempo médio de resposta.
  - ✓ Chamada há mais tempo na fila.
  - ✓ Número de chamadas na fila.
  - ✓ Número de atendentes em disponibilidade.
  - ✓ Especialidade do atendente.
  - ✓ Prioridade.
  - ✓ Hora do dia.
  - ✓ Dia da semana.
  - ✓ Identificação da origem da chamada (região ou número).
- Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento. Permitir que esta comparação possa ser refeita após

---

o roteamento das chamadas. O tempo de espera deverá ser estimado e vocalizado para o cliente na fila.

## 7.2. Posição de atendimento

É a funcionalidade que deve habilitar um usuário da solução a funcionar como uma Posição de Atendimento do Call Center, permitindo no mínimo as funcionalidades de login, logout, pausa e fim de pausa para o usuário. A posição de atendimento deverá permitir logar em filas de atendimento que distribuirão as chamadas de acordo com a estratégia pré-configurada na fila.

## 7.3. Gerenciamento de Chamadas

- O DAC deve possuir um Sistema de Gerenciamento de Chamadas capaz de disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações que poderão ser utilizadas pelos demais componentes tecnológicos da Central de Atendimento, inclusive o módulo de relatórios:
  - ✓ ID do Grupo do DAC: Nome do Grupo do DAC ou do Staff do DAC.
  - ✓ Logados: Número de agentes “logados”.
  - ✓ Disponíveis: Número de agentes disponíveis.
  - ✓ Em pausa: Número de agentes em pausa.
  - ✓ Ocupados: Número de agentes ocupados.
  - ✓ Total em POS: Número de agentes em pós-atendimento.
  - ✓ Chamadas Oferecidas:
    - ✓ Número de chamadas oferecidas (atendidas + abandonadas) por Grupo/Staff do DAC.
    - ✓ Chamadas Atendidas: Número de chamadas atendidas pelo Grupo/Staff do DAC.
    - ✓ Chamadas Abandonadas: Número de chamadas abandonadas por Grupo do DAC.
  - ✓ Tempo médio de conversação: Average Talk Time (ATT). Tempo médio de conversação em segundos por Grupo/Staff do DAC.
  - ✓ TME: Tempo médio de espera (TME);
  - ✓ MTE: Maior tempo de espera
- Ser acessado via WEB e compatível com navegadores padrão de mercado, tais como: Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox;
- Deverá ser em idioma português do Brasil;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Mac, Windows ou Linux;
- Deverá armazenar os dados históricos do sistema em um banco de dados de arquitetura aberta, o qual deverá ser externo ao equipamento. Será permitido o uso de um banco de dados de arquitetura fechada e/ou interno ao sistema de Contact Center, desde que todo licenciamento necessário esteja incluso na proposta para todo período de contrato e que os dados de histórico sejam periodicamente (período a ser definido pela CONTRATANTE) exportados para um banco de dados externo e com arquitetura aberta.
- O software do Supervisor/Monitor deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos:
  - ✓ Realização de monitoração da ligação (escuta) em tempo real a partir da tela da supervisão.
  - ✓ Mudar a disponibilidade/indisponibilidade da posição de atendimento.
  - ✓ Ativar e desativar o estado de pausa.
  - ✓ Bloquear e desbloquear a conta de acesso da posição de atendimento;
  - ✓ Ajustar o skill do Agente de forma individual ou para todo um grupo de Agentes;
  - ✓ Colocar a chamada em música de espera;
  - ✓ Transferir a chamada;

