

São Paulo, 18 de agosto de 2022.

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022
ABERTURA: DIA 24 DE AGOSTO DE 2022 – ÀS 09H30
OBJETO: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE
CHATBOT MULTIPLATAFORMA”.

CARTA ERRATA I

Comunicamos as seguintes alterações no Edital:

1. ALTERAÇÃO DA NUMERAÇÃO DO ANEXO DA MINUTA CONTRATUAL

ONDE SE-LÊ:

ANEXO V
MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

LEIA-SE:

ANEXO VI
MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2 – INCLUSÃO DOS NOVOS ANEXO V E V-A

ANEXO V
DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

1 - IMPLANTAÇÃO

1.1A licitante deverá incluir em sua proposta de solução, o fornecimento, a instalação e a configuração dos componentes da suíte e dos demais componentes da plataforma, para que os mesmos possam interoperarem adequadamente. Além disso, deverá haver a possibilidade de integração com a solução de Barramento de Serviços utilizada pelo Senac - *Red Hat JBoss Fuse* em sua última versão disponibilizada no mercado, quando houver a necessidade de integração de informações com os sistemas legados do Senac.

1.2 A solução somente será considerada como “em produção”, com o “de acordo” da Gerência de Tecnologia da Informação do Senac que prezar por quesitos de consistência, estabilidade e performance.

1.2 A instalação deverá ocorrer em ambiente com utilização de serviços em “cloud”.

2 DO(S) ACEITE(S) DEFINITIVO E PROVISÓRIO DA PLATAFORMA(S) E/OU DA(S) LICENÇAS DE SOFTWARE

2,1 A Plataforma e/ou a(s) Licenças de Software será(ão) provisoriamente recebida(s), a partir de sua efetiva entrega nos termos do item acima, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes neste anexo e na proposta da licitante vencedora.

2.2 Caso constatada a conformidade das especificações, objeto desta licitação, o Senac, por intermédio da Gerência Técnica responsável/solicitante, emitirá o Termo de Aceite de Plataforma(s) e/ou da(s) Licenças de Software, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do objeto contratado.

2.2.1 Caso constatada alguma inconformidade com as especificações técnicas constantes neste Instrumento Convocatório e/ou funcionamento inadequado, e ainda, desde que erro/defeito identificado seja passível de ser sanado, o Senac, por intermédio da Gerência Técnica responsável/solicitante, emitirá o Termo de Devolução de Plataforma(s) e/ou da(s) Licenças de Software, devendo a empresa licitante vencedora corrigi-lo no prazo indicado no presente Termo.

2.2.2 O Senac terá o direito de exigir, no ato da entrega do objeto, que a empresa licitante vencedora, sem a geração de qualquer despesa ou custo adicional, regularize os defeituosos e/ou fora da especificação técnica estabelecida neste Instrumento Convocatório.

2.3 Qualquer dano causado ao Senac ou a terceiros pela empresa licitante vencedora quando da entrega do objeto contrato será de exclusiva responsabilidade desta, assim como eventuais penalizações aplicadas por agentes públicos.

2.4 O recebimento do objeto pelo Senac, não exclui a responsabilidade da empresa licitante vencedora pelos prejuízos resultantes da incorreta inexecução do Contrato.

2.5 A empresa licitante vencedora estará sujeita às aplicações das sanções estabelecidas na cláusula 9 da Minuta Contratual, caso o erro/defeito não seja passível de ser sanado, ou ainda, oportunizada a regularização, a empresa licitante vencedora não a faça nas condições e prazo definidos no Termo de Devolução.

ANEXO V - A

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS DA SOLUÇÃO DA LICITANTE

1. Sobre a solução de ChatBot Multiplataforma

1.1. O Senac espera receber como solução de Chatbot para atendimento digital multicanal via WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Messenger, Twitter Direct e Widget, dispositivo que apresente, **no mínimo**, as seguintes funcionalidades descritas no quadro abaixo:

ITEM	REQUISITOS/FUNCIONAIS
1	Criação de novos grupos de atendimento para agentes humanos Funcionalidade que permita a criação e configuração de grupos de atendimento para o Chat Humano. Por “configuração”, é esperado que o usuário com perfil de administrador consiga parametrizar o horário de atendimento/disponibilidade, além da possibilidade de incluir e remover usuário(s) do(s) respectivo(s) grupo(s).
2	Roteamento/Distribuição automática de interações para grupos/equipes/Skills Funcionalidade que possibilite ao Chatbot (independente do canal que originou a interação, e mediante fluxo pré-estabelecido, transferir atendimentos para o(s) grupo(s)/departamentos e/ou outro Chatbot desenvolvido na plataforma da licitante. A plataforma deverá permitir que os administradores configurem a distribuição dos atendimentos entre os agentes (balanceamento), evitando sobrecarga dos mesmos.

