

São Paulo, 5 de abril de 2022.

**CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022**  
**ABERTURA: DIA 12 DE ABRIL DE 2022**  
**OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE**  
**CHATBOT MULTIPLATAFORMA"**

**CARTA ERRATA I**

Comunicamos as seguintes alterações no Edital:

**1. INCLUSÃO DO ANEXO VI (IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO) AO EDITAL:**

**ANEXO VI**  
**CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022**  
**DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

**1. IMPLANTAÇÃO**

**1.1.**A 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 prezarão por quesitos de consistência, estabilidade e performance.

**1.3.**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.

**2 - INCLUSÃO DO ANEXO VII (ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS DA SOLUÇÃO DA LICITANTE) AO EDITAL:**

**ANEXO VII  
CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022  
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 Multiplataforma, ferramenta homologada pelo WhatsApp Business API, atendimento digital multicanal via WhatsApp, Facebook Messenger e Widget, além de atendimento do SAC Social (Facebook, Instagram, Twitter), dispositivo que apresente, **no mínimo**, as seguintes funcionalidades descritas no quadro abaixo:

<b>ITEM</b>	<b>REQUISITOS/FUNCIONAIS</b>
<b>1</b>	<p><b>Criação de novos grupos de atendimento para agentes humanos</b></p> <p>Funcionalidade que permita a criação e configuração de grupos de atendimento para o Chat Humano.</p> <p>Por "configuração", é esperado que o usuário administrador consiga parametrizar o horário de atendimento/disponibilidade, além da possibilidade de incluir e remover usuário(s) do(s) respectivo(s) grupo(s).</p>
<b>2</b>	<p><b>Roteamento/Distribuição automática de interações para grupos/equipes/Skills</b></p> <p>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.</p>

	A plataforma deverá permitir que os administradores configurem a distribuição dos atendimentos entre os agentes (balanceamento), evitando sobrecarga dos mesmos.
<b>3</b>	<p><b>Biblioteca de modelos/template de Chatbot</b></p> <p>Recurso que ofereça modelos/templates de Chatbots pré-configurados na Plataforma, e que possam ser facilmente utilizados pelo Senac para atender as necessidades mais corriqueiras do negócio, tais como (atendimento, triagem, agendamento, confirmação de serviço, captação de leads, etc).</p> <p>A plataforma deverá permitir a edição dos modelos/templates, além da criação/configuração de novas opções/menus/submenus.</p>
<b>4</b>	<p><b>Envio de recebimento de anexos na interação por Chatbot e/ou agente</b></p> <p>Recurso que permita ao Chatbot e/ou agente, receber e/ou enviar arquivos/anexos nas interações, nos principais formatos (pdf, doc, jpeg, png etc).</p>
<b>5</b>	<p><b>Assistência do Agente na Curadoria</b></p> <p>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.</p>
<b>6</b>	<p><b>Análise das mensagens trocadas entre o agente humano e usuário</b></p> <p>Recurso analítico que permita aos administradores e/ou equipe de curadoria obter insights das mensagens trafegadas entre agente e usuário.</p>
<b>7</b>	<p><b>Dashboard de Performance da Operação em Tempo Real.</b></p> <p>A plataforma deverá oferecer um painel que permita o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores da operação.</p> <p>No mínimo, são esperados o acompanhamento dos seguintes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo de conexão do(s) agente(s);</li> <li>2. Tempo decorrido de pausa do(s) agente(s);</li> <li>3. Quantidade de atendimento realizado (por agente/grupo);</li> <li>4. Quantidade de atendimento em andamento (por agente/grupo);</li> <li>5. Quantidade de atendimento realizado pelo(s) Chatbot(s);</li> </ol>

	<p>6. Quantidade de atendimento em andamento (por agente/grupo);</p> <p>7. Percentual de atendimentos retidos pelo Chatbot (Retenção) x transferidos para o(s) grupo(s) de agente(s).</p> <p><b>Importante:</b> A plataforma deverá oferecer o recurso de filtragem por grupo, agente e faixa de horário.</p>
<b>8</b>	<p><b>Ferramenta de Business Intelligence (BI) integrada</b></p> <p>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.</p> <p>A plataforma deverá oferecer o recurso de exportação dos relatórios gerados.</p>
<b>9</b>	<p><b>Construtor de campanhas</b></p> <p>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.</p>
<b>10</b>	<p><b>Recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply.</b></p> <p>A plataforma deverá permitir o uso de botões nas respostas do WhatsApp, garantindo melhor experiência do usuário.</p>
<b>11</b>	<p><b>Criação de Chatbot para automação de fluxos pré-definidos, para auxiliar o agente em seus atendimentos</b></p> <p>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.</p> <p><b>Importante:</b> Ao concluir o fluxo pré-estabelecido o Chatbot precisa "devolver" o atendimento para o agente.</p>
<b>12</b>	<p><b>Tratamento dos atendimentos transferidos para os grupos de agentes, fora do expediente de atendimento.</b></p>