- 
- ✓ Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;
  - ✓ Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB ou em aplicativo instalado no Desktop do supervisor, destinado à supervisão “on line” das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do Contact Center.
  - Permitir a supervisão acompanhar o atendimento por período determinado (intervalo de datas) com no mínimo as seguintes informações:
    - ✓ Número de agentes “logados”.
    - ✓ Número de agentes disponíveis.
    - ✓ Número de agentes em pausa.
    - ✓ Número de agentes ocupados.
    - ✓ Número de agentes em pós-atendimento.
    - ✓ Número de chamadas em espera.
    - ✓ Maior tempo de espera.
    - ✓ Número de chamadas entrantes no período: por período do dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Número de chamadas atendidas: por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Chamadas abandonadas: por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Número de chamadas realizadas (ativo): por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Tempo médio de atendimento (TMA): por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Tempo médio de desistência (TMD): por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Tempo médio de espera (TME): por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Maior tempo de atendimento: por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Percentual de nível de serviço: por período dia, hora ou fração de hora.
    - ✓ Detalhamento de transferências de ligações entre operadores, permitindo visualizar data, hora, origem, destino, quantitativo e informações semelhantes.
    - ✓ Possuir relatório detalhado / histórico, contendo identificação do número chamador, data e hora da ligação, tempo de espera, duração do atendimento, tempo total de atendimento e operadora e ramal responsável pelo atendimento.
    - ✓ Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera, tendo o sistema a possibilidade de informar uma previsão de tempo de atendimento para as chamadas que estão na fila de espera
    - ✓ Capacidade de gerenciamento do nível de serviço, tendo a possibilidade de gerenciar os parâmetros de SLA estabelecidos para o serviço de atendimento das demandas atendidas pelo Contact Center.
  - O Software dos Agentes deverá possuir, no mínimo, os seguintes recursos:
    - ✓ Transferência e consulta entre as Posições de Atendimento, supervisor e a qualquer ramal do Cloud PBX.
    - ✓ Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso.
    - ✓ Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo ou música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisora ou a um ramal do Cloud PBX.
    - ✓ Possuir identificador do número chamador.
    - ✓ Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ou saídas, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pelo Agente. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização do Agente.
    - ✓ Permitir que ao entrar uma chamada, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador.
  - A interface do software de console dos agentes deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:
    - ✓ Efetuar login e logout.
    - ✓ Verificar estado da atendente (livre ou em pausa).

- 
- ✓ Intercalar com o supervisor.
  - ✓ Desviar chamadas para outro Ramal/URA e/ou Agente.
  - ✓ Permitir ao Agente retornar uma chamada não atendida.
  - ✓ Incluir ramal em conferência.
  - ✓ Colocar chamada em estacionamento.
  - ✓ Colocar / retirar de música de espera.
  - ✓ Finalizar atendimento.
  - ✓ Atender chamada.

#### 7.4. Discador de Chamadas

Funcionalidade que deve gerar chamadas de forma automática, de acordo com uma lista de números e um agendamento pré-definido.

O discador deve gerar as chamadas e entregá-las para um dos pontos abaixo:

- **Áudio:** Gera a chamada e é tocado um áudio para a chamada ao ser atendida.
- **URA:** Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma URA para que o cliente escute a mensagem. Caso a URA tenha menus de opções, o cliente pode selecionar uma opção e ser transferido.
- **Fila de atendimento:** Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma fila de atendimento entrando na regra de distribuição das filas.

Deve permitir o agendamento de campanhas automáticas a partir da importação de números providos por um webservice externo, através de integração do Discador a um webservice externo para buscar os números que a campanha deve usar para discagem.

Deve permitir a importação de lista de números de discagem através de um CSV;

Esta funcionalidade deve permitir que o usuário importe uma lista de números para o sistema do discador para que sejam geradas as chamadas de discagem.

Deve possuir relatórios gerenciais que exibam as estatísticas das campanhas do discador com o objetivo de mostrar a eficiência das campanhas de discagem e a produtividade dos agentes.

#### 7.5. Gravação de tela

O sistema deve permitir a gravação de tela do PC do agente associada à gravação da voz que permite gravar toda atividade da tela do agente durante o atendimento; A CONTRATADA deve manter as gravações no seu ambiente em nuvem por pelo menos 3 (três) meses, permitindo a DESO o download desses arquivos para armazenamento no ambiente da DESO após esse prazo.