3	Envio de recebimento de anexos na interação por Chatbot e/ou agente Recurso que permita ao Chatbot e/ou agente, receber e/ou enviar arquivos/anexos nas interações, nos principais formatos (pdf, doc, jpeg, png etc.).
4	Assistência do Agente na Curadoria Recurso que permita ao agente humano contribuir com a curadoria da Inteligência Artificial, através da indicação de fluxos equivocados do Chatbot e/ou confirmando o caminho ideal, com o objetivo de aumentar a confiança e acurácia da solução.
5	Análise das mensagens trocadas entre o agente humano e usuário Recurso analítico que permita aos administradores e/ou equipe de curadoria obter insights das mensagens trafegadas entre agente e usuário.
6	Dashboard de Performance da Operação em Tempo Real. A plataforma deverá oferecer um painel que permita o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores da operação. No mínimo, são esperados o acompanhamento dos seguintes indicadores: 1. Tempo de conexão dos agentes; 2. Tempo decorrido de pausa dos agentes; 3. Quantidade de atendimento realizado por departamento/agente; 4. Quantidade de atendimento em andamento por departamento/agente; 5. Quantidade de atendimento realizado pelo Chatbot; 6. Quantidade de atendimento em andamento por departamento/agente; 7. Percentual de atendimentos retidos pelo Chatbot (Retenção) x transferidos para o grupo de agentes.

7	Ferramenta de Business Intelligence (BI) integrada Ambiente com relatórios, dashboards e indicadores que possibilitem o acesso e análise das informações geradas pela plataforma, com modelos de relatório pré-definidos (gráficos e/ou tabelas) que possam ser configurados/modificados pelo usuário. A plataforma deverá oferecer o recurso de exportação dos relatórios gerados.
8	Construtor de campanhas Recurso possibilite ao usuário administrador configurar mensagens proativas exibidas ao usuário no ambiente web, e que ofereçam a possibilidade de conversar com um agente e/ou Chatbot, conforme regras definidas pelo Senac.
9	Recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply. A plataforma deverá permitir o uso de botões nas respostas do WhatsApp, garantindo melhor experiência do usuário.
10	Criação de Chatbot para automação de fluxos pré-definidos, para auxiliar o agente em seus atendimentos A plataforma da licitante deverá oferecer o recurso para criação de novos Chatbots que possam ser utilizados pelo agente durante o atendimento. O objetivo é aliviar a sobrecarga de trabalho do agente, permitindo o acionamento do robô para coletar dados e/ou realizar consultas. Importante: Ao concluir o fluxo pré-estabelecido o Chatbot precisa “devolver” o atendimento para o agente.
11	Tratamento dos atendimentos transferidos para os grupos de agentes, fora do expediente de atendimento. Funcionalidade que permita tratar as interações transferidas para o(s) grupo(s)/skill de agente humano, em horários anteriores e/ou posteriores ao expediente pré-configurado na plataforma. O objetivo deste recurso é permitir a retomada da conversa com o(s) usuário(s) que foram transferidos para o atendimento humano fora do expediente, funcionando como um callback, bolsão, atendimento fora do horário.

12	Configuração do tempo de inatividade Recurso que permita aos administradores da plataforma definir um tempo, em minutos, em que a plataforma aguardará uma ação do usuário e/ou agente, antes de finalizar a interação. A configuração dos tempos de inatividade deverá ser distinta, permitindo ao administrador definir tempo para inatividade do agente e do usuário.
13	Integração na tela para exibição dos dados do cliente A plataforma da licitante deverá possuir recurso que permita, mediante integração entre os sistemas, a exibição no painel do agente, das informações do usuário/cliente, que está sendo atendimento (nome, contatos anteriores, status do pedido etc.)
14	Configuração/conexão do chatbot nas contas de redes sociais Possibilidade de configurar/conectar as contas administradas pelo Senac São Paulo nas principais redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter etc.), para atendimento às mensagens diretas/Messenger.
15	Atendimento de mensagens diretas (Messenger/Direct Messages) no Facebook, Instagram e Twitter. Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da licitante.

1.2. Além das funcionalidades descritas no item 1.1 do presente Anexo, espera-se da licitante a entrega do detalhamento que consta no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
a)	Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos.
b)	Documento com descrição detalhada de toda topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e backup que deverão estar em modelagem SaaS (Software as a Service) ou PaaS (Platform as a Service).
c)	Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas.

d)	Apresentação de descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade.
e)	Documento com detalhamento de como os serviços serão fornecidos aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para upload e download por usuários, número máximo de conexões por usuário e tempo médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil.
f)	Documento com detalhamento do serviço de suporte e monitoramento.
g)	Documento com descrição detalhada sobre as APIs (" <i>Application Programming Interface</i> ", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para integrações e personalizações.
h)	Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados.

2. Amostra das funcionalidades da solução de ChatBot Multiplataforma

2.1. Essas funcionalidades, serão analisadas junto com os demais itens solicitados no Edital, de acordo com o estipulado no Anexo V – Da Implantação da Solução.

3 – CORREÇÃO NO ANEXO D – ITEM 12. 1 DA MINUTA CONTRATUAL

ONDE SE LÊ

12.1. Essas funcionalidades, serão analisadas junto com os demais itens solicitados no Edital, de acordo com o estipulado no **Anexo III** – Da Implantação da Solução.

LEIA SÊ

12.1. Essas funcionalidades, serão analisadas junto com os demais itens solicitados no Edital, de acordo com o estipulado no **Anexo V** – Da Implantação da Solução.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO