

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de software de atendimento para a operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, contemplando uma solução *omnichannel*, abarcando funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais, como telefone, webchat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização. A solução contemplará interações humanas e digitais (eletrônica e bot), sendo possível a utilização dos recursos por meio de um assistente virtual. O modelo SaaS será adotado para o fornecimento do software, englobando todos os recursos indispensáveis e necessários para a execução e prestação dos serviços (exceto espaço físico e mão de obra operacional), conforme as demais especificações deste termo de referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

Atualmente, o Sesc em Minas vem atendendo a demanda espontânea dos seus clientes através de seu contact center, entretanto, identifica a oportunidade de utilizar recursos tecnológicos que viabilizem a automação dos atendimentos, como URA (Unidade de Resposta Auditável) humanizada e *chatbots* inteligentes integrados aos canais digitais, como resposta às transformações geradas pelos sistemas de comunicação e à instrumentalização que eles proporcionam.

A necessidade premente de modernizar e aprimorar nosso atendimento aos clientes impulsiona essa visão estratégica. Diante a existência de diferentes canais de comunicação, recursos utilizados atualmente, torna-se imperativo adotar uma estratégia *omnichannel* e automatizada, com a unificação de todos os pontos de contato para proporcionar uma experiência consolidada e otimizada dos serviços oferecidos. Essa abordagem visa alcançar a satisfação e produtividade, com a busca da resolução eficiente em um único contato nos canais preferidos pelos clientes da instituição.

A incorporação de recursos mais modernos está em consonância com os objetivos institucionais de transformar o Sesc em Minas digitalmente, aprimorar processos e a experiência dos clientes ao aperfeiçoar a forma de prestação dos serviços e disponibilizar uma Central de Relacionamento aos clientes alinhada às melhores práticas de mercado. Com o uso de recursos mais modernos, esperam-se os seguintes resultados:

- Aumento da eficiência operacional;
- Aumento da capacidade produtiva;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Fortalecimento da imagem institucional.

Ao integrar uma tecnologia mais avançada aos processos, reforçamos nosso compromisso na busca constante de adaptarmos de maneira proativa às demandas contemporâneas, assegurando a qualidade na entrega dos serviços, consolidando assim nossa reputação em excelência e vanguarda na oferta de benefícios e oportunidades aos nossos clientes.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1. Cessão de licença de uso de software, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês *Software as a Service*) em *cloud publica*, que integre e viabilize o atendimento, a gestão e o monitoramento de serviços por telefone, *webchat*, *e-mail*, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook), em uma única plataforma, nas formas ativa e receptiva, humana e digital (*bot*).
- 3.2. Desenvolvimento, implantação e prestação contínua de serviços de agentes virtuais (*bots*) para atendimento automatizado nos canais digitais (Webchat, WhatsApp, Instagram, Facebook) e telefone. Garantindo eficiência e adaptação às necessidades em evolução ao longo do contrato.
- 3.3. Sessões do WhatsApp, incluindo disparo de mensagens e a disponibilização de pacotes de mensagens.
- 3.4. Serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização, suporte técnico e operação assistida para início da utilização das soluções fornecidas.
- 3.5. Treinamento dos usuários para a perfeita utilização das soluções em toda a sua potencialidade.
- 3.6. Atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas durante todo o período de vigência do contrato, sem ônus para a Contratante.
- 3.7. Serviço de Unidade de Resposta Audível (URA), proporcionando a capacidade de oferecer duas perspectivas: voicebot e URA robotizado, conforme solicitação da Contratante.
- 3.8. Gravador Digital: Serviço de gravação de ligações telefônicas, com interface de gerenciamento e monitoração acessível, obrigatoriamente, por navegador web
- 3.9. Monitoramento de Qualidade: Módulo para Garantia de Qualidade equipado com recursos de gestão da qualidade e métricas.

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

4.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor mensal (R\$)		Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
A1	Manutenção / Suporte Técnico	Serviço contínuo	60				
A2	Unidade de Resposta Audível (URA)	Serviço contínuo	60				
A3	Gravador Digital	Serviço contínuo	60				
A4	Solução de Monitoramento de Qualidade	Serviço contínuo	60				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
B1	Licenças de uso do Sistema Omnichannel	Licença Omnichannel	55				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)		Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
C1	Sessões do WhatsApp	Sessão	800.000/ano				
C2	Assistente Virtual (Chat)	Sessão	400.000/ano				
C3	Assistente Virtual (Voice)	Sessão	240.000/ano				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade				Valor Total (R\$)
D	Implantação	Serviço único	1				
E	Operação assistida	Serviço único	1				
F	Customização e Parametrização (itens informados nos anexos, respeitado o cronograma de execução)	Serviço	1				
Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor Unitário (R\$)		Valor Total (R\$)	
G	Treinamento	Turma	10				

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
H	Customizações eventuais não previstas em edital	Hora	500		
I	Consultoria e Desenvolvimento de Agentes Virtuais	Hora	1000		
VALOR GLOBAL (SOMA DE TODAS AS LINHAS DA COLUNA "VALOR TOTAL")					

- 4.2. Nos valores a serem ofertados, deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto em sua integralidade.
- 4.3. O custo decorrente do esforço para Customização ou Parametrização mencionado no item 4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA
- 4.4. e deste termo de referência, deverá estar incluso na Proposta de Preços como valor único, um serviço (Vide item "F").
- 4.5. O pagamento das horas de customizações e desenvolvimento, descritas no item "H", ocorrerá apenas se a Contratada for solicitada pelo Sesc em Minas e a execução for previamente aprovada. As horas excedentes (além das que foram previamente aprovadas) serão de responsabilidade da Contratada, não ocasionando ônus para a Contratante.
- 4.6. O Sesc em Minas se reserva o direito de decidir por utilizar /ou não essas horas estimadas. Fica definido que as horas estimadas é uma expectativa de uso, não obrigando o Sesc em Minas ao pagamento caso elas não sejam utilizadas, parcialmente ou totalmente.
- 4.7. O item "C1-Sessões do WhatsApp" possui uma estimativa de uso distribuída da seguinte forma: 80% para "Conversas 24h iniciadas pelo cliente (receptivas) – categoria Serviço" e 20% para "Conversas 24h iniciadas pela Empresa (ativas) – categoria Marketing (teor comercial)". É importante ressaltar que os números fornecidos são apenas uma estimativa de uso, não garantindo que o uso ocorrerá exatamente conforme essas previsões, nem confirmando o quantitativo exposto.
- 4.8. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência nativo ao ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS.
- 4.9. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência aos itens indicados como "essenciais" no 0-REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS.
- 4.10. Durante a avaliação das propostas, a Contratante poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgar necessárias, podendo utilizar todos os meios lícitos possíveis, tais como: visita técnica aos Proponentes, consultas formais a usuários / clientes dos Proponentes, consultas e pesquisas em órgãos controladores, dentre outros.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de escolha será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc em Minas, face ao objeto do escopo ser indivisível, ou seja, não existe a possibilidade operacional de mais de uma empresa executar o objeto, considerando que é uma solução única.

6. GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 6.1.A Contratada deverá oferecer garantia de execução de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo ser caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia; caso opte pela caução em dinheiro será direcionado para conta específica da contratante.

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

6.2. A garantia assegurará o pagamento de:

- 6.2.1. Prejuízo advindo do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 6.2.2. Prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo da Contratada durante a execução do contrato;
- 6.2.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Contratante ao Contratado;
- 6.2.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pelo Contratado.

7. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO

7.1. CONTACT CENTER EM CLOUD

- 7.1.1. A fornecedora deve oferecer uma solução em nuvem pública para o atendimento dos clientes da contratante, sendo obrigatória a certificação de TIER 3 ou superior. A contratada deverá apresentar a certificação TIER 3 ou superior, juntamente com as certificações ISO 27001.
- 7.1.2. A solução deverá ter uma garantia de disponibilidade de 99,90% do tempo.
- 7.1.3. A solução deverá ter ambiente no modelo ativo-ativo-ativo, para atender o SLA acima solicitado.
- 7.1.4. O descumprimento dos prazos estipulados neste item implica em advertência por escrito. No caso de a Contratada acumular 03 (três) advertências ou mais pela mesma ocorrência, consecutivas ou não, durante um período de 12 meses consecutivos de execução contratual, será considerada inexecução parcial do contrato. Neste caso, o Sesc em Minas poderá aplicar as sanções previstas no contrato e, se necessário, rescindi-lo.
- 7.1.5. A troca de datacenter, quando houver, deve ser totalmente imperceptível para a operação e para os clientes.
- 7.1.6. Todos os áudios e as mídias devem ser manipulados e gravados no Brasil conforme legislação corrente.
- 7.1.7. Todos os acessos de agentes, supervisores, monitores e troncos serão através de internet e criptografados.
- 7.1.8. Proteção contra-ataques distribuídos por negação de serviço - solução anti-DDoS.
- 7.1.9. Solução de Firewall, contemplando ao menos, controle de aplicação (application control), identificação de usuário, filtro de URL e controle de políticas de acesso.
- 7.1.10. Suportar o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA) ou outro mecanismo adicional de autenticação.
- 7.1.11. Prover criptografia para os dados, tanto servidor-servidor, quanto cliente-servidor; tanto no tráfego quanto armazenamento.
- 7.1.12. Permitir no mínimo, o uso de RESTful web services, métodos GET, POST, PUT, DELETE, OPTIONS, PATCH e HEAD para acessar aplicativos web e definir os eventos das próximas etapas de interação;
- 7.1.13. A solução deverá ser capaz de realizar integrações com aplicações via API REST;
- 7.1.14. O número de usuários autorizados a criar tickets ou protocolos será equivalente ao número de licenças contratadas no modelo de propostas de preços.

7.2. GATEWAY PARA CLOUD

- 7.2.1. Deve ser fornecido servidor com software de gateway em as aplicações client-server do SESC e a cloud pública com as seguintes características:
 - 7.2.1.1. Deve ser em alta disponibilidade ativo-ativo;
 - 7.2.1.2. Deve prover acesso criptografado pela internet;
 - 7.2.1.3. Deve se conectar as aplicações cliente-server e web services instalados na rede do SESC;
 - 7.2.1.4. Deve prover interface pública – web services - para acesso do contact center cloud;
 - 7.2.1.5. Deve ser capaz de abrir um ticket nos sistemas do SESC.
- 7.2.2. A Contratante fornecerá cabos, espaço em rack, tomadas, endereçamento válido de internet, certificado válido de internet e fará as configurações de rede necessárias, incluindo a programação de DNS interno e externo.
- 7.2.3. O gateway deverá suportar os principais bancos de dados do mercado (Mysql, Postgree, SQL Server, MongoDB, NoSQL, etc.).

7.3. HEADSETS E SOFTPHONE

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

- 7.3.1.1. A contratada deverá fornecer headsets, conforme as especificações detalhadas dos itens abaixo:
- 7.3.1.2. Para o softphone web, deverá seguir as especificações mínimas previstas no ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS;
- 7.3.1.3. O softphone web deve suportar no mínimo 55 (cinquenta e cinco) acessos concorrentes, ou seja, de uso simultâneo, não importando o número de agentes cadastrados, bem como o serviço de instalação, e quaisquer outros equipamentos, materiais ou serviços adicionais para a sua ativação e funcionamento completo do software em questão.
- 7.3.1.4. Deverão ser ofertados 60 headsets.
- 7.3.1.5. O softphone ofertado pela contratada deverá conter no mínimo as seguintes características:
- 7.3.1.6. Deve ser compatível com Windows 10 ou superior;
- 7.3.1.7. Deve ter implementada segurança e criptografia por meio de TLS e SRTP;
- 7.3.1.8. Padrão de compressão/descompressão G711;
- 7.3.1.9. Interface gráfica em idioma português;
- 7.3.1.10. Devem ter interface de instalação simples e facilitada.
- 7.3.1.11. Os softwares deverão:
- Permitir o controle do volume do alto-falante por parte do agente;
 - Permitir o controle do volume do microfone por parte do agente;
 - Permitir ao agente que silencie o microfone - "mute";
 - Permitir a transferência de chamadas;
 - Permitir ao agente discar para um número desejado;
 - Identificar o número chamado ou chamador;
 - Exibir o tempo de duração da chamada;
 - Exibir o status do agente;
 - Permitir ao agente a alteração do status, com seleção do tipo de pausa.
 - Permitir a alteração do status do agente, em caso de sua pausa, será obrigatório o preenchimento com o motivo.
- 7.3.2. Os fones headset devem apresentar as seguintes características mínimas:
- Tubo de voz removível;
 - Alça de cabeça leve e ajustável;
 - Processador de Sinal Digital (DSP) para um som de voz mais natural;
 - Deve ser 100% web (embarcado na solução de atendimento) sem necessidade de instalação de softphone local na máquina;
 - Em caso de defeito dos fones headsets, deverá ser realizada a reposição em até no máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis após o acionamento da Contratada pelo Sesc em Minas, sem ônus para a Contratante;
 - Os fones headsets devem ser confortáveis e com única unidade auricular; atender às práticas TELEBRÁS “Especificação de Protetor Contrachoque Acústico nº 245-150-705” e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245-400-704”; possuir aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente; possuir a haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 360°), com boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) e controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;
 - A Contratada será responsável pela troca em caso de defeitos de qualquer natureza, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da solicitação do Sesc em Minas, sem ônus para a Contratante.
- 7.3.2.1. Os equipamentos deverão ser entregues em perfeito estado de funcionamento, novos, genuínos dos respectivos fabricantes, não denotando uso anterior, entregue em suas caixas lacradas e originais e em condições de uso.
- 7.3.3. Em caso de a Contratada entregar os equipamentos e acessórios com vícios de funcionamento ou especificações divergentes das previstas no ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, deverá recolher imediatamente os itens defeituosos, fazendo as suas expensas, no prazo máximo de até 72 horas após a comunicação pela Contratante.

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

- 7.3.4. A substituição e/ou reposição deverá ser realizada de forma imediata após recolhimento do equipamento ou acessórios identificados com vícios de funcionamento. A Contratada não poderá pleitear nenhum encargo ou cobrança em nome da Contratante.

7.4. LINK DE VOZ

- 7.4.1. A Contratante irá fornecer o link de voz, conforme tabela a seguir.

LINK E1 DIGITAL				
UNIDADE	TRONCO CHAVE	FAIXA DDR	SINALIZAÇÃO	CANAIS
BELO HORIZONTE – CONTACT CENTER	31 3270-8100	8100-8149	ISDN	60

7.5. TELEFONIA

- 7.5.1. A solução deverá permitir a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.
- 7.5.2. A Contratada deverá realizar programação de bloqueio de ligações a cobrar, sem ônus para a Contratante.
- 7.5.3. O Sesc em Minas não poderá ter acesso a qualquer linha telefônica da Contratada, desta forma o Sesc em Minas não se responsabilizará por qualquer ligação que não seja as de seus troncos.

