

**Preencher o modelo abaixo ou em papel timbrado da empresa, com nome, endereço, colocar CNPJ, e responsável pelo orçamento, e-mail, telefone, na descrição dos preços conforme modelo abaixo.**  
**Obs: Os produtos oferecidos devem conter no mínimo as descrições abaixo apresentadas, no que se diz a cada item.**



PREFEITURA MUNICIPAL  
**BORDA DA MATA**  
ADMINISTRAÇÃO 2021/2024

SETOR DE LICITAÇÕES, COMPRAS, PATRIMÔNIO E ALMOXARIFADO  
Praça Antonio Megale, nº 86 – Centro, Borda da Mata/MG  
CEP: 37.564-000 / (35) 3445-4945  
www.bordadamata.mg.gov.br

2023

RAZÃO SOCIAL						
CNPJ		PORTE	MEI ( )	ME ( )	EPP ( )	DEMAIS ( )

LOGRADOURO				Nº	
BAIRRO				CEP	
MUNICÍPIO				UF	

REPRESENTANTE					
CARGO					
TELEFONE					
E-MAIL					

ITEM	CÓD	QTD	UNIDADE	DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1				Solução Web de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana, CHATBOT.		
2				Pacote adicional de contatos-dia		

## 1. ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

### 1.1. PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO:

1.1.1. Chatbot e envio de mensagens integrado com WhatsApp, totalmente configurável, incluindo envio de textos, links, imagens e áudio;

1.1.2. Criação de Grupos e Filas de atendimento;

1.1.3. Roteamento de atendimento para Grupos / Atendentes a partir de um número central ou entre usuários da plataforma;

1.1.4. Modelagem de mensagens e enquetes, com perguntas e respostas, podendo ser instrumentalizada a opção de optin/optout;

1.1.6. Plataforma mono empresa e multiusuário, com definição de usuários por plano contratado;

1.1.7. Envio de mensagens e interações com clientes ilimitado;

1.1.8. Chatbot e envio de mensagens integrado com Instagram e Messenger (Facebook).

1.2. A plataforma deverá possibilitar tecnicamente envio de mensagens para os contatos que foram registrados, ou seja, registros de envios com prévia autorização.

1.3. Disponibilizar mensagens de WhatsApp, podendo ser programadas para datas específicas e serem formatadas com Texto, Som Imagem e Vídeos.

1.4. No caso do Chat via Site, o assistente deverá identificar palavras ou conjunto de palavras que serão previamente cadastradas (palavras-chave), digitadas pelos usuários, que correspondam a uma solicitação (Gostaria de falar com um atendente ou me transfira para um atendente, gostaria de falar com alguém);

1.5. A plataforma deverá registrar o número do atendimento único (protocolo) e informa-lo aos assistidos no início da iteração;

1.6. No caso do atendimento via WhatsApp, deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) Agendar Visita; 2) Consulta a Calendário; 3) Falar com atendente);

1.7. A ferramenta deverá ser omnichannel, interagir com a API oficial do WhatsApp Business e via assistente no Site do Município de Borda da Mata

1.8. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;

**1.9.** Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista na cadeia de atendimento ou quando selecionada a opção “Quero falar com um atendente”;

## **1.10. DA GESTÃO DO ASSISTENTE**

**1.10.1.** A solução deverá possuir área de administração, disponível na Web, com domínio e hospedagem de responsabilidade da contratada, com acesso via usuário e senha;

**1.10.2.** Idioma em português- Brasil;

**1.10.3.** Deverá permitir a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários, de forma simples, sem necessidade de codificação em linguagem de programação;

**1.10.4.** A solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas / respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples, nesta mesma tela;

**1.10.5.** A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);

**1.10.6.** Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de departamentos para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, tais atendentes, poderão ser relacionados a um ou a vários departamentos;

**1.10.7.** Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao assistido, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc);

**1.10.8.** Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos chamados;

**1.10.9.** Possuir relatório de duração de chamados, de chamados por operador, de chamados por departamento, chamados resolvidos pelo assistente virtual, chamados perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo);

**1.10.10.** Deverá possuir usuário com privilégio para acessar relatórios de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes

## **1.11. DA GESTÃO DOS CHAMADOS**

**1.11.1.** A Contratada deverá disponibilizar plataforma de gestão para onde deverão ser encaminhadas as requisições/sessões de atendimento realizadas via Whatsapp, Instagram e Messenger (Facebook) / Site que foram encaminhadas para atendentes (transbordo).

**1.11.2.** O cálculo de interações, para fins de contabilização dos chamados, deverá ser realizado a partir dos primeiros 1000 contatos-dia enviados ou recebidos a cada mês pela plataforma são gratuitos

**1.11.2.1.** A contagem de contatos-dia é contabilizada sempre entre o dia 01 e o último dia do mês

**1.11.2.2.** Contato-dia conforme o grupo Meta/Facebook/WhatsApp exige e uma janela de conversa, que tem duração entre 00:00 e 23:59, em um mesmo dia. Dessa forma, ao enviar ou receber alguma mensagem a algum contato, independentemente do horário e da quantidade de informações trocadas, será consumido 1 contato-dia até às 23:59, desse dia em questão. Ao entrar no dia seguinte, ou seja, após 23:59, caso a conversa continue ou caso ocorra uma nova interação com esse cliente, ativa ou receptiva, será consumido um novo contato-dia. Reforçamos que a quantidade de mensagens trocadas dentro dessa janela (00:00 e 23:59) não influenciará na quantidade de contatos-dia consumidos.