#### 7.6. Gravação de Chamadas

O Sistema de Gravação Digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

- Deve ser do mesmo fabricante dos demais módulos da Plataforma de Serviços.
- Possuir facilidade de conversão dos arquivos de gravação das ligações para formatos de áudio comuns no mercado (WAV, MP3, AVI, MPEG).
- Fornecer o sistema de busca acessível via web e compatível com navegadores padrão de mercado, tais como: Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox.
- Deverá ser em idioma português do Brasil.
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

#### 7.7. Integração com sistemas externos

---

A solução deve permitir a integração dos serviços do módulo de Contact Center (Contact Center, URA, Gravação, Discador) com sistemas externos (CRM, Banco de Dados, etc.), da CONTRATANTE.

Disponibilizar interface API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

Disponibilizar o Kit de desenvolvimento de Software (SDK) da solução, para permitir a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

Este serviço deve atender a, no mínimo, os seguintes requisitos:

- Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de contact center, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento.
- Permitir que as chamadas transferidas para o Contact Center recebam, simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente na tela do Agente. Estes dados serão apresentados pelo sistema externo da CONTRATANTE, que os receberá da URA.
- Possibilitar ao usuário do serviço, quando atendido pela URA, que disque um determinado número de cifras, que podem ser utilizadas em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL. Deverão ser disponibilizadas as APIs necessárias para que a CONTRATANTE consiga desenvolver os serviços a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pela URA.
- Permitir o fornecimento do número de protocolo para todas as ligações atendidas pela URA, de forma integrada com o sistema externo da CONTRATANTE.
- Possibilitar ao usuário reiterar ou reabrir, através da URA, uma solicitação mediante digitação do protocolo, registrada por meio do sistema externo da CONTRATANTE.
- Permitir vocalizar, através da URA, a resposta dada a suas solicitações registradas e respondidas no sistema externo do Contratante Aderente;
- Permitir à URA compatibilidade e capacidade de interagir via TCP-IP Socket, Web Service e com banco de dados relacional através de consultas SQL.

## **8. CONTACT CENTER OMNICHANNEL**

Deve ser do mesmo fabricante dos demais módulos da Plataforma de Serviços.

Deve ser parte integrante do sistema de Contact Center.

### **8.1. Canais de Atendimento – Omnichannel**

#### **8.1.1 Canais digitais (E-mail, Chat, Chat bot, WhatsApp e/ou similares):**

Ferramenta integrada de recebimento de contatos por meios digitais e distribuição para as equipes de atendimento. Deve permitir:

- Que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar ao analista de atendimento o motivo do contato.
- Disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento.
- O questionário inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador.
- A funcionalidade deverá fornecer ainda um banco de dados para o armazenamento das respostas, para ser consultada através de critérios como data, período, localidade de origem, nome ou CPF do cliente, agente etc.
- Oferecer ao Agente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.

- 
- Um banco customizável para criação e armazenamento das respostas prontas, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.
  - Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.
  - Módulo de gestão em tempo real dos status dos agentes e do status da fila de espera.
  - Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.
  - Enviar ao cliente links de páginas web.
  - Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.
  - Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, a serem configuradas pelos administradores.
  - Transferência de diálogos entre cliente e atendentes.
  - Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador/CONTRATANTE.
  - Mensagem de saudação automática parametrizável pela CONTRATANTE.
  - Visualização das mensagens “cliente está digitando” e “técnico está digitando”, quando for o caso.
  - Acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge ou superior, Firefox 3.5 ou superior, Chrome 3.0 ou superior.
  - Agendamento de atendimento atrelado ao especialista (Agente).
  - Envio do diálogo por e-mail.

#### **8.1.2. Softwares para Gestão do Atendimento**

- Módulos que permitem o gerenciamento das equipes e seu atendimento de forma mais eficiente.
- Portal de relatórios: sistema integrado de relatórios que apresente os indicadores de atendimento da operação e das equipes, tanto em histórico quanto em tempo real.
- Geração de relatórios de histórico de desempenho hora a hora, dia a dia e mês e mês, com quebras e granularidade por células de atendimento e hierarquia de pessoas (gestores, supervisores e analista de atendimentos), de todos os indicadores de desempenho das operações.
- Visões consolidadas, por célula e por analista de atendimento dos mesmos indicadores.
- Visualização de relatórios de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema que forem contratados e implantados: Chat, Chatbot, E-mail, Pesquisas e WhatsApp.
- Possibilidade de customizar ou criar relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico e em tempo real, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento.

#### **8.1.3 Pesquisas**

- Módulo que permitirá aplicar pesquisas de satisfação sobre o atendimento após um contato atendido, seja ele ativo ou receptivo. Deve permitir:
  - ✓ Configuração das perguntas e respostas que serão utilizadas na pesquisa, através de uma interface que seja administrada pelos gestores da CONTRATANTE.
  - ✓ Parametrização de quais clientes deve ser pesquisado, em caso de público restrito, através de uma seleção na base de dados do CRM.
  - ✓ Limitar a realização da quantidade de pesquisas de acordo com uma meta pré-estabelecida.
  - ✓ Agrupar as pesquisas por campanhas.
  - ✓ Aplicar as pesquisas através dos canais de atendimento (pós atendimento receptivo ou ativo), Chat, Chat Bot, E-mail e SMS.

- 
- ✓ Emitir relatórios para acompanhamento em tempo real.
  - Deverá haver ao menos um relatório com classificação por nota atribuída pelos clientes incluindo o link das gravações para cada atendimento com notas atribuídas, segmentados por canal de atendimento, a fim de facilitar a análise do contato cuja nota foi atribuída pelo cliente.

#### **8.1.4. Atendimento por BOT**

- O módulo de atendimento autônomo (BOT) deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis a CONTRATANTE. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência cognitiva.
- O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência cognitiva para os atendimentos via texto utilizado em todos os canais (E-mail, Chat, Formulário na Web, Mensageria Instantânea – Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).
- O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATANTE. No entanto, caso haja necessidade, a CONTRATANTE poderá contratar consultoria de especialista da CONTRATADA.
- Para os canais de interação, os robôs de interação deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento / interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, principalmente nos diversos canais de interação por texto.
- Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.
- A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
  - ✓ Quantidade de interações recebidas pelos robôs.
  - ✓ Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.
  - ✓ Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.
  - ✓ Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.
  - ✓ Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
  - ✓ Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
  - ✓ Tempos totais e médios.
  - ✓ HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento).
- Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, Matrícula, Identificação etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.
- Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

#### **8.1.5. Cadastro de usuários/clientes**

- 
- Controle da data, hora, perfil e agente responsável pelo cadastro e edição do cadastro do cliente.
  - Controle da data, hora do cadastro realizado pelo próprio cliente por meio do Portal.
  - Controle da data, hora e atendente responsável pela desabilitação do cliente.
  - Chave de cadastro (e-mail / CPF).
  - Customização de campos de cadastro como obrigatórios e opcionais.
  - Integração com Cloud PBX para vinculação do telefone do demandante ao seu cadastro (CTI).
  - Adequação a Lei de Proteção de Dados Pessoais.

#### **8.1.6 Cadastro de atendimentos**

- Possibilidade de vincular atendimentos.
- Possibilidade de envio em anexo de arquivos pelos usuários/clientes em diversos formatos (.DOC ;.HTML ; .XML ; .JPG ; .JPEG ; .BMP etc).
- Gestão dos atendimentos por perfil (órgão e tipologia de demandas).
- Encaminhamento de demandas conforme o fluxo (tipologia de demandas e órgãos).
- Perfis com diferentes permissões (gerente, atendente, etc).
- Tipificação de demandas (LAI, Recurso, Reclamação, Sugestão, Denúncia, etc.).
- Atribuição de título para a demanda pelo atendente.
- Atribuição de níveis de urgência e prioridade para o atendimento (máxima, alta, baixa, não se aplica).
- Dashboard das demandas em atendimento por fila contendo: protocolo, data de registro, prazo, categoria do demandante, nome, tipo de demanda, título da demanda, status, atendente.
- Possibilidade de configurar o dashboard.
- Dashboard com filtros a partir de todos os metadados presentes nos registros.

#### **8.1.7. Controle de prazos**

- Contagem de prazos diferenciados, conforme tipo de atendimento, considerando dia da semana e horário de entrada.
- Contagem de prazo de permanência com cada atendente e em cada área do fluxo de atendimento.
- Alerta ou notificação configurável sobre demandas com prazo próximo do vencimento.
- Calendário editável para configuração de dias úteis e horários de atendimento.
- Controle do prazo de atendimento das providências encaminhadas para os órgãos.

#### **8.1.8. Gestão dos atendimentos**

- Visualização do cadastro do usuário/cliente com opção de edição.
- Visualização do histórico das demandas do usuário/cliente.
- Possibilidade de editar respostas e salvar antes de enviar o texto definitivo.
- Possibilidade de incluir anexos sem limite de tamanho ou envio do anexo por meio de link (FTP) em diversos formatos (.DOC .HTML .XML .JPG .JPEG .BMP ).
- Possibilidade de incluir observações particulares.
- Possibilidade de incluir providências estruturadas nos atendimentos com registro do tipo da ocorrência, área, data e hora do encaminhamento, prazo para resposta.
- Encaminhamento das ocorrências às áreas com a integração ao e-mail institucional.
- Possibilidade de envio de ocorrência em bloco para várias demandas do mesmo assunto.
- Registro do resultado gerado por tipo de atendimento (atendida, impossibilidade de atendimento, indeferida total, indeferida parcial).
- Possibilidade de incluir arquivo de uma resposta no Banco de Soluções (repositório de arquivos).
- Envio da resposta por e-mail, WhatsApp ou SMS.

- 
- Inclusão automática da resposta no histórico de atendimentos da conta personalizada do usuário/cliente no Portal.
  - Formatação dos textos no registro dos atendimentos e das respostas.

## **9. ENVIO DE SMS**

- Pacote com 30.000 (trinta mil) SMSs a serem enviados pela plataforma dentro do mês, expiram ao final do mês.

## **10. MENSAGENS DE WHATSAPP**

- Pacote com 50.000 (cinquenta mil) sessões de 24 h de mensagens receptivas do WhatsApp a serem usadas pela plataforma dentro do mês, expiram ao final do mês.

## **11. SERVIÇO PROFISSIONAL DE IMPLANTAÇÃO**

### **11.1 Atividades de planejamento**

As atividades de planejamento dizem respeito à análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede da contratante. O planejamento deve prever, pelo menos, as seguintes etapas:

- Detalhamento da arquitetura tecnológica que será implementada;
- Definição das regras de acesso e segurança da rede de dados conforme políticas de segurança da contratante;
- Definição dos perfis de usuários e grupos de acesso e classificação da rede;
- Identificação e configuração de melhores parâmetros de conectividade e gerenciamento dos componentes;
- Análise e recomendação dos pré-requisitos e das melhores práticas de configuração da rede local para o correto funcionamento da solução
- Identificação dos pré-requisitos que deverão ser executados pela contratante para a perfeita execução do objeto contratado;
- Detalhamento do cronograma de projeto;

### **11.2. Implementação**

As atividades de implementação da solução devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

Instalação e configuração da plataforma contact center omnichannel, compreendendo:

- Aprovisionamento da plataforma (configuração do ambiente do cliente);
- Configuração da camada de telefonia (voz) e dados;
- Configuração dos módulos dos agentes e da supervisão;
- Configuração das campanhas operacionais de voz;
- Configuração das campanhas operacionais de mídias sociais;
- Configuração das campanhas operacionais de Whatsapp;
- Treinamento cobrindo operação, supervisão e administração, sendo treinamento on-line e operação assistida por pelo menos 15 dias;
- Acompanhamento em produção;
- Configuração de callback nativo da plataforma nas campanhas de receptivo;

- Configuração de 1 (uma) pesquisa de satisfação nativa da plataforma;
- Configuração de 1(uma) tabulação para campanha;
- Desenvolvimento de URA;

**HST - Hora de serviço técnico para treinamento, consultoria e implementação adicional, com previsão de no máximo 500 horas**

- Prestação de serviço para treinamento online, suporte para integração da plataforma com soluções terceiras, implementações adicionais, e consultorias para contact center;
- A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, em conformidade com as necessidades do contratante ao longo da vigência do contrato;
- As requisições de serviços serão encaminhadas por meio de um chamado, no qual constará:
  - Identificação do requisitante;
  - Identificação do gestor do contrato;
  - Descrição do serviço;
  - Justificativa;
  - Especificações complementares;
  - Expectativa de prazo;
  - Anexos, se for o caso;
  - Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço;
- As solicitações de serviços serão preenchidas pelo requisitante do serviço e encaminhadas, formalmente, à contratada por meio do gestor do contrato, ou, na sua ausência e impedimentos, pelo co-gestor;
- A partir da data de recebimento da solicitação de serviço, a contratada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, deverá apresentar um plano de gerenciamento de projeto para a execução do objeto descrito na solicitação de serviço;
- O PGP (plano de gerenciamento de projeto) deverá apresentar, entre outras informações:
  - A quantidade de horas necessárias para a execução do serviço;
  - As atividades que serão executadas;
  - Os produtos que serão gerados;
  - Proposta de cronograma para a execução do objeto;
  - Os possíveis riscos;
  - Outras informações consideradas importantes para a aprovação da solicitação de serviço pelo contratante;
- Ao receber o plano de gerenciamento de projeto, a contratante deverá:
  - Aprovar o plano proposto;
  - Solicitar mais informações, se for o caso;
  - Propor alterações para melhor atender o objeto contratual e o interesse público;
- A contratada deverá prover à contratante as informações detalhadas sobre o andamento e execução dos serviços

**Prazo**

O tempo de desenvolvimento do projeto deve iniciar após 10 dias da assinatura do contrato, seguindo as etapas do cronograma descrito no item 9.2 – Implementação, conforme cronograma de atividades da tabela abaixo:

| <b>Etapas</b>                                        | <b>Data de início</b> | <b>Data de término</b> |
|------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. Planejamento e definição para criação do ambiente |                       |                        |
| 2. Criação do ambiente de                            |                       |                        |

|                                                                                          |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| produção para homologação                                                                |  |  |
| 3. Capacitação para utilização do sistema, start do projeto e acompanhamento em produção |  |  |

## 12. SUPORTE E MANUTENÇÃO

Referente ao Suporte e Manutenção para os Serviços:

- A CONTRATADA deverá prestar suporte presencial e/ou remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
- A comunicação de problema ou solicitação de suporte deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar a CONTRATANTE, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento dele.

| Nível de Severidade | Descrição                                                                                       |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Crítico</b>      | Indisponibilidade total do serviço                                                              |
| <b>Severo</b>       | Indisponibilidade de funcionalidades do Painel de Serviços, problemas de desempenho.            |
| <b>Baixo</b>        | Indisponibilidade de funcionalidades que NÃO impactam nos serviços                              |
| <b>Menor</b>        | Solicitações Diversas – eventos e solicitações de nenhum impacto nos serviços e funcionalidades |

- O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;
- O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
- A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.
- Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE.
- O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA.
- Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Acordo de Nível de Serviços deste Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

- O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE

### 13. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Os serviços serão regidos segundo o seguinte ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS, tendo seu prazo medido em horas corridas a partir da comunicação formal do evento:

| Índice | Atividade ou Serviço                                                    | Prazo (h) | Penalidade                                                                                |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01     | Solução de chamados classificados com nível de problema: <b>crítico</b> | 06        | 5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso       |
| 02     | Solução de chamados classificados com nível de problema: <b>severo</b>  | 12        | 5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso       |
| 03     | Solução de chamados classificados com nível de problema: <b>baixo</b>   | 24        | 2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso       |
| 04     | Solução de chamados classificados com nível de problema: <b>menor</b>   | 96        | 2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso       |
| 05     | Ativação/Desativação de Ramal IP                                        | 10        | 5% do valor mensal de Assinatura Ramais IP do respectivo terminal, por dia útil de atraso |
| 06     | Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento Web                         | 06        | 2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso       |

### 14. CONDIÇÕES GERAIS

12.1 – Toda solução deve ser disponibilizada na nuvem, sendo este datacenter certificado como Tier 3 ou superior e localizado em território nacional. A empresa deverá informar qual Data Center utilizará e deverá informar marca e modelo do Software e acessórios que está sendo cotado, sob pena de desclassificação.