7.6. URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

- 7.6.1. A Contratada deverá fornecer no mínimo 60 (sessenta) canais simultâneos e concorrentes de URA receptiva (Unidade de Resposta Audível) e instalar, programar e configurar as funcionalidades conforme fluxograma elaborado pela Contratada na fase de planejamento.
- 7.6.2. O fornecimento dos áudios para estruturação da URA será de responsabilidade da contratante.
- 7.6.3. Quando não utilizado o voicebot a gravação e disponibilização dos arquivos com as fraseologias a serem veiculadas na URA serão responsabilidade da Contratante.
- 7.6.4. Poderão ser utilizadas, em situações emergenciais e desde que previamente autorizado pela Contratante, gravação de voz robotizada.
- 7.6.5. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada.

7.7. GRAVADOR DIGITAL

- 7.7.1. A Contratada deverá instalar/ prover, programar e configurar as funcionalidades do sistema de gravação que deve possuir as especificações previstas no Anexo III – Requisitos Funcionais Obrigatórios.
- 7.7.2. O tempo de armazenamento para consulta dentro da plataforma (on-line) deverá ser de 06 (seis) meses na Contratada. Após este período, os back-up devem ser transferidos para o Sesc em Minas através de mídias eletrônicas ou via Internet/MPLS;
- 7.7.3. Referente a exportação e guarda futura por parte do Sesc em Minas, os arquivos deverão ser fornecidos descriptografados;
- 7.7.4. As gravações já armazenadas (não disponíveis on-line) deverão ser apresentadas ao contratante no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contados da solicitação.

7.8. MÓDULO DE MONITORIA DE QUALIDADE

O módulo de monitoria proposto deve abranger todos os canais de atendimento disponíveis, assegurando uma visão abrangente e integrada das interações. Este módulo permitirá a avaliação eficiente do desempenho dos agentes em diferentes meios de comunicação, incluindo telefone, webchat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook).

8. LICENÇAS

- 8.1. A solução compreende licença de direito de uso de software *omnichannel* especializado para atendimento por telefone, *webchat*, *e-mail*, *WhatsApp* e redes sociais (Instagram e Facebook), gestão e monitoramento, com garantia de atualizações de versões suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas.
- 8.2. A solução compreende licenças de módulos e aplicativos ou funcionalidades integradas que contemplem as tecnologias para atender às necessidades de atendimento em um único sistema de gestão, que estão detalhados nos anexos ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, além dos softwares necessários à integração de seus componentes entre si e de seus componentes aos componentes de infraestrutura computacional do Sesc em Minas.
- 8.3. O Ambiente de Homologação deverá abranger número de licenças no total contratado em todos os módulos da solução, com todos os perfis, inclusive aqueles que permitam desenvolver e testar integrações com bancos de dados e sistemas internos e legados e realização de treinamentos. Os valores referentes a este tipo de licença estarão inclusos no valor apresentado na proposta de preços para o ambiente de produção.
- 8.4. Caberá à Contratada oferecer mecanismos de acompanhamento e controle do número de acessos simultâneos, para que não seja excedido o número de licenças contratadas por mês.
- 8.5. Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais técnicos originais dos softwares componentes da solução, em português do Brasil. Os manuais poderão ser apresentados de forma eletrônica.

9. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO

- 9.1. A solução, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês *Software as a Service*), deve ter no mínimo uma disponibilidade de 99% e na Internet. Eventuais interrupções serão tratadas de acordo com as cláusulas de suporte.
- 9.2. O acesso aos servidores do Sesc em Minas pela contratada, só será permitido com o acompanhamento de um analista responsável da equipe de sistemas da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação.

10. CUSTOMIZAÇÃO PREVISTAS EM EDITAL

Os requisitos listados constantes no ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS deste termo de referência, considerados essenciais, devem ser atendidos de forma nativa pela solução, não permitindo customizações. Caso algum requisito não seja listado como essencial, será permitida a sua implementação por meio de customização. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução.

11. CUSTOMIZAÇÃO NÃO PREVISTAS EM EDITAL

- 11.1. Durante a vigência do contrato, o Sesc em Minas poderá demandar adequações no software para atender às necessidades e apoio ao processo de integração garantindo interfaces automáticas ou para melhoria pontual na solução fornecida que não tenham sido previstas no escopo inicial.
- 11.2. A Contratada deverá dimensionar a quantidade de horas necessárias para atendimento de cada demanda não prevista no escopo inicial e submeter à aprovação da Contratante. A execução ou não da demanda eventual será uma deliberação do Sesc em Minas. Na hipótese de a Contratante autorizar a execução, deverá ser expedida ordem de serviço. As horas excedentes por possível falha na estimativa de horas serão de responsabilidade da Contratada, não ocasionando ônus para a Contratante.

12. AGENTES VIRTUAIS

12.1. O fornecimento do bot deverá obrigatoriamente ser nas duas versões seguintes:

- Orientado a regras: O conhecimento desses bots é limitado às regras de treinamento. Em outras palavras, eles vão conversar apenas sobre aquilo que foi orientado nas árvores de decisão do fluxo criado.
- Inteligência Artificial (IA): Estes bots utilizam recursos, técnicas e algoritmos de IA para interações mais avançadas.

É importante garantir que nos casos em que o quantitativo estipulado exceder os limites do contrato, passa-se a utilizar o primeiro modelo, ou seja, o bot orientado a regras.

12.2. Implantar o chatbot/voicebot em plataformas diversas como websites, redes sociais e aplicativos de mensagens.

12.3. Capacidade de obter informações sobre interações, feedback dos usuários.

12.4. Aprendizagem Profunda com Deep Learning e Redes Neurais Artificiais: O agente virtual deve empregar a técnica de Deep Learning, realizando uma aprendizagem profunda por meio de várias camadas de processamento, utilizando Redes Neurais Artificiais.

12.5. O modelo poderá ter diversidade de Técnicas de Inteligência Artificial, ou seja, a Inteligência Artificial pode incorporar como modelos por exemplo: baseados em árvores, como Random Forest e Gradient Boosting Machines, desde que possuam capacidade de processamento de Linguagem Natural (PLN) e efetivamente desempenhem a função desejada, ou seja, atuem como Assistente virtual com capacidade de IA generativa.

12.6. Avaliação transparente e garantia de qualidade: A Contratada deverá fornecer ao time técnico do Sesc em Minas os resultados dos testes realizados. É imperativo que os modelos em produção não apresentem indícios de Underfitting e Overfitting, garantindo assim a robustez e eficácia contínua da solução de agente virtual.

12.7. Além da disponibilização da solução de atendimento de comunicadores, integrada à plataforma de telecomunicações, a Contratada deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios.

12.8. A Contratada deverá desenvolver e implantar Agentes Virtuais em motor cognitivo em linguagem natural e parametrizável que permita a integração dos diversos sistemas de comunicação e realize atendimentos automatizados através de conversas via telefone, website e redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn e WhatsApp Business), diminuindo esforços humanos e aumentando a capacidade de atendimentos simultâneos e a satisfação dos usuários, sanando dúvidas frequentes na forma de diálogo entre usuário e “robô”.

12.9. O bot será aplicado na abertura do diálogo com o usuário, ofertando opção de encaminhamento para atendimento assistido humano, em todos os canais digitais de interação imediata, tais como telefone, WhatsApp, Facebook Messenger, chat, outros.

12.10. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da Contratada, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da Contratante.

12.11. O atendimento por canal de voz aos usuários poderá, a critério da contratante, ser realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de Assistente Virtual - Voicebot, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções DTMF.

12.12. As informações que serão contempladas na URA serão definidas pela Contratante e implementadas pelos especialistas da Contratada.

12.13. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a Contratante considerar necessário, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da Contratante.

12.14. A Contratante homologará a vocalização, a fraseologia e as abordagens a serem implementadas pela Contratada, no robô.

12.15. O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o Contratante e a programação e gravação da fraseologia será por conta da Contratada, inclusive quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.

- 12.16. As alterações nos Sistemas internos e legados para integração com o Sistema são de responsabilidade do Sesc em Minas.
- 12.17. A Contratada deverá também fornecer à Contratante, a qualquer tempo a partir de requisição, todas as informações e documentos necessários para a integração da solução omnichannel com os serviços próprios.
- 12.18. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela Contratada e homologado pela Contratante para implantação, a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato.
- 12.19. A priorização dos serviços poderá ser reavaliada pela Contratante.
- 12.20. A Contratada deverá dimensionar a quantidade de horas necessárias para atendimento de cada demanda do bot e submeter à aprovação da Contratante. A execução ou não da demanda eventual será uma deliberação do Sesc em Minas. Na hipótese do Sesc em Minas autorizar a execução, deverá ser expedida ordem de serviço.
- 12.21. A Contratada deverá considerar todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados.
- 12.22. Todas as questões, reclamações, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de danos causados pela Contratada neste item serão de sua inteira responsabilidade, não cabendo responsabilidade solidária ou subsidiária por parte da Contratante.
- 12.23. O agente virtual deve ter a capacidade de realizar integrações por meio de webhooks, micros serviços, API com os sistemas internos e legados do Sesc em Minas Gerais para que permita a execução de diversas tarefas, tais como o envio da segunda via do boleto para o cliente, o encaminhamento de links de pagamento de operadoras de cartão de crédito de estabelecimentos da Contratante, entre outras funcionalidades que forem necessárias.
- 12.24. A Contratada deve realizar testes automatizados no assistente virtual antes da implementação e deve compartilhar o relatório com a equipe técnica do Sesc em Minas.
- 12.25. A Contratada ficará responsável por fornecer serviços de alteração de fluxo para o Agente Virtual (Chat Bot ou URA - Voice Bot), conforme solicitações da contratante. A seguir, estão estabelecidos os termos e condições relacionados a esse serviço:
- a) Avaliação e Resposta aos Pedidos de Alteração:
- A Contratada deverá avaliar os pedidos de alteração no fluxo do Chat Bot ou URA em conformidade com os prazos estipulados neste documento.
 - O prazo para avaliação e resposta não deverá exceder os prazos estipulados neste documento.
 - A Contratada poderá sugerir um novo fluxo durante a avaliação, visando a otimização e eficiência do Agente Virtual.
 - A execução dos serviços só deverá ser realizada a partir do aceite e emissão da ordem de serviço, que será emitida a critério da contratante, após a avaliação da resposta da solicitação;
- b) Business Process Outsourcing (BPO):
- Quando solicitada, a Contratada compromete-se a realizar o serviço de Business Process Outsourcing (BPO) para as alterações solicitadas no fluxo do Chat Bot ou URA.
 - O BPO incluirá a implementação das alterações propostas, bem como a realização de testes para garantir o correto funcionamento do Agente Virtual.
 - A Contratada assegurará que as alterações realizadas estejam alinhadas com as necessidades e objetivos da Contratante.
- c) Prazos de SLA (Service Level Agreement):
- A Contratada deverá acatar os prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) para a conclusão das alterações no fluxo do Chat Bot ou URA.

Tipo de Solicitação	Prazo de SLA
Alteração de Fluxo Padrão	48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da solicitação
Novas Integrações	10 dias úteis a partir da solicitação
Alteração Voice Bot	48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da solicitação

13. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO E OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 13.1. Referente a implantação, considera-se disponível a solução instalada e configurada para atender aos requisitos descritos neste termo de referência e seus anexos, incluindo as customizações assumidas pelo Proponente por meio de sua proposta.
- 13.2. Após a implantação, será iniciado o período de operação assistida pela equipe técnica da Contratada que após finalizado e validado pela Contratante será emitido o termo de aceite pelo Sesc em Minas, conforme cronograma físico-financeiro.

14. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES

- 14.1. A Contratada deve garantir:
 - a) Atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas tanto para dispositivos móveis e quanto para a solução em geral. (Deverão manter a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais);
 - b) Atualizações fiscais, legais e reguladoras;
 - c) Certificados dos novos produtos/versões de terceiros devidamente suportados.
- 14.2. O serviço de sustentação tem como objetivo a realização de rotinas que garantam a disponibilidade, integridade e a confidencialidade das informações disponíveis neste ambiente.
- 14.3. O serviço deve manter o sistema funcional em seu ambiente de produção, corrigindo problemas com a agilidade acordada (obedecendo aos limites de prazo para manutenção conforme descrito neste Termo de Referência, e em conformidade com o item 15), implementar melhorias relacionadas à performance, solucionar os erros encontrados.
- 14.4. Realizar as rotinas de backup necessárias para prevenção de perdas de informação em casos de desastre, disponibilizar profissionais especializados em casos em que a intervenção tenha que ser feita nas dependências do Sesc em Minas.
- 14.5. Disponibilizar canais de atendimento, via telefone e Web, para utilização dos funcionários que possuem tal permissão, manter o ambiente atualizado com a aplicação de novas versões que forem disponibilizadas pelo fabricante dos componentes da solução, conforme horários acordados com a Contratante.

15. SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL

- 15.1. Este item refere-se ao conjunto de serviços prestados para garantir o suporte técnico e operacional para tratativa de chamados ou funcionalidades da solução que não estejam sendo executados de forma parametrizada conforme os prazos de atendimentos previstos neste edital. O suporte técnico deverá ser eficaz para resolver quaisquer problemas técnicos ou operacionais que possam surgir durante o uso da solução. Isso pode incluir, mas não se limita a, solução de problemas de software, manutenção de hardware, assistência ao usuário. O objetivo é minimizar o tempo de inatividade do atendimento e garantir que os usuários possam utilizar a solução de maneira eficaz e sem interrupções.
- 15.2. O Sesc em Minas fará a “Abertura de Chamados Técnicos” pelo ambiente disponibilizado pela Contratada, de domingo a domingo, mesmo que seja necessário o atendimento técnico com equipes de plantão, gerando protocolo e garantindo o SLA.
- 15.3. O serviço de atendimento do suporte técnico tem como objetivo disponibilizar um canal de comunicação entre o Sesc em Minas e a empresa contratada para o registro das falhas que forem detectadas no ambiente da solução ou nos componentes tecnológicos por ela disponibilizados.
- 15.4. A Contratada deverá fornecer o Suporte Técnico, Manutenção Preventiva e Corretiva, incluindo suporte e evoluções proprietárias da solução *omnichannel*, contados a partir da finalização do prazo de operação assistida e assinatura do termo de aceite final do produto, inclusos nos custos do contrato.
- 15.5. O nível de criticidade dos chamados será informado pelo usuário no momento da abertura do chamado. Portanto, a contratada deverá seguir o prazo de atendimento de acordo com a criticidade indicada pelo usuário, assegurando uma resposta e resolução dentro dos prazos estabelecidos para cada nível de criticidade.