	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>13</b>	<p><b>Configuração do tempo de inatividade</b></p> <p>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.</p> <p>A configuração dos tempos de inatividade deverá ser distinta, permitindo ao administrador definir tempo para inatividade do agente e também do usuário.</p>
<b>14</b>	<p><b>Integração na tela para exibição dos dados do cliente</b></p> <p>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.)</p>
<b>15</b>	<p><b>Recurso para inserção de dados do cliente nas interações para fins de registro do atendimento</b></p> <p>A plataforma deverá permitir que o agente adicione informações básicas como Nome, CPF, e-mail, etc, coletadas durante a interação facilitando assim a identificação do mesmo em futuros contatos.</p>
<b>16</b>	<p><b>Configuração de múltiplas contas de redes sociais</b></p> <p>Possibilidade de configurar todas as contas administradas pelo Senac São Paulo nas principais redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, etc.).</p>
<b>17</b>	<p><b>Atendimento de mensagens Inbox Facebook</b></p> <p>Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da licitante.</p>
<b>18</b>	<p><b>Atendimento de mensagens Direct Instagram</b></p> <p>Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da licitante.</p>

<b>19</b>	<b>Atendimento de mensagens DM Twitter</b> Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da licitante.
<b>20</b>	<b>Capturar conteúdo do Facebook - Comentários em posts/álbuns</b> Permitir a exibição e possibilidade de responder ou interagir diretamente na plataforma.
<b>21</b>	<b>Capturar conteúdo do Facebook - Comentários de publicações em páginas</b> Permitir a exibição e possibilidade de responder ou interagir diretamente na plataforma.
<b>22</b>	<b>Capturar conteúdo do Instagram - Comentário na foto</b> Permitir a exibição e possibilidade de responder ou interagir diretamente na plataforma.
<b>23</b>	<b>Capturar conteúdo do Twitter - DM (Mensagem Direta)</b> Permitir a exibição e possibilidade de responder ou interagir diretamente na plataforma.
<b>24</b>	<b>Capturar conteúdo do Twitter - Menção</b> Permitir a exibição e possibilidade de responder ou interagir diretamente na plataforma.

**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:

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>a)</b>	Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos.
<b>b)</b>	Documento com descrição detalhada de toda topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e backup que devem estar em modelagem SaaS (Software as a Service) ou PaaS (Plataform as a Service).
<b>c)</b>	Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas.
<b>d)</b>	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. O Senac fará **análise prévia** da solução (ferramenta) apresentada pela licitante que oferecer o **Menor Preço na Proposta Comercial**. A licitante deverá apresentar ao Senac, antes de ser declarada vencedora e assinar o Contrato:

a) **Funcionalidades que constam no item 1.1 deste Anexo:** comprovação por meio de vídeo (CD, DVD, pen drive), licença de uso, apresentação presencial ou virtual, de que a solução (ferramenta) possui **todas as funcionalidades** e características descritas no referido quadro. Caberá a licitante apresentar de forma objetiva e em funcionamento, pontuando cada um dos 24 (vinte e quatro) itens que sua solução entrega.

b) **Documentos descritos no item 1.2 deste Anexo:** os itens deverão ser entregues sob a forma de texto, imagens, gráficos, etc, em Word e com o máximo de 50 (cinquenta) páginas (padrão A4) **no total (item "a" ao "h")**.

2.2. A licitante que apresentar o **Menor Preço na Proposta Comercial**, terá o prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação do Senac, para apresentar a amostra que consta no item 2.1 do presente Anexo.

2.3. A amostra será analisada pelo Senac observando como critérios de avaliação, as especificações constantes nos itens 1.1 e 1.2 do presente Anexo.

Cabendo ao Senac gerar um parecer (**aprovando ou reprovando**) para solução (ferramenta) apresentada pela licitante.

**2.4.** A não apresentação da amostra no prazo estipulado no item 2.2, implicará em automática desclassificação da licitante, momento em que o Senac solicitará amostra para o segundo colocado da Licitação, e assim sucessivamente.

**2.5.** A apresentação de amostra em desacordo com as exigências do Edital, implicará em sua reprovação. Caso a licitante seja reprovada, poderá entregar em até 5 (cinco) dias úteis, nova amostra, cabendo ao Senac analisar essa segunda amostra com o parecer (**aprovando ou reprovando**) para solução (ferramenta) apresentada pela licitante. Se a amostra for reprovada novamente, o Senac solicitará amostra para o segundo colocado da Licitação, e assim sucessivamente.

**2.6.** Será considerada **vencedora** da Licitação, a licitante que entregar amostra que contemple as exigências descritas nos item 1.1 e 1.2. Entende por amostra, conjunto de documentos que apresente de forma objetivo e clara, as funcionalidades e características da solução (ferramenta) da licitante.

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**