12.2 – De forma a garantir a qualidade do serviço, durante a fase de entrega, deverá ser comprovada uma latência máxima de 150 (cento e cinquenta) ms entre a rede da CONTRATANTE e o datacenter onde estará hospedada a solução.

12.3 – Com o intuito de proteger os ativos de informação da CONTRATANTE e de seus clientes e, também, garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade de tais ativos, garantindo, assim, toda a conformidade legal e regulatória de proteção de dados, a empresa da solução de Contact Center Omnichannel e o ambiente de nuvem devem possuir no mínimo a certificação ISO 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da informação), devendo ser anexado nos documentos de habilitação o(s) certificado(s) sob pena de desclassificação da proposta.

---

12.4 – A Contratante disponibilizará a conectividade via tronco SIP no datacenter usado pela contratada necessária para a operacionalização da solução.

12.5 – O licitante deve Declarar que possui ou instalará Matriz ou Filial em Sergipe, a ser comprovado no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados a partir da vigência do contrato;

a. Torna-se imprescindível que o contratado possua Matriz ou Filial localizado em Sergipe para assegurar a excelência no serviço. Ter uma Matriz ou Filial na área onde o serviço será executado possibilita uma resposta mais rápida a problemas, solicitações ou emergências, resultando em tempos de resolução mais curtos e menor impacto nas operações. Além disso, alguns problemas de manutenção podem exigir análises mais profundas, facilitadas quando a equipe tem acesso direto ao local.

b. Não será aceito subcontratação de escritório local para fins de declaração que possui ou instalará Matriz ou Filial em Sergipe.

c. Caso o licitante não consiga comprovar que o mesmo possui ou instalará sua Matriz ou Filial em Sergipe, no momento da assinatura do contrato, será desclassificado e o próximo licitante será convocado.

12.6 – Sob pena de desclassificação de sua proposta, a proponente deverá apresentar comprovante de aptidão para desempenho de atividade de fornecimento de PABX Virtual, na nuvem, com canais Omnichannel. Devendo anexar ao atestado o referido contrato de prestação de serviço.

## 15. PROVA DE CONCEITO

Este será o roteiro utilizado para avaliação da solução ofertada. A empresa deverá atender pelo menos 90% dos itens listados.