15.6. A empresa contratada deverá disponibilizar uma ferramenta para o registro dos chamados, onde cada registro deverá gerar número de atendimento e conter registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, prioridade de atendimento e histórico de interações considerando a fase de análise e resolução do chamado, conforme a seguinte escala:

a) Baixa:

i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata.

ii. Severidade: Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível.

iii. Impacto:

- Afetando um único usuário.
- Funcionalidade secundária ou processo não crítico.
- Sem impacto que impossibilite a continuidade do atendimento.

i) Exemplos:

- Dificuldade em acessar um relatório específico.
- Erro de formatação em um documento.
- Dúvida sobre o funcionamento de uma funcionalidade não crítica.

b) Média:

i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata.

ii. Severidade: Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

iii. Impacto:

- Afetando vários usuários ou um único usuário em uma tarefa crítica.
- Funcionalidade principal ou processo crítico.
- Sem impacto que impossibilite a continuidade do atendimento.

iv. Exemplos:

- Impossibilidade de realizar uma tarefa para um cliente específico.
- Erro que impede a conclusão de uma tarefa importante, mas não crítica.

c) Alta:

i. Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata.

ii. Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

iii. Impacto:

- Afetando vários usuários ou um único usuário em uma tarefa crítica e urgente.
- Funcionalidade crítica ou processo essencial.
- Alto risco financeiro ou impacto significativo na reputação da empresa.

v. Exemplos:

- Sistema fora do ar.
- Falha na comunicação com servidores externos, impedindo a realização de transações financeiras.
- Violação de segurança que compromete dados confidenciais.

15.7. A resolução dos chamados, por parte da empresa Contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos na tabela abaixo, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial, da empresa contratada. Após registro, o Sesc em Minas irá controlar os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo para início do atendimento * (Indicador 1)	Prazo para conclusão do atendimento * (Indicador 2)
Baixa	24 horas	72 horas
Média	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	6 horas

- 15.8. Os serviços técnicos de manutenção e reparos serão prestados pela contratada durante a vigência do Contrato, de domingo a domingo.
- 15.9. Entre os itens de Suporte Técnico relacionamos, minimamente:
- Promover ajustes nas regras de roteamento das interações, tais como criação de filas, criação de transbordo entre grupos de atendimento, inclusão de mensagens de contingência antes ou após enfileiramento, alteração de prioridades de chamadas após enfileiramento.
 - Esclarecimento de dúvidas, orientação, assessoria, configuração dos aplicativos, manutenção corretiva, substituição de módulos defeituosos nos aplicativos.
 - Solução de incidentes.
 - Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar os bancos de dados, exceto para aqueles que forem de responsabilidades do Sesc em Minas.
 - Alterações e customizações nos relatórios disponíveis.
 - Alterações e customizações na Unidade de Resposta Audível.
 - Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas que compõem o objeto lícitado.
 - Analisar, monitorar e conceder o acesso lógico.
 - Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico.
 - Manutenção preventiva, corretiva e assistência técnica, bem como a substituição de peças, equipamentos e acessórios desgastados naturalmente ou que apresentem defeitos de fábrica, também em face de sua depreciação e obsolescência, causado pelo avanço tecnológico e o desgaste natural pelo uso contínuo dos equipamentos fornecidos.
- 15.10. O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada, caso ocorra interrupção do serviço em período inferior a x tempo, entende-se que a falha não foi solucionada em totalidade e o prazo do SLA será contado a partir da abertura da primeira solicitação.
- 15.11. O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o produto entregue esteja livre de erros e viável para publicação em ambiente de produção, os demais casos não são considerados válidos.
- 15.12. A Contratada deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações.
- 15.13. Para cada chamado deve ser possível recuperar as seguintes informações:
- Nome do solicitante;
 - Lista de interações do chamado;
 - Data/hora de início da interação;
 - Data/Hora do fim da interação;
 - Responsável pela interação;
 - Status do chamado;
 - Tempo gasto com a análise;
 - Tempo gasto com a resolução;
 - Nome de quem autorizou o encerramento do chamado e data.
 - Medida adotada para resolução do problema.
- 15.14. A Contratada deverá disponibilizar mensalmente relatório consolidado de atendimentos, durante a vigência do contrato, com a possibilidade de as informações serem selecionadas através do recurso de filtro. Este relatório deve conter as informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar, ou disponibilizar em plataforma web disponível para download, com arquivos em formato PDF e xls:
- Lista de chamados solicitados no mês com as informações listadas no item 14.15;
 - Percentual de chamados fechados e com status em aberto;
 - Total de solicitações recebidas;
 - Total de solicitações em aberto;
 - Total de solicitações resolvidas no prazo;
 - Total de solicitações resolvidas fora do prazo;

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

- g) Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado;
- 15.15. Não serão considerados os tempos das interações em que o responsável for o Sesc em Minas.
- 15.16. O período considerado neste relatório é o primeiro dia do mês ao último dia do mês, incluindo os chamados que foram abertos nos meses anteriores cujo status ainda estejam “Em aberto”. O período do relatório poderá ser ajustado entre as partes no curso da vigência do contrato.
- 15.17. A Contratada deve enviar ou disponibilizar em portal web para download em formato xls ou pdf estes relatórios para aprovação no primeiro dia de cada mês.
- 15.18. A partir das informações constantes em relatório, será calculado o índice de nível de serviço, conforme informações da tabela abaixo e poderá ser realizado ajuste de pagamento quando o índice de solução dentro do prazo for inferior a 0,95.

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da contratada quanto às solicitações resolvidas
Meta	95% das solicitações devem ser resolvidas dentro do prazo
Medição	Relatório consolidado de atendimentos
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento	$X \text{ entre } 1 \text{ e } 0,95 \text{ (inclusive)} = 1$ $X \text{ entre } 0,94 \text{ e } 0,85 \text{ (inclusive)} = 0,9$ $X \text{ entre } 0,84 \text{ e } 0,80 \text{ (inclusive)} = 0,8$ $X \text{ entre } 0,79 \text{ e } 0,75 \text{ (inclusive)} = 0,7$ $X \text{ entre } 0,74 \text{ e } 0,70 \text{ (inclusive)} = 0,6$ $X \text{ abaixo de } 0,6 = 0,5$
Cálculo para ajuste de pagamento	Valor dos serviços prestados no mês x faixa de ajuste apurada

- 15.19. A Contratada poderá emitir a nota fiscal somente após receber do Sesc em Minas o fator de ajuste do pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado.
- 15.20. O layout e as informações do artefato citado, serão definidos pelo Sesc em Minas junto à Contratada durante a etapa de customização/desenvolvimento.
- 15.21. Estes índices serão calculados no último dia útil de cada mês e devem ser enviados ao fornecedor para a emissão da nota fiscal com base nos ajustes calculados.
- 15.22. Faculta-se à Contratada substituir temporariamente a peça e/ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva.
- 15.23. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado na peça e componente, a Contratada deverá providenciar a sua substituição em caráter definitivo.
- 15.24. A substituição definitiva será admitida com anuência do Sesc em Minas, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade da peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído, sem ônus adicionais para o Sesc em Minas.
- 15.25. A assistência técnica será realizada pela Contratada, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para o Sesc em Minas.
- 15.26. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus adicional para o Sesc em Minas, mesmo quando forem necessárias a atualização, o traslado e a estadia de técnicos da Contratada ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do contrato.

16. TREINAMENTO

- 16.1. A empresa Contratada deve fornecer o treinamento presencial ou virtual (sempre de forma síncrona) aos usuários da solução, quando solicitado pela contratante deverá ser ministrado em unidade do Sesc em Minas na região metropolitana de Belo Horizonte em endereço a ser informado pela Contratante.
- 16.2. Os treinamentos deverão ser executados, durante a vigência contratual, sob demanda da Contratante e respeitando os limites estabelecidos Treinamento dos usuários para a perfeita utilização das soluções em toda a sua potencialidade. conforme cronograma acordado entre as partes.
- 16.3. O Sesc em Minas nos casos de treinamento presencial disponibilizará a infraestrutura necessária para o treinamento (sala, equipamentos de áudio visual).
- 16.4. A Contratada será responsável por fornecer o material didático e instrutores com didática apropriada para a atividade, com pleno domínio do funcionamento do sistema e equipamentos, se houver além de arcar com as despesas de alimentação, deslocamento e outras eventualmente necessárias da sua equipe. A critério do Sesc em Minas, caso seja identificado ou se houver solicitação, providenciar a substituição do profissional designado.
- 16.5. A proposta comercial já deverá contemplar todos os custos de capacitação dos colaboradores designados, incluindo, mas não se limitando a: transporte e alimentação de treinador(es), material didático, equipamentos necessários para apresentação, não havendo nada a ser cobrado adicionalmente do Sesc em Minas.
- 16.6. A Contratada deverá ministrar treinamento e instrução para a equipe escolhida e apresentada pelo Sesc em Minas.
- 16.7. A finalidade de tal treinamento é capacitar os colaboradores do Sesc em Minas à correta utilização do sistema e equipamentos para o perfil de agentes, gestores e administradores, informando-os sobre as funcionalidades, boas e más práticas, de modo, inclusive, a permitir que possam orientar adequadamente outros colaboradores.
- 16.8. Os treinamentos deverão ser separados conforme os diferentes perfis (usuários, administradores etc.)
- 16.9. O treinamento inicial deverá abranger o seguinte público-alvo:
 - a) Equipe de gestores da solução;
 - b) Equipe de usuários da solução, considerando cada grupo de funcionalidades; (exemplo: atendimento ao cliente, monitoria de qualidade, control desk, etc)
- 16.10. Os treinamentos serão realizados em dias úteis, em horário comercial e não serão realizados concomitantemente. A contratada deverá avaliar a carga horária de cada turma, considerando o tempo total do treinamento para abrangência do conteúdo a ser ministrado, conforme cronograma a ser validado pelo Sesc em Minas.
- 16.11. A empresa contratada deverá disponibilizar material em formato eletrônico e impresso, em português do Brasil, contendo além do conteúdo dos treinamentos, informações relevantes que possam complementar o entendimento dos usuários.
- 16.12. A base de dados de treinamentos (ambiente de homologação) já deve possuir todas as informações necessárias para realização do treinamento. Devendo esta base de dados para treinamento, ser uma cópia do Ambiente de Produção, contemplando implantação inicial, com as configurações e dados da solução no Sesc em Minas.
- 16.13. Ao término de cada turma, deverá ser realizada uma avaliação de reação para medição da qualidade da capacitação pelos seus participantes. Quatro aspectos serão objeto de avaliação, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático, Autoavaliação e ambiente de capacitação:
- 16.14. Instrutoria - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.
- 16.15. Material Didático - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.
- 16.16. Conteúdo Programático - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.
- 16.17. Ambiente da Capacitação - Avalia o ambiente utilizado para a capacitação.
- 16.18. Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.
- 16.19. Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de três conceitos, quais sejam: “não atendeu”, “atendeu”, “superou”.
- 16.20. Um módulo de treinamento só será considerado aceito caso seja classificado como “atendeu” por no mínimo 80% (oitenta por cento) dos participantes que tiveram a frequência mínima acordada.

- 16.21. O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando a média de, pelo menos, dois fatores igual ou inferior à média obtida na forma do item, excluindo-se os fatores “Ambiente” e “Autoavaliação”.
- 16.22. A Contratada deverá realizar, sem ônus para a Contratante, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado o resultado INSATISFATÓRIO, até que seja considerado aceito.
- 16.23. A critério da Contratante, o conteúdo poderá ser ajustado e/ou o instrutor substituído para sanar os problemas identificados.
- 16.24. A nova capacitação deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela Contratante.
- 16.25. No caso de uma turma obter o resultado da avaliação INSATISFATÓRIO, o cronograma aprovado será automaticamente suspenso até que os problemas identificados sejam considerados sanados pela Contratante.
- 16.26. No caso de haver impacto nas turmas já planejadas, um novo cronograma deverá ser validado pela Contratante.
- 16.27. O Sesc Minas Gerais designará um total de 63 colaboradores para participar do programa de treinamento.
- 16.28. Os treinamentos só serão considerados como completos, ou seja, cobrindo todos as funcionalidades deste termo de referência, através de um termo de aceite que deve ser assinado por um responsável do Sesc em Minas. Este atestado garante que o conteúdo passado no treinamento seja o necessário para que os funcionários do Sesc em Minas possam utilizar o sistema em sua plenitude.

17. CONTINGÊNCIA

- 17.1. Para caso de sinistro que resulte no impedimento da execução dos serviços contratados parcial ou totalmente, é responsabilidade da Contratada prever e implementar plano de contingência que assegure o pleno cumprimento do contrato em até 24 (vinte e quatro) horas, bem como apresentar para o Sesc em Minas plano e prazos para solução definitiva.

18. SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1. A Contratada poderá subcontratar parte do objeto, desde que sua viabilidade e vantajosidade sejam formalmente demonstradas pela Contratada ao Contratante, sendo vedada a subcontratação com empresa que tenha participado do procedimento licitatório.
- 18.2. Sendo a subcontratação autorizada pelo Contratante, a responsabilidade da Contratada será mantida perante à empresa subcontratada.
- 18.3. Não será permitido a subcontratação dos itens: Manutenção/Suporte Técnico, Implantação, Operação Assistida e Treinamento.
- 18.4. O provedor de IA para os itens chatbot e voicebot poderá ser subcontratado, porém a Contratada será responsável pela construção do fluxo e pelo setup do objeto.

19. REAJUSTE

O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação IPCA ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

20. CONFIDENCIALIDADE

- 20.1. É de total responsabilidade da empresa Contratada a garantia de confidencialidade das informações e privacidade de todos os dados tratados em decorrência desse contrato.
- 20.2. É vedado à empresa Contratada o uso, distribuição, divulgação ou comercialização das informações e dados decorrentes desse contrato, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da contratada.
- 20.3. Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da contratada, esta responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas.
- 20.4. A Contratada deve atender todas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018, obrigatoriamente a partir da data de sua publicação.

- 20.5. No momento da contratação a Contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade (non disclosure agreement) constante no edital.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 21.1. A empresa contratada, ao final do contrato, deve disponibilizar todas as informações registradas no banco de dados do software através de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx).
- 21.2. A contratada deve se responsabilizar pelos dados armazenados na solução.
- 21.3. Em todos os formatos, a empresa contratada deve disponibilizar um dicionário de dados onde seja possível identificar o significado de cada informação e os seus relacionamentos.
- 21.4. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a Contratada obriga-se a prestar para a Contratante toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a Contratante.
- 21.5. A Contratada deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 1 (um) mês a contar da data de notificação por escrito da Contratante.
- 21.6. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.
- 21.7. O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Contratante.
- 21.8. É de responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela Contratante ou empresa por ela designada.
- 21.9. As atividades de operação assistida garantem que, durante a execução do contrato, a equipe técnica da Contratante seja orientada e disponha de todas as informações necessárias à continuidade do negócio.
- 21.10. O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais à Contratante.
- 21.11. É de responsabilidade da Contratante indicar para a Contratada os recursos humanos que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.
- 21.12. Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização dos serviços.
- 21.13. Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, homologação e validação das entregas.
- 21.14. Cumprir os prazos definidos neste termo de referência.
- 21.15. Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 21.16. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a Contratada obriga-se a prestar toda a assistência à Contratante, até a absorção pela outra contratada, garantindo a continuidade dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, bem como assegurando uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a Contratante. A Contratada deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 1 (um) mês a contar da data de notificação por escrito da Contratante.
- 21.17. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.
- 21.18. O plano de Transição Contratual deverá contemplar o repasse entre a Contratada para a Contratante, do banco de dados.
- 21.19. O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Contratante.
- 21.20. É de responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela Contratante ou empresa por ela designada.
- 21.21. As atividades de operação assistida garantem que, durante a execução do contrato, a equipe técnica da Contratante seja orientada e disponha de todas as informações necessárias à continuidade do negócio.
- 21.22. O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais à Contratante.
- 21.23. É de responsabilidade da Contratante indicar para a Contratada os recursos humanos que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.

- 21.24. O fato da Contratada ou dos seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante por esta falha.

22. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 22.1. **Reunião de Planejamento:** Em até 05 (três) dias úteis após a reunião de kick-off, a Contratada deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para apresentação do planejamento da instalação do novo software, planejamento das customizações e apresentação da equipe técnica. Nesta reunião, deverá ser apresentado pela Contratada o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a implantação deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo. Sempre que a Contratante identificar a necessidade de reunião para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da Contratada.
- 22.2. **Customizações:** O processo de customização do sistema, referente as funcionalidades previstas nesse edital e classificadas como não “essencial”, deve ser iniciado logo após a assinatura do contrato. Todas as parametrizações e customizações necessárias para atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos devem estar concluídas em até 90 (noventa) dias corridos a contar da assinatura do contrato.
- 22.3. **Implantação:** início no dia seguinte da reunião de planejamento do contrato, deverá haver a entrega da solução para a implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas e a implantação das soluções tecnológicas. Nessa etapa, deverão ser realizadas cargas iniciais no sistema, a partir de dados fornecidos pelo Sesc em Minas e realizada a Integração com o Microsoft Entra ID do Sesc Minas.
- 22.4. **Treinamento:** O treinamento para início das operações das equipes do Sesc em Minas deverá ser realizado conforme definido no planejamento.
- 22.5. **Operação Assistida:** 30 (trinta) dias corridos a contar do início da operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas nas instalações da Contratada, sendo que nos 15 (quinze) primeiros dias úteis dessa etapa, deverá ser fornecido suporte presencial das 07:30h às 19:30h.
- 22.6. **Suporte Técnico** deverá estar disponível desde a data de encerramento do período de Operação Assistida até o final da vigência contratual. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, necessárias ao bom funcionamento da solução embarcada, serão de inteira responsabilidade da empresa contratada, portanto sem qualquer ônus ao Sesc em Minas.
- 22.7. Todos os serviços entregues pela Contratada serão analisados e aprovados pela Contratante por meio da emissão de Termo de Aceite específico.
- 22.8. O prazo para emissão do Termo de Aceite pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega.
- 22.9. O fornecimento do serviço de implantação, configuração e parametrização somente será considerado concluído se não existirem quaisquer funcionamentos inadequados da Solução ou incompatibilidades com o ambiente computacional do Sesc em Minas.
- 22.10. O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela Contratada com as devidas correções, conforme prazos definidos em conjunto com a contratante, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato.

Etapa	Descrição	Prazo
1	Reunião de Planejamento/ Abertura e Definição de Cronograma	Em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
2	URA	A partir do primeiro dia útil após a reunião de planejamento, conforme cronograma acordado na reunião de planejamento juntamente com a Contratante.

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

Etapa	Descrição	Prazo
3	Treinamento das equipes do Sesc em Minas conforme turmas previstas no item “Treinamento” deste Termo de Referência.	A partir do primeiro dia útil após a reunião de planejamento, conforme cronograma acordado na reunião de planejamento juntamente com a Contratante.
4	Implantação da solução com todos os módulos (início da operação)	A partir do primeiro dia útil após o treinamento, conforme cronograma acordado na reunião de planejamento juntamente com a Contratante.
5	Customização dos itens que não essenciais.	Em até 90 (noventa) dias corridos a contar da assinatura do contrato.
6	Operação assistida	Inicia-se com o início da operação, com duração de 30 (trinta) dias corridos.
7	Manutenção e suporte técnico.	Após o encerramento do período de operação assistida
8	Desenvolvimento de agentes virtuais	A partir da reunião de planejamento e conforme cronograma a ser acordado previamente com a Contratante

23. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 23.1. O cronograma físico-financeiro do objeto descrito neste termo de referência tem como principal objetivo garantir que os prazos e o detalhamento de cada entrega e fase do edital, sejam realizadas nas referências estabelecidas e enfatiza os meses iniciais a partir da contratação, garantindo que o sistema esteja apto e pleno para efetiva utilização de todos os serviços e das funcionalidades contempladas, como também garantir o treinamento dos usuários e operação assistida por parte da Contratante, embora não se restrinja exclusivamente a essas etapas, como todas aquelas que garantam o pleno funcionamento da solução. Ele é uma referência das principais etapas do projeto, que devem ser respeitadas por ambas as partes, tanto pela Contratante, quanto pela Contratada.
- 23.2. Na coluna “ETAPA” da tabela abaixo, os itens descritos como “6” são aqueles que devem atuar em conjunto para garantir o pleno funcionamento da solução e devendo os pagamentos de cada etapa respeitar todas as premissas estipuladas neste edital e principalmente, se ocorrerem conforme o cronograma físico-financeiro.
- 23.3. Nenhum valor deverá ser cobrado do Sesc em Minas referente à prova de conceito.
- 23.4. O cronograma físico-financeiro tem como referência o item 4.ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA:
- 23.4.1. O item “A1-Manutenção/Suporte Técnico” da proposta de preço é referente ao custo mensal e total durante toda a vigência contratual, respeitando as datas acordadas e o fato de que o pagamento será iniciado após a entrega efetiva dos serviços, inclusive da etapa de operação assistida, que ainda passará por validação e aprovação por parte da Contratante.
- 23.4.2. O item “A2-Unidade de Resposta Audível (URA)” iniciará sua cobrança após a conclusão da implantação, tendo em vista o pagamento será iniciado após a entrega efetiva e validação dos serviços por parte da Contratante.
- 23.4.3. Os valores da linha “A3-Gravador Digital e A4-Solução de Monitoramento de Qualidade” são referentes ao custo mensal e total durante toda a vigência contratual, respeitando as datas acordadas e o fato de que o pagamento será iniciado após a conclusão da implantação e validação dos serviços por parte da Contratante.
- 23.4.4. O item “B1-Licenças de Uso do Sistema Omnichannel” são referentes ao custo unitário, mensal e total durante toda a vigência contratual, considerando que o seu uso será iniciado somente após a implantação.
- 23.4.5. O item “C1- Sessões do WhatsApp” se refere às conversas realizadas por meio do WhatsApp. A cobrança seguirá o padrão estabelecida pela META. Atualmente a detentora dos serviços utiliza o seguinte modelo: as interações realizadas por meio do WhatsApp serão contabilizadas em incrementos de 24 horas, iniciando quando a empresa (bot ou agente) ou um usuário enviar a primeira mensagem. Durante a conversa dentro dessa janela de 24 horas, não haverá cobranças adicionais por mensagens enviadas pela empresa ou cliente,

independentemente do número de mensagens trocadas nesse período. Em caso de alteração no modelo de cobrança da META, será necessária uma reunião entre o Contratante e a Contratada para revisão conjunta do novo modelo de precificação. Além disso, é imprescindível fornecer relatório detalhado (sintético e analítico), exportado obrigatoriamente em formato xls, que apresente a quantidade utilizada na linha 'C1' para as conversas no WhatsApp. O pagamento correspondente será efetuado mensalmente de acordo com o uso efetivo, respeitando o limite preestabelecido. Ressalta-se que o Sesc em Minas **não garante o consumo dos quantitativos estimados.**

- 23.4.6. O item "C2- Assistente Virtual (Chat)" o pagamento correspondente será efetuado mensalmente de acordo com o uso efetivo, respeitando o limite preestabelecido. Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados. Nesse item entende-se como 1 sessão 1 atendimento finalizado, não importando o número de mensagens trocadas no intervalo que representa o início do atendimento até a finalização da interação. Caso a quantidade estimada seja alcançada antes do período de um ano, o serviço deverá ser interrompido e garantido o funcionamento do fluxo criado com base em árvore de decisão (sem utilização de IA). Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados.
- 23.4.7. O item "C3- Assistente Virtual (Voice)" o pagamento correspondente será efetuado mensalmente de acordo com o uso efetivo, respeitando o limite preestabelecido. Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados. Nesse item entende-se como 1 sessão cada 10 segundos áudio. Caso a quantidade estimada seja alcançada antes do período de um ano o serviço deverá ser interrompido e garantido o funcionamento do fluxo criado com base em árvore de decisão (sem utilização de IA). **Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados.**
- 23.4.8. O pagamento do item 'D-Implantação' será realizado em duas parcelas, a primeira após a finalização da implantação e a última efetuada após a aceitação dos serviços de 'Customização e Parametrização' (itens detalhados nos anexos, conforme o cronograma de execução)."
- 23.4.9. O item "E-Operação Assistida" será pago uma única vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços. O período de operação assistida pela equipe técnica da Contratada será finalizado somente após emitido o termo de aceite emitido pelo Sesc em Minas.
- 23.4.10. O item "F-Customização e Parametrização (itens informados nos anexos, respeitado o cronograma de execução)" poderá ser cobrado no segundo mês de contrato e pagos uma única vez, tendo em vista a obrigação da Contratada de concluir essa entrega em até 90 (noventa) dias corridos a contar da assinatura do contrato, para que os serviços possam ser utilizados, e ainda respeitando todas as condições impostas neste edital e no termo de aceite dos serviços prestados.
- 23.4.11. O item 'F - Customização e Parametrização' (detalhado nos anexos, conforme cronograma de execução) só poderá ser faturado após a completa entrega dos itens customizados, conforme previsto no edital, que não são classificados como 'essenciais'. A finalização deve ocorrer dentro do prazo máximo de 90 dias corridos.
- 23.4.12. O item "G-Treinamento" será pago conforme demanda durante a vigência contratual, mediante a execução e assinatura do termo de aceite pela Contratante. **Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados.**
- 23.4.13. O item "H-Customizações eventuais não previstas em edital." será pago conforme demanda para desenvolvimento e customizações não previstas nesse edital e serão pagas somente pelo seu uso efetivo, respeitando o limite estipulado. **Ressalta-se que o Sesc em Minas não garante o consumo dos quantitativos estimados.**
- 23.4.14. O item "I-Consultoria e Desenvolvimento de Agentes Virtuais" poderá iniciar sua cobrança no segundo mês após a assinatura do contrato, tendo em vista que o serviço se inicia com a criação dos fluxos, setup e SLO (objetivo de nível de serviço). Esse serviço será pago conforme demanda para consultoria, desenvolvimento e customizações de agentes virtuais e serão pagas somente após a validação dos testes e posterior implantação da alteração solicitada, respeitando o limite estipulado, não obrigando a Contratante a utilizar as horas previstas em sua totalidade. Não abrange aqui atendimento automatizado por meio de árvores de decisão (mensagens pré-formatadas).

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

ETAPA	DESCRIÇÃO	CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO					
		1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	Toda vigência contratual?
01	Treinamento	-	Quantitativo acordado na reunião de planejamento	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.
02	Implantação	-	1ª parcela	2ª apenas se houver termo de aceite do	2ª apenas se houver termo de aceite do	Não (Item pago uma única vez)	Não (Item pago uma única vez)
03	Unidade de Resposta Audível (URA)	-	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo
04	Customização e Parametrização (itens indicados nos anexos como possíveis de customizações/parametrizações, respeitado o cronograma de execução)	-	Apenas se houver termo de aceite assinado pela Contratante.	Apenas se houver termo de aceite assinado pela Contratante.	Apenas se houver termo de aceite assinado pela Contratante.	Não (Item pago uma única vez)	Não (Item pago uma única vez)
05	Operação Assistida	-	-	Sim	Não (Item pago uma única vez)	Não (Item pago uma única vez)	Não (Item pago uma única vez)
06	Licenças de uso do sistema omnichannel	-	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo	Sim Serviço contínuo
06	Sessões do WhatsApp	-	Sim (Pagamento pelo quantitativo utilizado)	Sim (Pagamento pelo quantitativo utilizado)	Sim (Pagamento pelo quantitativo utilizado)	Sim. (Pagamento pelo quantitativo utilizado)	Sim. (Pagamento pelo quantitativo utilizado).
06	Gravador Digital	-	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo
06	Assistente virtual (chat)	-	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Sim Pagamento pelo quantitativo utilizado
06	Assistente virtual (Voice)	-	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Pagamento pelo quantitativo utilizado	Sim. (Pagamento pelo quantitativo utilizado).

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

ETAPA	DESCRIÇÃO	CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO					
		1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	Toda vigência contratual?
06	Solução de monitoramento de qualidade	-	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo
07	Manutenção/ Suporte Técnico	-	Não	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo	Serviço contínuo
08	Consultoria e Desenvolvimento de agentes virtuais.	-	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.
09	Customizações eventuais não previstas em edital.	-	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.	Somente se houver solicitação da contratante.

24. PROVA DE CONCEITO

- 24.1. O licitante provisoriamente vencedor será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito.
- 24.2. O prazo para realização da prova de conceito é de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro, podendo estes ser prorrogado.
- 24.3. Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo a todos os requisitos técnicos obrigatórios listados no ANEXO II-REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS da SOLUÇÃO tecnológica e demonstrar o atendimento dos requisitos funcionais listados no 0I – ANEXO III - **REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS** definidos como essenciais.
- 24.4. O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência dos requisitos destacados nos Anexos II e III nas colunas “PROVA DE CONCEITO” sinalizados como “SIM” , informada na proposta.
- 24.5. O Sesc em Minas designará uma equipe para execução dos testes, verificação do atendimento das especificações básicas, e das funcionalidades conforme descrito neste Termo de Referência e seus Anexos, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto.
- 24.6. Os testes deverão ser realizados nas dependências do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG).
- 24.7. O licitante deverá trazer os equipamentos, incluindo computadores com Windows 10 ou superior, nos quais o software será submetido a teste. É imperativo assegurar que todas as funcionalidades do software, assim como os componentes de hardware, possam ser plenamente testadas diretamente na solução, no dia designado para a prova de conceito.
- 24.8. Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da Proponente.
- 24.9. O Sesc em Minas não aceitará a solução, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que a solução não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.
- 24.10. O Sesc em Minas não aceitará o sistema, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que o sistema não atende às especificações exigidas.
- 24.11. Caso a solução apresentada não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente será desclassificada e a próxima Proponente classificada será chamada para realização da prova de conceito.

24.12. Este processo ocorrerá até que uma das Proponentes seja aprovada na prova de conceito.

24.13. A Proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

25. LOCAL DE EXECUÇÃO

- 25.1. Os trabalhos em conjunto onde se tratar de entrega e implantação dos objetos contratados serão realizados pela Contratada, acompanhada de um técnico do Sesc em Minas, em dias úteis, respeitando o horário das 8h 00min às 17h 00min nas dependências da Contratada fornecidas para instalação da Central de Relacionamento da Instituição.
- 25.2. Será de responsabilidade da Proponente, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste termo de referência.

26. VIGÊNCIA

- 26.1. O Contrato terá vigência de 60 meses com possibilidade de prorrogação, conforme Resolução do Sesc nº 1593/2024.

27. FISCALIZAÇÃO

- 27.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc em Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.
- 27.2. A execução do objeto da presente, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.
- 27.3. Fiscal do contrato é o colaborador formalmente designado pelo Sesc em Minas, responsável pela gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato; verificando resultados pretendidos e validando entregas.
- 27.4. Líder técnico do Sesc em Minas é o colaborador formalmente envolvido no recebimento dos produtos e serviços. O responsável por esta função é o contato para a Contratada sanar questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos.
- 27.5. Gerente de Projetos da Contratada é responsável pela coordenação dos trabalhos, execução dos serviços ordenados e interlocução para questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos.
- 27.6. A existência da Fiscalização de modo algum atenua ou exime a Contratada de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a totalidade dos serviços contratados.
- 27.7. Serão rejeitados pela Fiscalização todos os trabalhos que não satisfizerem as condições contratuais.

28. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 28.1. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.
- 28.2. O faturamento dos serviços ocorrerá conforme o cronograma físico-financeiro constante no item 23-CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO
- 28.3. O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento.
- 28.4. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da Contratada.
- 28.5. A Nota Fiscal deverá ser emitida até o dia 20 do mês subsequente da prestação do serviço.
- 28.6. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
- 28.7. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 20 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.
- 28.8. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 01 e 05 do mês corrente, serão pagas no dia 25 do mês de emissão.

29. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

- 29.1. Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, que comprove experiência em solução omnichannel de atendimento com agentes virtuais integrados, com canais de atendimento por chat, telefone, e-mail, WhatsApp e rede sociais integrados em uma única solução de gestão de atendimento ao cliente.
- 29.2. O atestado deverá comprovar a prestação de serviços de desenvolvimento de soluções do tipo Chatbots, com roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial, com pelo menos 100.000/ano atendimentos automatizados.

30. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 30.1. Apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.
- 30.2. A licitante deverá comprovar que possui patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor total máximo estimado da contratação ou de índices contábeis de liquidez geral, solvência geral e liquidez corrente maiores do que 1.

31. PENALIDADES

- 31.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual.

32. GESTOR DO CONTRATO

- 32.1. Coordenação de Contact Center.

ANEXO II REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

- Os Requisitos Técnicos que são obrigatórios na solução contratada, foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe técnica. Assim, caso os requisitos listados demandem ajustes, a equipe se resguarda no direito de não dar como finalizados este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos.
- Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência aos requisitos técnicos obrigatórios que solução deve atender e estão relacionados neste tópico.

Para cada requisito listado deverá informar se o requisito é atendido, preenchendo “SIM” ou “NÃO” na tabela abaixo.

NÚMERO DO REQUISITO	REQUISITO – ARQUITETURA / AMBIENTE / ESTRUTURA	Forma de Atendimento	Prova de Conceito
RT1	Interface em português (Brasil).		SIM
RT2	Manual do usuário, em português do Brasil.		NÃO
RT3	O sistema gerenciador de atendimento deverá ser disponibilizado em plataformas web, acessível a todos os usuários autorizados tanto em desktops quanto em dispositivos móveis e projetado para atender e executar suas tarefas no mínimo, por meio de navegadores (Google Chrome e Microsoft Edge.) no intuito de executar as ações necessárias para organização e gerenciamento do atendimento ao público.		SIM
RT4	Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem.		NÃO
RT5	Possuir rotinas de backup seguro e proativo das bases de dados envolvidas no ambiente e que garantam a proteção, estabilidade e total disponibilidade dos dados. As rotinas deverão ser diárias, semanais, mensais e anuais.		NÃO
RT6	Garantir a disponibilidade, a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetidas a condições de grande concorrência e/ou volume de dados.		NÃO
RT7	Restringir o acesso de login fora do local de trabalho e criar acesso seguro e exclusivo para que agentes façam o login de qualquer lugar vinculando a lista branca de IP.		NÃO
RT8	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados possibilitando a visualização de histórico das alterações realizadas para permitir a realização de auditorias.		SIM
RT9	Módulos disponíveis em ambiente web, não sendo necessária a instalação de nenhum framework, API ou aplicativo executável nas máquinas clientes, exceto nos casos de componentes instalados pelo navegador durante a execução da solução.		NÃO
RT10	Estar apta a acessar banco de dados diversos - local e via ODBC: Oracle, SQL Server, MySQL, DB2, Postgree, MongoDB, NoSQL e etc que fazem parte dos sistemas legados e internos.		NÃO
RT11	Compatibilidade com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome suas versões mais recentes.		SIM
RT12	Suportar como ambiente das estações de trabalho o sistema operacional Windows (10 ou superior).		SIM
RT13	Possuir interface de fácil utilização contendo recursos visuais avançados, intuitivos e atalhos via teclado padrão Windows.		NÃO
RT14	Permitir atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação.		SIM
RT15	Deve possuir mecanismo de validação dos dados de entrada. Por exemplo: datas, CNPJ e CPF, campos com preenchimento alfanumérico etc.		NÃO
RT16	Deve possuir mecanismos de segurança, criptográfico (protocolo de comunicação em Security Socket Layer), no tráfego da senha de acesso ao banco de dados pela rede.		NÃO

NÚMERO DO REQUISITO	REQUISITO – ARQUITETURA / AMBIENTE / ESTRUTURA	Forma de Atendimento	Prova de Conceito
RT17	Deve executar logoff de uma sessão no caso de inatividade referente ao serviço de monitoramento da solução ou afins, e este, renovável a cada ação no sistema.		NÃO
RT18	Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por perfil de uso, além de registrar todas as atividades dos usuários na ferramenta de forma a permitir a auditoria por evento (log) executado.		SIM
RT19	Garantir o uso de técnicas de proteção contra uso indevido de informações (invasão e/ou roubo de informações) por pessoas não autorizadas, através da própria execução do sistema.		NÃO
RT20	A solução deverá adotar, entre outras, a tecnologia de Webservices/API como meio de interoperabilidade, de maneira que, independentemente das tecnologias em que foram implementados, possa-se adotar um padrão de interoperabilidade que garanta escalabilidade e facilidade de uso via Arquitetura Orientada a Serviços (SOA).		SIM
RT21	Garantir a escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento quanto a capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho, acréscimo do número de relatórios contemplados e atualização tecnológica.		NÃO
RT22	A solução deverá permitir a utilização de <i>WebService</i> /API e microserviços como forma de realização das integrações do sistema.		SIM
RT23	A Solução deve disponibilizar mecanismos de auto filtros em todo o sistema para otimizar a pesquisa.		SIM
RT24	A Solução deve possuir Interface para emissão de relatórios em PDF, xls, xlsx para análises gerenciais e corporativas.		SIM
RT25	A Solução deve possuir mecanismo de impressão de relatórios.		SIM
RT26	A Solução deve possuir Sistema de alerta de avisos, via e-mail, sobre as pendências, ações de acompanhamento.		NÃO
RT27	O softphone ofertado pela Contratada deverá conter no mínimo as seguintes características: Deve ser compatível com Windows 10 ou superior Deve ter implementada segurança e criptografia por meio de TLS e SRTP; <ul style="list-style-type: none"> • Padrão de compressão/descompressão G711; • Interface gráfica em idioma português; • Devem ter interface de instalação simples e facilitada. • O softphone deve ser totalmente WEB, sem a instalação de aplicativos na máquina do usuário e, também deve ser do mesmo fabricante da solução • O softphone deve suportar no mínimo os seguintes modos de discagem: Ativo, manual, progressivo, preditivo 		NÃO
RT28	Integrar banco de dados de clientes já cadastrados fornecido pelo Sesc em Minas.		NÃO
RT29	Deve permitir no mínimo a importação de arquivos dos tipos: texto (com separadores de campos configuráveis – vírgula ou ponto e vírgula ou tabulação – ou layout fixo e xls ou xlsx para carga inicial dos cadastros da solução.		NÃO
RT30	A solução deverá fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando os padrões de protocolos SAML ou OAuth2/OpenID Connect, disponibilizados pelo contratante.		NÃO

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

Neste tópico estão relacionados os requisitos funcionais obrigatórios que a Solução deve atender.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos:

- Todos os requisitos listados como "Essenciais" neste Anexo devem ser atendidos de forma nativa pela solução. Para atender aos requisitos constantes no Anexo III deste Termo de Referência que não sejam listados como "Essenciais", é permitida a sua implementação por meio de customização. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução.
 - Além disso, o fornecedor deve garantir que as atualizações evolutivas e corretivas da solução sejam compatíveis e não afetem o pleno funcionamento das customizações implementadas. Na coluna **"Forma de Atendimento"**, indicar como o requisito será atendido (**"Atende"** ou **"Customização"**; **"Parametrização"** ou **"Não Atende"**);
- 1) Os Requisitos Funcionais essenciais que são obrigatórios para a implantação da solução contratada, que foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe técnica. Assim, caso os requisitos listados demandem ajustes, a equipe se resguarda no direito de não dar como finalizados este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos.

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
GERAIS				
RF1	Criação ilimitada de usuários	SIM	NÃO	
RF2	O Ambiente de Produção deverá permitir o cadastramento de número ilimitado de operadores e garantir que não haverá indisponibilidade para uso simultâneo, considerando o número máximo de licenças contratadas para todos os módulos da solução.	SIM	NÃO	
RF3	Deverá ser fornecido ambiente de homologação para viabilizar testes de todas as funcionalidades e melhorias em todos os módulos.	SIM	NÃO	
RF4	O Ambiente de Homologação deverá abranger licenças para no mínimo 10 (dez) colaboradores em todos os módulos da solução, com todos os perfis, inclusive aqueles que permitam desenvolver e testar integrações com bancos de dados e sistemas internos e legados.	SIM	NÃO	
RF5	Acesso mediante login e senha com definição de perfil: permissões e restrições do colaborador do Sesc quanto às consultas e às ações a executar.	SIM	SIM	
RF6	Integração com <i>Microsoft Entra ID</i> e suas funcionalidades.	NÃO	NÃO	
RF7	Permitir no sistema de atendimento a inclusão e recebimento de anexos nos formatos: DOC, PDF, JPG, PNG, DOCX.	SIM	SIM	
RF8	Permitir o gerenciamento de mensagens rápidas: Os envios podem ser rotulados, com controle de versão e disseminados automaticamente para os serviços quando alterados.	SIM	NÃO	
RF9	Permitir criação de: campanhas e listas de distribuição via whatsapp;	SIM	SIM	