| Número | Requisito                                                                                                                             | Atende | Não atende |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1      | Demonstrar que a interface está totalmente em português do Brasil                                                                     |        |            |
| 2      | Comprovar que a solução permite consultar o histórico do atendimento de ponta a ponta, independente do canal de interação             |        |            |
| 3      | Comprovar que a solução permite a renderização de outras aplicações web na tela do operador                                           |        |            |
| 4      | Demonstrar a intuitividade para alteração da URA de forma gráfica e em tempo real                                                     |        |            |
| 5      | Comprovar que o agente identifica no ato do atendimento a opção do menu escolhido pelo cliente na URA                                 |        |            |
| 6      | Demonstrar que o agente pode fazer os atendimentos de todos os canais em uma única tela                                               |        |            |
| 7      | Apresentar dashboard mostrando a performance do atendente (receptivo/ativo), do setor e geral, por canal de atendimento em tempo real |        |            |
| 8      | Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos solicitados com a identificação do cliente por canal            |        |            |
| 9      | Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de                                                                              |        |            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | atendimentos concluídos com a identificação do cliente por canal                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 10 | Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos perdidos pelo agente                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 11 | Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos perdidos por canal                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| 12 | Demonstrar que a plataforma possui a capacidade de recuperar atendimentos abandonados, independentemente do canal, e reencaminhar para os agentes                                                                                                                                                    |  |  |
| 13 | Demonstrar a possibilidade de consultar as solicitações que não foram atendidas e que estas possuam a identificação do cliente                                                                                                                                                                       |  |  |
| 14 | Comprovar a possibilidade de consultar o número de solicitações que chegaram fora do horário de atendimento                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 15 | Demonstrar a consulta de TMA, TME e TMO                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| 16 | Opção de encaminhar atendimento para outros agentes ou grupos de agentes                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| 17 | Comprovar a possibilidade de classificação dos atendimentos por serviço com opção de múltipla escolha e relatório que emita essas classificações                                                                                                                                                     |  |  |
| 18 | Demonstrar que o agente possui a capacidade de consultar grupos de agentes ou agentes, sem precisar transferir o atendimento                                                                                                                                                                         |  |  |
| 19 | Comprovar a possibilidade de o agente enviar mensagens multimídia e texto em, pelo menos, um dos canais digitais do WhatsApp, SMS, Instagram, Facebook e e-mail                                                                                                                                      |  |  |
| 20 | Demonstrar o envio programado de relatório diário/mensal da performance operacional por agente, grupo de agentes e/ou geral                                                                                                                                                                          |  |  |
| 21 | Demonstrar o acompanhamento do nível de serviço por canal                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 22 | Demonstrar a forma de consultar número ou % de transbordos de agentes e canais                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| 23 | Demonstrar a possibilidade de que ligações não atendidas ou em filas possam ser transbordadas para outros grupos de agentes ou outras filas                                                                                                                                                          |  |  |
| 24 | Demonstrar a capacidade de ver em tempo real os atendimentos aguardando em fila por canal                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 25 | Demonstrar a existência de possibilidade de consultas de 'Ativo': número de clientes contatados pelo agente por canal, número de clientes atendidos por canal e horário de contato e número de contatos sem sucesso, horário por canal e tempo médio de duração do atendimento por canal e atendente |  |  |
| 26 | Comprovar a possibilidade de a plataforma ter a capacidade de transferir via SIP chamadas para IPBX do cliente                                                                                                                                                                                       |  |  |
| 27 | Demonstrar a capacidade de monitoramento: Escuta e visualização do atendimento em tempo real                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| 28 | Demonstrar consulta de gravação de voz dos agentes                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 29 | Demonstrar funcionalidade de campanha ativa utilizando importação de lista de contatos no discador automático                                                                                                                                                                                        |  |  |

---

|    |                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 30 | Comprovar a capacidade das filas de espera possuírem áudios diferentes e que a própria supervisão possa carregá-los de forma fácil e intuitiva                                                                                    |  |  |
| 31 | Demonstrar a capacidade do supervisor enviar mensagens para os agentes para auxílio no atendimento                                                                                                                                |  |  |
| 32 | Demonstrar que o agente possui a capacidade de acompanhar na tela os índices de seus atendimentos                                                                                                                                 |  |  |
| 33 | Demonstrar a capacidade do agente classificar o motivo da pausa                                                                                                                                                                   |  |  |
| 34 | Demonstrar forma de consulta para saber o número de transferências executadas por um agente                                                                                                                                       |  |  |
| 35 | Comprovar que o agente pode receber contato de um cliente por um canal e transferi-lo manualmente para outro canal de atendimento de forma fácil e intuitiva                                                                      |  |  |
| 36 | Demonstrar que o sistema possui SLA de tempo de resposta do agente e tempo de resposta do cliente.                                                                                                                                |  |  |
| 37 | Comprovar que o sistema disponibiliza ao final do atendimento pesquisa de satisfação com disponibilidade para programação do tempo de resposta.                                                                                   |  |  |
| 38 | Comprovar que o sistema possui recurso para realizar o monitoramento da qualidade do atendimento por agente e geral.                                                                                                              |  |  |
| 39 | Demonstrar que os bots de interação possuem interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento / interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal. |  |  |