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF10	Capacidade de estabelecer conexões com diversas fontes de dados, incluindo, mas não se limitando a, bancos de dados internos e externos, como também fontes de mailing, para permitir a integração e o acesso eficiente às informações pertinentes.	NÃO	NÃO	
RF11	Permitir a configuração e exibição/veiculação de mensagens automáticas atreladas a parâmetros como dias da semana, horários, skill de atendimento, canal de atendimento, tempo de resposta e processos definidos pela Contratante.	SIM	NÃO	
RF12	Possuir o processo <i>onboarding</i> , ou seja, integrar com as soluções do Sesc em Minas, assim, reduzindo o tempo e custos de operação.	NÃO	NÃO	
RF13	Possuir mecanismo de visualização ou relatórios que armazene todos os tickets que sofreram alterações de comportamento.	SIM	SIM	
RF14	Permitir a definição de SLA – <i>service level agreement</i> para acompanhamento do desempenho de performance por canal.	SIM	SIM	
RF15	Garantir que toda a jornada do cliente seja gerenciável e integrada, compreendendo o atendimento receptivo e ativo, humano e digital/virtual, por e-mail/formulário eletrônico/APP, <i>chat</i> , e <i>WhatsApp Business</i> .	SIM	SIM	
RF16	Transformar as interações, automaticamente, em um ticket dentro da plataforma, independentemente do canal de comunicação e permitindo vincular as demandas semelhantes do mesmo usuário recebidas por canais distintos.	SIM	SIM	
RF17	Permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da Contratante, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da Contratante.	SIM	NÃO	
RF18	A Contratante terá acesso a toda plataforma sem necessidade de acionamento da Contratada ou fabricante.	SIM	NÃO	
RF19	A solução deverá ter a capacidade de buscar informações de usuário do MS Teams na Azure e verificar presença e transferir chamadas de voz para usuários do MS Teams.	NÃO	NÃO	
RF20	Ser capaz de aceitar um GUID (global unique identifier) de outro sistema, por exemplo, um Session Border Controller (SBC);	NÃO	NÃO	
RF21	A plataforma deve ser totalmente aderente as normas LGPD.	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF22	Interface Unificada (omnichannel): A solução deve oferecer uma interface unificada para os agentes, permitindo que eles visualizem e respondam às interações dos clientes em todos os canais de comunicação de forma integrada, gerando registros automáticos no sistema.	SIM	SIM	
RF23	Possibilidade de intervenção em chamadas ou chats, se necessário e a funcionalidade Whisper.	NÃO	NÃO	
RF24	Deve permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalando múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e supervisores, com permissão de atendimento, devendo o status do atendente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado.	SIM	SIM	
RF25	A solução deve permitir a parametrização personalizada da quantidade de atendimentos simultâneos por Skill.	SIM	SIM	
RF26	A solução deve tratar cada canal de atendimento como fila de atendimento e direcionar as interações automaticamente, conforme a especialidade do agente previamente definida, sem necessidade de escolha da interação a ser tratada.	SIM	SIM	
RF27	A solução deve oferecer funcionalidade para configuração das regras de roteamento das interações para os grupos, incluindo funcionalidade de criação de grupos por habilidade/atendimento (skills) e definição de prioridades por grupo, por atendente ou por tipo de demanda do cliente para encaminhamento das interações.	SIM	SIM	
RF28	A solução deve permitir que sejam adicionadas ou removidas especialidades (skill/fila de atendimento) de um agente mesmo que ele esteja atendendo a uma interação, sem que haja interrupção da interação em andamento.	SIM	SIM	
RF29	A solução deve atualizar as filas de agentes em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.	SIM	NÃO	
RF30	A solução deve permitir que um mesmo agente possa fazer parte de múltiplos grupos de serviço.	SIM	SIM	
RF31	A solução deve oferecer mecanismos de recuperação das interações com a finalidade de monitoramento.	SIM	SIM	
RF32	Permitir transferência de dados coletados do cliente em um atendimento independente do canal quando encaminhada entre filas de atendimento;	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF33	A solução deve coletar automaticamente os dados dos clientes que abandonarem os contatos em fila para atendimento humano e inserir em relatório para realização de campanha de <i>call back</i> , em horário e dia pré-definido pelo administrador do sistema.	NÃO	NÃO	
RF34	A solução deve oferecer mecanismo que viabilize a priorização de atendimento, quando for identificado o mesmo cliente chamador, em fila, que já acionou os canais de atendimento no mesmo dia.	NÃO	NÃO	
RF35	A solução deverá prover capacidade de CTI compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.	NÃO	NÃO	
RF36	A solução deve possibilitar roteamento de interações baseado no nível de serviço e tempo estimado de espera.	NÃO	NÃO	
RF37	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de filas de atendimento, nos canais síncronos e assíncronos.	SIM	NÃO	
RF38	A solução deve permitir a combinação de regras de roteamento de interações com base em informações relacionadas a interações incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede; • Dígitos coletados na URA; • DNIS (Dialed Number Identification Service); • Interações vocalizadas. 	SIM	NÃO	
RF39	A solução deve permitir roteamento utilizando fila única, com atendimento individualizado, independente se o contato foi feito por canal de voz, e-mail, WhatsApp ou chat aos grupos de atendimento.	NÃO	NÃO	
RF40	A solução deverá conter a funcionalidade de ASR (Automatic Speech Recognition), em português (Brasil)	NÃO	NÃO	
RF41	A solução deve possibilitar a alocação temporária de agentes para determinada fila de atendimento. O sistema deve permitir a alocação temporária de agentes pertencente a outra fila de atendimento para uma fila que esteja sobrecarregada, desde que realizada por um perfil de gestão, a temporalidade deve ser parametrizada pelo gestor.	NÃO	NÃO	
RF42	A solução deve possibilitar a transferência de ligações/atendimento de agentes para outro skill ou grupo de atendimento, tendo como preferência o canal solicitado pelo usuário, mantendo o histórico de atendimento.	SIM	SIM	
RF43	Permitir exportação automática de dados para um data lake	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF44	Possuir corretor ortográfico integrado em todos os módulos.	SIM	NÃO	
RF45	Permitir a consulta de atendimentos anteriores, independente do status, por meio dos dados cadastrais do cliente.	SIM	SIM	
RF46	Os agentes devem possuir um login exclusivo para acessar o sistema, independentemente de sua especialidade ou canal de atendimento. Cada agente deve ser identificado consistentemente por meio de um único PIN (Número de Identificação Pessoal), embora seja possível optar por outro método para garantir a identificação única de cada agente.	SIM	NÃO	
RF47	Possibilitar “assento livre”, ou seja, o agente poderá ocupar qualquer posição de atendimento, e mediante realização de registro (login) em sistema, transferindo para a posição de atendimento ocupada.	SIM	NÃO	
RF48	A ferramenta deve garantir a opção de opt-in no WhatsApp, permitindo que os clientes escolham receber comunicações e mensagens do Sesc em Minas. Caso desejem interromper o recebimento, poderão optar pelo opt-out a qualquer momento, que é similar ao recurso de cancelamento de recebimento de comunicações e mensagens. Ao selecionar o opt-out, o cliente será automaticamente excluído da lista de contatos. Importante ressaltar que aqueles que optaram pelo opt-out anteriormente têm a liberdade de mudar de ideia e reativar o recebimento de mensagens através do opt-in.			
RF49	Colocar os contatos de entrada em fila de espera quando os agentes de um grupo de serviço estiverem ocupados ou indisponíveis para o atendimento.	SIM	SIM	
RF50	A solução proposta deverá abranger a gestão integral de todos os canais de atendimento, incluindo agentes virtuais, garantindo a geração de relatórios em tempo real e históricos. Esses relatórios devem abranger informações cruciais de monitoramento, volumetria e desempenho para proporcionar uma análise abrangente do serviço prestado pelo Contact Center, alinhado às necessidades específicas da Contratante.	SIM	SIM	
RF51	Deverá assegurar que as mensagens sejam sincronizadas entre todos os agentes que fazem parte do mesmo grupo de atendimento.	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF52	Oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização dos atendimentos, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de solicitações por cliente, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	NÃO	NÃO	
RF53	Permitir cadastro dos clientes (pessoa física) do Sesc em Minas. No mínimo com os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none"> • Nome; • Telefone com DDD; • CPF; • Endereço eletrônico (e-mail) 	SIM	SIM	
RF54	Garantir a unicidade do cadastro do cliente, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo cliente mais de uma vez, caso tenha o mesmo número de CPF.	SIM	SIM	
RF55	Prover mecanismos para anonimizar dados sensíveis dos clientes em uma manifestação, quando for o caso, respeitando a lei de proteção de dados.	SIM	NÃO	
RF56	Permitir o registro/tabulação dos atendimentos prestados pelos canais disponibilizados minimamente conforme árvore definida pela contratante.	SIM	SIM	
RF57	Disponibilizar campo de texto para registro de observações e detalhes do atendimento que foi prestado.	SIM	SIM	
RF58	Permitir a automação de regras para tagueamento dos atendimentos em todos os canais.	SIM	NÃO	
RF59	Deverá permitir vincular várias solicitações a uma principal, que quando resolvida, encerra todas as solicitações automaticamente.	SIM	NÃO	
RF60	Oferecer funcionalidade para definição e envio de resposta automática, em todos os canais em que as interações acontecem por voz e texto.	SIM	NÃO	
RF61	Oferecer funcionalidade para cadastro e utilização de respostas mensagens pré-formatadas por canal, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis e categoria dos clientes, para facilitar, padronizar e tornar mais rápida a comunicação com os clientes do Sesc em Minas.	SIM	SIM	
RF62	Possuir base (de conhecimento) para cadastro e consulta de informações que auxiliem a equipe de maneira a padronizar e agilizar os atendimentos, em formato de intranet (informativo).	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF63	Permitir a busca por palavra/pesquisa avançada, para identificar de maneira ágil o conteúdo necessário na base de conhecimento, histórico de atendimentos, cadastro de cliente etc.	SIM	SIM	
RF64	Permitir a configuração e utilização por parte dos agentes de códigos de interrupção (pausa lanche, descanso, particular, saúde, treinamento, suporte, feedback e ginastica) para utilização dos usuários de maneira que o atendimento seja suspenso temporariamente.	SIM	SIM	
NR 17				
RF65	A solução deverá oferecer funcionalidades automáticas para a gestão de intervalos e pausas, assegurando a conformidade contínua com os padrões definidos pela NR17.	SIM	SIM	
RF66	A solução deverá flexível dos horários de pausas, considerando as variações nos turnos de trabalho, garantindo aderência aos requisitos da NR17.	SIM	NÃO	
RF67	A solução deverá prover relatórios com possibilidades de visualizá-los sobre o tempo de pausas dos operadores, facilitando a supervisão e a auditoria em conformidade com as normas ergonômicas da NR17.	SIM	NÃO	
RF68	A solução deverá incorporar mecanismos de alerta e notificação para garantir que as pausas sejam realizadas os limites estabelecidos pela NR17, contribuindo para a saúde e bem-estar dos colaboradores.	NÃO	NÃO	
WFM (WORKFORCE MANAGEMENT)				
RF69	O sistema deve oferecer recursos de planejamento de escala, permitindo a criação de horários de trabalho para os agentes, por grupo. Isso inclui a capacidade de considerar a demanda prevista, habilidades individuais dos agentes e requisitos de conformidade.	SIM	SIM	
RF70	Permitir a configuração prévia da escala dos atendentes (pausas e horário de trabalho), para gestão e acompanhamento da aderência, podendo ser parametrizado quanto ao uso ou desuso.	SIM	SIM	
RF71	Prever volumes de chamadas, e-mails, chats, etc., para determinar a quantidade de pessoal necessário em diferentes momentos do dia, semana ou mês. Gerar relatórios detalhados e análises sobre o desempenho da equipe, aderência à escala, níveis de serviço, entre outros indicadores-chave de desempenho (KPIs).	SIM	NÃO	
RF72	Avaliar performance em tempo real, comparada ao cenário planejado, sugerindo ajustes	SIM	NÃO	
RF73	Permitir a configuração de critérios e KPI's distintos para os diferentes canais e skills de atendimento	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF74	O sistema deve fornecer funcionalidades de monitoramento em tempo real, permitindo que os supervisores acompanhem a aderência aos horários, identifiquem possíveis lacunas na cobertura e façam ajustes imediatos conforme necessário para manter a eficiência operacional.	SIM	SIM	
TICKETS				
RF75	Deve permitir a classificação dos tickets (atendimentos prestados) por motivo de contato, em no mínimo 50 níveis e cada nível podendo chegar à no mínimo 50 subníveis, E cada subníveis e níveis devem permitir o cadastro de no mínimo 100 itens, com a flexibilidade de criar, ativar e inativar variáveis por nível, conforme demandado pela Contratante. A árvore de decisão com os níveis e subníveis a serem disponibilizados, deverá ser de autonomia de criação e configuração da Contratante.	SIM	SIM	
RF76	Deverá conter o recurso de visualizar em cada atendimento o histórico completo das interações dos clientes, incluindo o percurso na URA, escolhas feitas e ações realizadas, a fim de evitar redundâncias e garantir um atendimento eficaz. Além disso, deve permitir a classificação de tickets em no mínimo 50 níveis, com a flexibilidade de criar, ativar e inativar variáveis por nível, sem restrições.	SIM	SIM	
RF77	Deve permitir a classificação dos tickets conforme RF82, com a flexibilidade de criar, ativar e inativar variáveis por nível, conforme demandado pela Contratante. A árvore de decisão com os níveis e subníveis a serem disponibilizados, deverá ser de autonomia de criação e configuração da Contratante.”	SIM	SIM	
RF78	Priorização automática de tickets com base em critérios configuráveis.	SIM	SIM	
RF79	A solução deverá possuir um eficiente sistema de tickets que permita rastrear, gerenciar, organizar e priorizar por status, skill as solicitações dos clientes de forma ágil e eficaz.	SIM	SIM	
RF80	A solução deverá oferecer a funcionalidade de atribuir as solicitações aos agentes/grupo de trabalho apropriados com base em critérios predefinidos, otimizando a distribuição de tarefas.	SIM	NÃO	
RF81	Deverá ser possível definição das categorias de tickets e seus respectivos fluxos de trabalho, possibilitando uma adaptação flexível às necessidades específicas da organização contratante.	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF82	A solução deverá oferecer recursos de relatórios e análises para que seja possível avaliar a eficiência do atendimento, identificar tendências e tomar decisões informadas para melhorias contínuas.	SIM	NÃO	
ESTAÇÃO DE TRABALHO				
RF83	A solução deverá ter plena comunicação entre os sistemas da Contratante e o sistema de atendimento proposto, permitindo a localização e transferência para as posições de atendimento de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de atendimento.	NÃO	NÃO	
RF84	Apresentar, para o agente, o histórico de todas as interações que o cliente realizou através dos canais da plataforma (jornada do cliente), contendo as informações do cliente na área de trabalho do agente;	SIM	SIM	
RF85	Além de status de agentes configuráveis, permitir no mínimo os seguintes status: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.;	SIM	SIM	
RF86	Emitir relatório com todas as atividades de entrada (inbound) e saída (outbound) de todos os canais de atendimento;	SIM	NÃO	
RF87	A interface do agente deve ser customizável e capaz de trazer informações de diversos web services simultaneamente.	SIM	NÃO	
RF88	A solução deverá consolidar e unificar dados do cliente provenientes de diferentes canais, proporcionando uma visão holística e atualizada para os agentes durante as interações.	NÃO	NÃO	
RF89	A solução deverá conter um espaço de trabalho omnichannel unificado, consolidando dados do cliente, interações entre canais e histórico de tickets para proporcionar uma visão única e abrangente da jornada do cliente no Contact Center acessível a todos os agentes.	SIM	SIM	
RF90	Permitir que o agente realize upload e download de arquivos (imagem e vídeos).	SIM	SIM	
RF91	Permitir que o agente visualize os documentos atrelados aos atendimentos.	SIM	SIM	
RF92	Deverá ser possível bloquear o login dos atendentes fora do horário de funcionamento da operação.	NÃO	NÃO	
RF93	Permitir o registro de dados de atendimentos realizados tanto presencialmente nas unidades do Sesc em Minas quanto online através dos diversos canais de atendimento. Deve ser possível identificar, ao longo da jornada do cliente, um ponto de contato exclusivo para atendimentos presenciais, excluindo os canais remotos como telefone, WhatsApp, e-mail, webchat e redes sociais	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF94	Registrar de forma automática todas as interações, sejam elas internas ou externas, no histórico da solicitação/ticket. As atividades realizadas pelos agentes devem ser registradas no sistema, incluindo informações como data, hora, atendente responsável e a ação executada. Além disso, o sistema deve documentar os encaminhamentos entre departamentos e atendentes, possibilitando a geração e extração de relatórios detalhados	NÃO	NÃO	
RF95	Todas as interações deverão ser gravadas e os seus respectivos registros deverão ser armazenados em banco de dados.	SIM	NÃO	
RF96	Fornecer a funcionalidade de screenpop no ingresso de chamadas, ou seja, recurso de integração de telefonia por computador que exibe automaticamente as informações do cliente por meio de uma janela ou caixa de diálogo no computador do agente ao atender a chamada do usuário.	SIM	SIM	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO				
RF97	Deverá ter uma solução de gerenciamento corporativo centralizado para todos os skill/grupos.	SIM	SIM	
RF98	O softphone deve ser integrado à solução, ou seja, sua interface deve estar na mesma tela onde o atendimento é registrado.	SIM	SIM	
RF99	A solução deve manter o registro de todas as ações e interações realizadas para o atendimento do cliente, não permitindo a exclusão desses dados, a fim de garantir o histórico, rastreabilidade e confiabilidade das informações imputadas no banco de dados.	SIM	SIM	
RF100	A solução deve possuir um perfil de administrador, disponível para o Sesc em Minas, onde os usuários relacionados a ele tenham acesso a qualquer tipo de configuração disponível no sistema.	SIM	SIM	
RF101	A solução deve possibilitar o control desk para gestão dos indicadores, métricas e produtividade das filas de atendimento por parte dos agentes ao usuário.	SIM	SIM	
RF102	O sistema deverá manter um log de eventos principais para controle de utilização e também como dados para alguns relatórios, guardando ocorrências de login, logout, alterações nas configurações, inclusão/exclusão de usuários, etc., salvando informações sobre o autor, data e hora do evento, inserir o tempo que este log deve estar disponível.	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)				
RF103	Deve oferecer uma atualização em tempo real do histórico de interações, garantindo que os agentes tenham acesso imediato a informações recentes, melhorando a capacidade de resposta e personalização durante as interações.	SIM	SIM	
RF104	O sistema deverá permitir a segmentação do histórico de interações com base nos diferentes canais de comunicação, facilitando a análise específica de cada canal para insights mais detalhados.	SIM	SIM	
RF105	Deve oferecer a capacidade de exportar registros do histórico de interações em formato de no mínimo CSV e xls, facilitando a análise externa e relatórios personalizados.	SIM	SIM	
RF106	A URA deverá registrar as informações digitadas pelos clientes em um banco de dados para composição de relatórios.	SIM	NÃO	
RF107	Recuperar as informações de navegação da URA, do atendimento virtual, de maneira a permitir que qualquer pessoa designada para um atendimento possa iniciar a conversa com o usuário exatamente no ponto que ele parou, sem que haja a necessidade de repetir as mesmas perguntas.	NÃO	NÃO	
RF108	A URA deverá ter a possibilidade de utilizar, a critério do Sesc em Minas, quando julgar necessário e pelo período que definir, o recurso de informar o tempo de espera estimado.	NÃO	NÃO	
RF109	A URA deverá possibilitar que o usuário tenha acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, através do teclado ou voz.	SIM	NÃO	
RF110	Atender às interações 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, apresentando, inclusive, mensagens específicas definidas pelo Sesc em Minas para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível.	SIM	NÃO	
RF111	Suportar múltiplos anúncios gravados de maneira que vários chamadores possam ouvir ao mesmo anúncio simultaneamente.	SIM	NÃO	
RF112	Possibilitar que os clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.	SIM	NÃO	
RF113	Transferir a chamada imediatamente a um agente disponível, sem a necessidade de completar um anúncio quando não houver fila.	SIM	NÃO	
RF114	Possuir mecanismo de integração com sistema de discador outbound com geração de relatórios de forma integrada com sistema de relatórios proposto.	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF115	Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.	SIM	NÃO	
RF116	Permitir a configuração do tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada (Timeout Global).	SIM	NÃO	
RF117	A Unidade de Resposta Audível (URA) deve ser integrada com o sistema de disparo de mensagens de e-mail. Isso permitirá que as mensagens sejam enviadas por meio da URA, seguindo os caminhos e critérios definidos pela Contratante.	NÃO	NÃO	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
RF118	O sistema deve permitir utilizar pesquisa de qualidade do atendimento definida pelo Sesc em Minas, permitindo que o cliente/solicitante avalie o atendimento prestado após sua conclusão, independente do canal de atendimento. A plataforma deve ser capaz de gerar e permitir download de relatórios compilando os dados obtidos por meio desta pesquisa de satisfação do cliente.	SIM	SIM	
RF119	A solução deve fornecer ao usuário áudio orientativo para classificar a pesquisa de qualificação, orientando-o a utilizar o comando correspondente para indicar a nota desejada.	SIM	NÃO	
RF120	Deverá ter a possibilidade de o usuário confirmar a nota informada e realizar o fluxo para que o usuário realize nova pesquisa de satisfação, se for o caso. O modelo ou o critério da pesquisa deverá ser definida pela Contratante a qualquer momento e parametrizada na solução.	SIM	SIM	
BASE DE CONHECIMENTO				
RF121	Deve ser possível categorizar as informações em base de conhecimento de acordo com os diversos serviços oferecidos pelo Sesc em Minas, permitindo uma busca segmentada e específica relacionada a cada serviço.	SIM	SIM	
RF122	O sistema deverá utilizar inteligência artificial nas consultas de base de conhecimento fornecendo sugestões relevantes e contextuais para os atendentes humanos durante as interações com os clientes, ajudando-os a encontrar informações e fornecer respostas mais precisas.	NÃO	NÃO	
RF123	A solução de inteligência artificial utilizada deve ter capacidade de compreender consultas em linguagem natural, permitindo aos usuários fazerem perguntas de forma natural e obter respostas relevantes.	NÃO	NÃO	
RF124	A solução deverá coletar feedback dos usuários e dos atendentes humanos para melhorar continuamente sua eficácia e precisão nas respostas.	NÃO	NÃO	

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF125	Fornecer o acesso hierárquico à base de conhecimento, permitindo a busca e consulta de informações por temas, subtemas ou serviços específicos do SESC em Minas.	SIM	NÃO	
RF126	A solução deve oferecer um mecanismo de busca eficiente que permita aos agentes localizarem informações de maneira rápida e precisa, utilizando palavras-chave, frases ou categorias específicas.	SIM	SIM	
RF127	Deve ser possível realizar atualizações frequentes na base de conhecimento, permitindo a inclusão de novas informações, revisão de conteúdo e remoção de dados desatualizados para garantir a precisão e relevância das respostas.	SIM	NÃO	
RF128	Base de conhecimento embarcado na solução.	SIM	SIM	
CHAT				
RF129	Oferecer interface customizada integrada sistema internos e legados com o padrão de identidade da Contratante que deverá ser aprovada por ela previamente.	NÃO	NÃO	
RF130	Disponibilizar lista de emojis ou ícones ilustrados e permitir a sua utilização nas interações por texto entre os agentes e os clientes do Sesc em Minas.	NÃO	NÃO	
RF131	Estar integrado à solução de agente virtual (chatbot).	SIM	NÃO	
RF132	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	SIM	SIM	
RF133	Oferecer funcionalidade que permita ao cliente do Sesc em Minas identificar que o atendente está digitando.	NÃO	NÃO	
RF134	Permitir a configuração de alertas visuais, com mensagens configuráveis, para os usuários e atendentes em limites de tempo também configuráveis.	NÃO	NÃO	
RF135	Permitir a configuração de tempo para desconexão automática nas situações em que não houver interação por parte do cliente.	NÃO	NÃO	
RF136	Caso o usuário identifique que o seu problema não foi resolvido, deverá ter a possibilidade do usuário ser inserido em fila prioritária.	NÃO	NÃO	
WHATSAPP				
RF137	A integração com o WhatsApp deve estabelecer uma conexão direta com a API oficial da Meta, garantindo um canal de comunicação seguro e em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela plataforma.	SIM	NÃO	
RF138	A solução deverá oferecer funcionalidade que possibilite o atendimento dos clientes que acionarem o perfil do Sesc em Minas, utilizando a API do WhatsApp Business, conforme política de privacidade e termos de uso da ferramenta.	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF139	Permitir o atendimento por vários agentes em um único número de WhatsApp.	SIM	SIM	
RF140	Disponibilizar lista de emojis ou ícones ilustrados e permitir a sua utilização nas interações por texto entre os atendentes e os clientes do Sesc em Minas.	NÃO	NÃO	
RF141	Estar integrado à solução de agente virtual (chatbot).	SIM	NÃO	
RF142	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	SIM	SIM	
RF143	Permitir a configuração de alertas visuais, com mensagens configuráveis, para os usuários e agente em limites de tempo também configuráveis.	NÃO	NÃO	
RF144	Informar ao demandante os horários de disponibilidade do atendimento humano, caso não seja o horário previsto para o atendimento via web-chat.	SIM	NÃO	
RF145	Permitir que o cliente veja sua posição na fila de atendimento em tempo real. Essa função deverá ser configurável, cabendo a Contratante definir pela sua desativação.	NÃO	NÃO	
RF146	Permitir que a Contratada tenha autonomia para configuração e alteração do número de interações simultâneas a serem tratadas por cada agente simultaneamente, com permissão de atendimento de até 5 interações simultâneas, devendo o status do agente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado.	SIM	SIM	
RF147	Permitir a configuração de tempo para que o cliente do Sesc em Minas responda às interações até a desconexão automática.	NÃO	NÃO	
RF148	Permitir o envio de mensagem de maneira automática para clientes que estão em fila aguardando atendimento humano.	NÃO	NÃO	
WHATSAPP				
RF149	Oferecer funcionalidade de envio de mensagens para múltiplos destinatários em um só disparo, utilizando a API do WhatsApp Business, conforme política de privacidade e termos de uso da ferramenta.	SIM	SIM	
RF150	Possibilitar a personalização das mensagens utilizando variáveis como nome, datas, etc.	SIM	SIM	
RF151	Oferecer funcionalidade para importação dos contatos para envio de mensagens de maneira automática.	SIM	NÃO	
RF152	Possibilitar a configuração de disparos de mensagens automáticos vinculados a ações realizadas nos sistemas legados do Sesc em Minas.	NÃO	NÃO	
RF153	Oferecer funcionalidade para parametrização dos intervalos de envios entre campanhas/disparos.	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF154	Permitir o agendamento de envio de mensagens para disparo automático em data e hora marcados previamente.	NÃO	NÃO	
RF155	Permitir ter vários templates salvos para uso sempre que necessário, mediante simples seleção da mensagem a ser utilizada.	SIM	SIM	
RF156	Disponibilizar interface para criação de HSM (HIGH STRUCTURED MESSAGE) dos templates aprovados, podendo parametrizar no mínimo os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none"> • Serviço; • Subnível de serviço; • Assunto; • Unidade. 	NÃO	NÃO	
RF157	Permitir a configuração de resposta automática para os clientes que responderem as mensagens enviadas.	NÃO	NÃO	
EMAIL				
RF158	A solução deve ser compatível com a API's do Microsoft 365 para disparo automático de e-mail.	SIM	NÃO	
RF159	Todo os email recebidos pelas contas do contact center deve ser tratados através de fila universal e distribuídos aos grupos de atendimento humano de email. Também deve ter a possibilidade de enviar um e-mail retornando ao cliente com informações durante o tratamento.	SIM	SIM	
RF160	Deve permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-mail em andamento (aberto), em andamento, finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, aguardando em fila, determinado tempo em fila.	SIM	SIM	
RF161	Disponibilizar um questionário inicial customizável, com perguntas a serem respondidas pelo cliente/usuário que permita identificar as diferentes demandas e direcionar para os agentes ou grupo de trabalho conforme a sua especialidade.	NÃO	NÃO	
RF162	Evitar a reabertura dos tickets quando os clientes respondem apenas para agradecer.	SIM	SIM	
RF163	Permitir receber alertas visuais quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados. Os alertas deverão aparecer um dia antes e na data do vencimento.	NÃO	NÃO	
RF164	Permitir o encaminhamento, automático, das interações, para um responsável ou grupo de trabalho pré-determinado conforme o tipo de atendimento prestado/condições pré-determinadas.	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF165	Permitir a criação de “nova mensagem” de e-mail, permitindo ao agente enviar mensagem aos clientes e não apenas responder.	SIM	SIM	
RF166	Permitir visualização de imagens no corpo do e-mail.	SIM	SIM	
RF167	Permitir a criação de assinaturas personalizadas.	SIM	NÃO	
GRAVADOR DIGITAL				
RF168	Deve incluir o fornecimento e instalação de um sistema de gravação de ligações telefônicas, com interface de gerenciamento e monitoração acessível, obrigatoriamente, por navegador web;	SIM	SIM	
RF169	O gravador deverá possuir disponibilidade de gravação para todas as interações de entrada e saída, com alta disponibilidade e qualidade de voz entendível;	SIM	SIM	
RF170	O gravador deverá armazenar as gravações por no mínimo 6 (seis) meses ou 180 (cento e oitenta) dias.	SIM	NÃO	
RF171	O sistema deve ter alto desempenho, capaz de gravar todas as linhas, ramais e posições de atendimento simultaneamente, independentemente do tipo de terminal utilizado pelo usuário, e de registrar integralmente (do início ao fim) todas as chamadas.	SIM	NÃO	
RF172	Deve oferecer avançados filtros para localizar as ligações, como filtro por número e nome do agente, dia e hora inicial e final, duração das interações, tempo de espera, fila / grupo de atendimento, número de telefone, chamadas transferidas, estado da chamada, se atendida com sucesso ou abandonada, bem como por meio dos dados de atendimentos registrados no sistema de gestão do atendimento, para chamadas entrantes e saídes.	SIM	SIM	
RF173	Permitir aos usuários autorizados, mediante senha, pesquisar, reproduzir e/ou copiar, facilmente e de imediato, as gravações armazenadas através de quaisquer parâmetros simultâneos registrados pela base de dados como no mínimo: data, hora, agente, nº telefone chamador ou discado.	SIM	SIM	
RF174	Possibilitar que a gravação das chamadas ocorra de forma automática, assim que a chamada foi estabelecida.	SIM	NÃO	
RF175	Possibilitar que o áudio das gravações seja de boa qualidade tornando inteligíveis todas as conversações registradas, isto é, áudio com compactação e volume adequados, sem adição de distorções e/ou ruídos e sem interrupções;	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF176	Permitir a recuperação imediata das gravações, assim que o contato é finalizado.	SIM	SIM	
RF177	Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor somente escute e/ou visualize o diálogo entre a gente e cliente, conforme o canal de atendimento);	SIM	NÃO	
RF178	A gravação, reprodução ou exportação deverá ser em formatos compatíveis com o Windows – Voz: WAV, MP3; Vídeo: AVI, MPEG; Log dos chats: TXT.	SIM	NÃO	
MONITORAMENTO DE QUALIDADE				
RF179	O módulo de Monitoramento de Qualidade deverá permitir a avaliação de forma individual dos atendimentos prestados pelos agentes com lançamento de dados diretamente no sistema.	SIM	SIM	
RF180	Oferecer funcionalidade para cadastro de checklist de monitoria, dos processos e padrões de atendimento, conforme critérios definidos pela Contratante.	SIM	SIM	
RF181	Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes critérios de avaliações por canal de atendimento/skill.	SIM	NÃO	
RF182	Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria.	SIM	SIM	
RF183	Oferecer funcionalidade para busca de contatos que serão monitorados, utilizando filtros como; data e hora, canal de atendimento e nome dos agentes, tempo de duração do atendimento, etc.	SIM	SIM	
RF184	Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor escute o diálogo entre o agente e o cliente e converse com o agente sem o cliente escutar).	SIM	NÃO	
RF185	Oferecer link entre as fichas de monitoria e as gravações do contato monitorado, de forma que, em momento de feedback aos atendentes, eles possam ouvir ou ler o histórico do contato.	SIM	SIM	
RF186	Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos.	SIM	NÃO	
RF187	O módulo deve manter o histórico e registro de todas as monitorias realizadas para consultas a qualquer tempo, seja pela visão geral quanto por agente.	SIM	NÃO	
RF188	O módulo deve permitir a geração de relatórios e download de relatórios com pelo menos os seguintes dados: produtividade (volume de monitorias realizadas, nota por agente, por canal, por skill (consolidada e individual), por período, etc.	SIM	NÃO	
RF189	Fornecer relatório analítico com detalhamento das avaliações: todos os itens do questionário e as respectivas respostas e comentários de cada avaliação.	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF190	O módulo de monitoria deverá realizar análise de discurso fornecendo de forma automatizada e a partir de critérios pré-definidos Feedback direto aos operadores com base nas avaliações das interações.	SIM	NÃO	
RF191	Contra-argumento do Agente: o sistema deverá permitir que os operadores forneçam seus contra-argumentos em resposta aos feedbacks recebidos. Deverá ter a funcionalidade do operador da o “aceito” através do próprio sistema de monitoria, permitindo gerar em relatório com data e hora que o operador deu o “aceite” na monitoria realizada tanto do supervisor quanto do monitor de qualidade.	NÃO	NÃO	
SPEECH ANALYTICS				
RF192	Speech Analytics: O módulo de monitoria deverá realizar análise de discurso (speech analytics), possibilitando a identificação e avaliação automática de padrões, tendências e insights nas interações, possibilitando: <ul style="list-style-type: none"> • Sentimento do cliente; • Tempo médio de silêncio; • Blocos de silêncio; • Motivos de contato; • Palavras ofensivas; • Comparativo entre equipes; • Reconhecimento de entidades; • Seguimento de script. 	NÃO	NÃO	
RF193	Possuir funcionalidade de Análise de Fala e Texto (Speech and Text Analytics) em Português BR	NÃO	NÃO	
RF194	A Contratada deverá oferecer uma ferramenta que integre um banco único de dados para todos os atendimentos, sendo possível analisar o comportamento dos usuários com relação as demandas nos canais de atendimento em tempo real. Assim permitindo que o atendimento prestado ao cliente seja personalizado conforme o “termômetro/semáforo” de (Reclamações, Solicitações e Elogios) registrado em todas as nossas plataformas de atendimento, permitindo uma personalização de acordo como perfil de cada cliente.	NÃO	NÃO	
RF195	Realizar análise de voz e texto, possibilitando a busca contextualizada e identificação de tendências e oportunidades, além de permitir seleção categorizada por palavras ou características da interação gravada para análise do módulo de Quality Management.	NÃO	NÃO	

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF196	Deve ser feita a análise de todas as interações de voz e texto para entender os motivos de contato, eventuais problemas e as necessidades dos clientes a fim de assegurar a confiabilidade dos processos.	NÃO	NÃO	
AGENTE VIRTUAL				
RF197	Gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.	NÃO	NÃO	
RF198	Possibilitar que o assistente virtual inteligente registre as manifestações, por especificidade e/ou níveis de classificação a fim de obter o rastreamento da necessidade do usuário, no respectivo sistema permitindo a identificação do canal utilizado.	NÃO	NÃO	
RF199	Atender às interações 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, em todos os canais, apresentando mensagens específicas definidas pelo Sesc em Minas para os dias e horários em que não exista atendimento humano disponível.	NÃO	NÃO	
RF200	Se apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Para tanto, deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.	NÃO	NÃO	
RF201	Contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário, permitindo a customização de vocabulário específico.	NÃO	NÃO	
RF202	Permitir que o usuário utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo.	NÃO	NÃO	
RF203	O voicebot deverá permitir a escolha de vozes.	NÃO	NÃO	
RF204	O voicebot deve compreender a fala dos clientes e encaminhá-los para o serviço desejado sem a necessidade de pressionar números para serem direcionados ao atendimento desejado.	NÃO	NÃO	
RF205	A plataforma deverá possuir recursos para a transferência de dados eletrônicos para os sistemas da Contratante e vice-versa.	NÃO	NÃO	
RF206	Ferramentas incorporadas para monitorar e analisar o desempenho do chatbot/voicebot.	NÃO	NÃO	
RF207	A solução deverá ter capacidade de definir lógica de conversação, respostas condicionais e fluxos dinâmicos.	NÃO	NÃO	

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF208	Utilizar o chatbot/voicebot em várias plataformas, como websites, redes sociais e aplicativos de mensagens.	NÃO	NÃO	
RF209	Capacidade de definir lógica de conversação, respostas condicionais e fluxos dinâmicos.	NÃO	NÃO	
RF210	Disponibilizar tecnologia de reconhecimento de voz para a criação de voicebots com capacidade de gerar respostas em áudio para uma experiência de usuário completa.	NÃO	NÃO	
RF211	A solução deverá permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano, independente do canal utilizado na origem e nesse caso, encaminhar as informações colhidas pelo robô nas etapas anteriores.	NÃO	NÃO	
RF212	O agente virtual deverá ser capaz de responder perguntas nos canais digitais (chatbot) e nos canais de voz (voicebot), e realizar ações nos sistemas legados do Sesc em Minas.	NÃO	NÃO	
RF213	Permitir criar roteiro e fluxos diferentes conforme os diferentes canais e skills de atendimento.	NÃO	NÃO	
RF214	Permitir desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	NÃO	NÃO	
RF215	Permitir que o usuário seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, telefone, whatsapp, chat, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	NÃO	NÃO	
RF216	utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning, deep learning (Inteligência Artificial).	NÃO	NÃO	
RF217	Ter capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O assistente virtual inteligente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina.	NÃO	NÃO	
RF218	Permitir acompanhar os atendimentos executados pelo Agente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento pela Contratante.	NÃO	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF219	Identificar possíveis ataques de comunicação em massa e de forma repetida, no sentido de não gerar custos adicionais para a Contratante. Possuir mecanismos tecnológicos de monitoramento e alarme que detecte e impeça automaticamente utilizações da solução por outros robôs na Internet.	NÃO	NÃO	
RF220	Dentre as ações que se espera, o agente virtual seja capaz de realizar: a) Consultar unidades e horários de funcionamento; b) Consultar boletos abertos por meio do CPF do usuário e enviar código de barras, arquivo em PDF e links de pagamento de operadoras de cartão de crédito de estabelecimentos da Contratante, conforme a escolha do usuário; c) Consultar informações sobre os clientes e serviços oferecidos nos sistemas legados do Sesc em Minas (identificação do cliente, se possui cartão válido, categoria, existência de vagas para os serviços, valores, etc.) e responder às dúvidas dos clientes de maneira personalizada; d) Efetivar registros nos sistemas legados do Sesc em Minas para efetivação de inscrições, venda de serviços, agendamentos, etc.; e) Realizar gerenciamento de agenda: agendamento, reagendamento, cancelamento e vendas de serviços oferecidos pelo Sesc em Minas.; f) Consultar a situação das empresas e atividade econômica no site da Receita Federal e sistema legado do Sesc em Minas.	NÃO	NÃO	
DASHBOARD E RELATÓRIOS				
RF221	A solução deve oferecer uma visualização consolidada de estatísticas e dashboards para todo os canais e skill de atendimento.	SIM	SIM	
RF222	O sistema deve possibilitar a criação e personalização de relatórios abrangentes, incorporando todas as informações disponíveis na base de dados.	SIM	NÃO	
RF223	A solução deve permitir a construção de dashboards conforme a necessidade da Contratante, em uma só plataforma para todos os canais, permitindo ainda a parametrização do nível de informações a serem apresentadas (consolidadas e detalhadas no nível da operação, canal, skill, até o nível de agentes), por período, conforme os SLA's e KPI's definidos pela Contratante.	NÃO	NÃO	
RF224	A solução deve permitir a geração de gráficos comparativos, relatórios com indicadores, estatísticas.	SIM	SIM	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF225	Os relatórios deverão ser disponibilizados pela Contratada, com perfil de acesso para visualização, devendo ser permitida a exibição e exportação das informações apresentadas em tela nos formatos PDF, .xlsx, além de oferecer a capacidade de se conectar com a ferramenta Power BI.	SIM	SIM	
RF226	<p>Fornecer <i>dashboard</i> para acompanhamento em tempo real, via web, das filas por canal e por grupos/skills de atendimento, com visualização de no mínimo, os seguintes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de atendimentos prestados; b) Número de atendimentos/clientes em espera; c) Tempo médio de espera (TME); d) Nível de serviço; e) Tempo médio de atendimento (TMA); f) Agentes logados; g) Quantidade de agentes em pausa; h) Quantidade de agentes em atendimento; i) Quantidade de agentes em estado pronto/disponível; j) Visão detalhada do seu estado do agente em sistema (disponível, pausa, em atendimento) e duração do estado. k) Índice de Satisfação do Cliente (metodologia NPS e CSAT). 	SIM	NÃO	

RF227	<p>Relatório de performance da operação – relatório com filtro por hora, dia e mês, canal, skills de atendimento que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de contatos recebidos dentro e fora do horário de expediente da operação; b) Número de contatos atendidos por humanos; c) Número de contatos atendidos e finalizados pelo bot; d) Quantidade de agentes logados; e) Número de contatos abandonados pelo cliente antes do atendimento humano; f) Tempo médio de atendimento (TMA); g) Tempo médio de espera (TME); h) Percentual do Nível de Serviço conforme parâmetro estabelecido pelo Sesc em Minas por canal (número de contatos atendidos em “x” tempo de espera); i) Índice (%) de contatos abandonados após “x” segundos de espera em fila; j) Tempo total logado e média de tempo de pausas (soma do tempo em que os agentes permaneceram logados em sistema não importando o seu status); k) Tempo total de pausas e média de tempo de pausas (soma do tempo em que os agentes permaneceram em pausa (de qualquer tipo)); l) Tempo total por tipo de pausa (soma do tempo em que os agentes permaneceram em cada tipo de pausa); m) Tempo ocioso (tempo total em que os agentes permaneceram sem interagir com clientes em estado pronto/disponível); n) Tempo produtivo (tempo total em que os agentes permaneceram em interação com os clientes); o) Percentual de clientes que realizaram pesquisa de satisfação (número de contatos recebidos/quantidade de avaliações realizadas); p) Percentual de aderência à escala (pausas e login/logout); q) Percentual de rechamada (número de contatos do mesmo chamador realizados no mesmo dia); r) Valor total de vendas realizadas por serviço (diárias de hotel, pacotes de viagem, taxa de lazer, etc); s) Nota geral de pesquisa de satisfação (metodologia NPS e CSAT); t) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizaram a pesquisa), por canal de atendimento e tipo de atendimento (nota dada para 	SIM	NÃO	
-------	--	-----	-----	--

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
	atendimento finalizado pelo bot, pelo operador do chat/whatsapp e pelo operador do atendimento de voz;			
RF228	<p>Deve permitir configuração de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para monitoramento contínuo da operação, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo Médio de Atendimento (TMA) • Tempo Médio de Espera (TME) • Tempo de Resposta Inicial (TRI), • Taxa de Resolução na Primeira Interação (FCR), • Número de Chamadas Atendidas, Taxa de Abandono, • Taxa de Rechamada, Acordo de Nível de Serviço (SLA), Índice de Satisfação do Cliente (metodologia NPS e CSAT), Percentual de Chamadas Atendidas (PCA); • Taxa de resolução do bot. 	SIM	NÃO	
RF229	<p>Relatórios detalhados com lista de clientes, com filtro por calendário que deve apresentar os seguintes dados:</p> <p>a) Lista de dados de contato dos clientes que desistiram do atendimento em fila de espera (abandonados);</p> <p>b) Lista de clientes que tiveram a ligação desconectada pelos agentes, com número de telefone do cliente, data e hora da desconexão;</p> <p>c) Lista de clientes com dados para contato (telefone, e-mail ou whatsapp) e nota dada na pesquisa de satisfação para atendimento recebido.</p> <p>d) Lista de telefones discados (chamadas saintes/contatos ativos) com tempo de conversação; nome/pin do agente.</p>	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF230	<p>Relatório de performance dos agentes – relatório único com filtro por agente, por supervisor, hora, dia e mês, canal, skills de atendimento que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de atendimentos realizados (ativos e receptivos); b) Taxa de Resolução no Primeiro Contato; c) Valor total de vendas realizadas por serviço (diárias de hotéis, pacotes de viagens, taxa de lazer, etc); d) Tempo médio de atendimento (TMA); e) Tempo logado; f) Tempo em chamada saintes; g) Tempo produtivo (em interação com os clientes); h) Tempo em estado pronto/disponível para atendimento; i) Tempo total em pausa; j) Tempo por tipo de pausas; k) % aderência à escala (pausa e login/logout); l) Percentual de aderência à escala (pausas e login/logout); m) Nota monitoria de qualidade; n) Nota geral de pesquisa de satisfação; o) % de clientes transferidos para a pesquisa de satisfação; p) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizou a pesquisa). 	SIM	NÃO	

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITOS	REQUISITOS ESSENCIAIS	PROVA DE CONCEITO	FORMA DE ATENDIMENTO
RF231	<p>Relatório de performance do bot, com filtros por assunto, data, canal, que deve apresentar os seguintes dados:</p> <p>a) Número de atendimentos prestados;</p> <p>b) Taxa de <i>no match</i> ou “sem resposta” (porcentagem de mensagens não entendidas entre todas as mensagens trocadas entre clientes e bot);</p> <p>c) Taxa de desempenho: número de respostas corretas, dividido pelo número de sessões ativas (uma resposta correta é uma resposta sugerida pelo bot e clicada pelo usuário em caso de escolhas múltiplas – ou aberta instantaneamente em caso de correspondência semântica forte);</p> <p>d) Duração média da sessão;</p> <p>e) Nota geral de pesquisa de satisfação;</p> <p>f) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizou a pesquisa);</p> <p>g) Taxa de transbordo para atendimento humano;</p> <p>h) Etapas de evasão: etapas onde o cliente sai sem concluir a interação com o bot.</p>	SIM	NÃO	
RF232	Capacidade fazer drill-down nos relatórios.	NÃO	NÃO	

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor mensal (R\$)		Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
A1	Manutenção/ Suporte Técnico	Serviço contínuo	60				
A2	Unidade de Resposta Audível (URA)	Serviço contínuo	60				
A3	Gravador Digital	Serviço contínuo	60				
A4	Solução de Monitoramento de Qualidade	Serviço contínuo	60				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
B1	Licenças de uso do Sistema Omnichannel	Licença Omnichannel	55				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)		Valor por 12 meses (R\$)	Valor por 60 meses (R\$)
C1	Sessões do WhatsApp	Sessão	800.000/ano				
C2	Assistente Virtual (Chat)	Sessão	400.000/ano				
C3	Assistente Virtual (Voice)	Sessão	240.000/ano				
Descrição *		Unidade de medida	Quantidade				Valor Total (R\$)
D	Implantação	Serviço único	1				
E	Operação assistida	Serviço único	1				
F	Customização e Parametrização (itens informados nos anexos, respeitado o cronograma de execução)	Serviço	1				
Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor Unitário (R\$)		Valor Total (R\$)	
G	Treinamento	Turma	10				

Processo nº	Folha nº
-------------	----------

Descrição *		Unidade de medida	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
H	Customizações eventuais não previstas em edital	Hora	500		
I	Consultoria e Desenvolvimento de Agentes Virtuais	Hora	1000		
VALOR GLOBAL (SOMA DE TODAS AS LINHAS DA COLUNA "VALOR TOTAL")					

Em caso de renovação do contrato, após 60 meses de vigência, somente serão renováveis os itens de natureza de prestação continuada e os itens de prestação eventual por demanda.

A solução deve possuir certificações ISO 27001 e SOC-2, sendo necessário que estas certificações sejam específicas da própria solução ofertada, não sendo aceitos certificados do Data Center ou da nuvem. Os certificados devem ser entregues junto com a proposta.

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

1. No preço definido como Valor Global estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas, frete, transporte e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto presente.
2. Esta proposta tem validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos**.
3. O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.
4. Prazo de pagamento conforme cronograma físico-financeiro constante no Termo de Referência.

....., de de 2024.

(Local e data)

(Assinatura/Nome do representante legal da empresa)

- Este documento deverá estar devidamente assinado com o carimbo de CNPJ da empresa.
- Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.

Processo nº

Folha nº

ANEXO V - MODELO DE TERMO DE ACEITE**TERMO DE ACEITE**

Nome do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Nome do responsável pela validação da entrega:	
Nome da área do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Descrição da entrega:	
Descrição detalhada a entrega:	

ACEITE

Atesto(amos) que a entrega _____ está de acordo com as especificações contratadas pelo Sesc em Minas.

ASSINATURAS

	Data: ____/____/____
	Data: ____/____/____



Processo nº	Folha nº
-------------	----------