**1.11.3.** A solução deve possuir controle de acesso via login/senha;

**1.11.4.** A solução deverá possuir ambiente de operação, onde os atendentes, que estarão associados a um ou mais departamentos, possam realizar os atendimentos às solicitações não solucionadas pelo ChatBot inteligente ou que, a pedido do usuário foram encaminhadas ao atendente humano;

**1.11.5.** As iterações usuário/atendente, deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e audio.

**1.11.6.** A plataforma deverá exibir os atendentes on-line e off-line;

**1.11.7.** O sistema deverá recuperar e listar os chamados que não foram atendidos pelo BOT, e que foram encaminhados para atendimento humano (transbordo);

**1.11.8.** Todos os chamados poderão ser consultados, reabertos, encaminhados e complementados;

**1.11.9.** O atendente, ao final do atendimento, poderá mudar o status do chamado para solucionado, neste momento o sistema deverá apresentar uma pesquisa de satisfação ao assistido, que deverá ser armazenada e apresentada em relatório específico;

**1.11.10.** O tempo de vida dos chamados poderá ser ajustado conforme a necessidade;

**1.11.11.** Chamados não atendidos em um determinado período de tempo, deverão ser encerrados com o status de não atendidos;

**1.11.12.** O operador poderá mudar o status do chamado para pendente e retomá-lo posteriormente, dentro do prazo de sessão de atendimento;

**1.11.13.** O operador, poderá transferir o chamado a um outro departamento ou atendente;

**1.11.14.** O operador deverá selecionar o chamado a ser atendido para iniciar a conversa;

**1.11.15.** O operador, assim que conectado na plataforma, deverá visualizar os chamados pendentes, por departamento e por ordem cronológica de abertura;

**1.11.16.** A solução deverá possuir licenciamento para até 10(dez) atendentes/supervisores.

**1.11.17.** A Contratada deverá manter backup atualizado da base de dados;

## **2. PRAZOS DE EXECUÇÃO DO OBJETO.**

**2.1.** Implementação: Iniciará após o pagamento, onde sua conta de WhatsApp passará pelo processo de Homologação junto ao Facebook (duração média de 30 dias).

**2.1.1.** A empresa deverá disponibilizar imediatamente a plataforma com todas funcionalidades no prazo de até 48 horas após a emissão do contrato.

**2.2.** Licenciamento da plataforma pelo período de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato.

**2.2.1.** Licença para até 10 usuários/atendentes.

## **3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**3.1.** A contratante deverá fornecer Documentação para entrada no processo de homologação: contrato social, cartão CNPJ, conta de telefonia com o número oficial da empresa e conta de água ou energia.

**3.2.** A contratante deverá fornecer ainda para a homologação um e-mail para utilização com domínio próprio, não sendo válido domínios gratuitos como Gmail, Hotmail ou Yahoo;

**3.3.** Disponibilizar para acesso os navegadores GOOGLE CHROME ou MOZILLA FIREFOX

**3.4.** Contratante identifica que um falha ou problema com a utilização da plataforma deverá abrir chamado no suporte da CONTRATADA

**3.5.** Todas as políticas de funcionamento do WhatsApp, Facebook, Instagram e outros aplicativos e softwares abrangidos, precisam ser respeitadas pela CONTRATADA

**3.6.** As atualizações do WhatsApp, Facebook, Instagram e outros aplicativos e softwares abrangidos são de responsabilidade da contratante

## **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1.** A CONTRATADA deverá fornecer login e senha individuais., no qual login permite um único acesso simultâneo.

**4.2.** CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CONTRATANTE às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso

**4.3.** A CONTRATADA não deverá manter registros dos resultados das integrações assim como dados considerados privados que por ventura sejam capturadas durante a utilização da ferramenta;

**4.5.** Deverão ser seguidos todos os procedimentos descritos na Legislação vigente durante o período contratado incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LPD);

**4.6.** A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais respeitem e sigam os padrões, processos e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, especialmente a Política de Segurança da Informação a ser informada e disponibilizada por ocasião da contratação;

**4.7.** A CONTRATADA deverá em eventual vazamento indevido de dados se comprometer a comunicar a CONTRATANTE sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido.

**4.8.** A CONTRATADA deverá garantir a execução dos serviços, sem interrupção;

**4.9.** A CONTRATADA fornecer suporte via Whatsapp, e-mail, telefone ou chat (dentro da própria plataforma).

**4.9.1** O horário de atendimento e suporte é de segunda-feira à sexta-feira, entre 08h30 e 18h e sábado das 8h30 ao 12h.

**4.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento para os usuários;

**4.10.1.** Após o treinamento, a evolução da ferramenta deverá ser realizada com o acompanhamento da Contratante, através de reunião quinzenal, ou excepcionalmente, mediante agendamento prévio, onde deverão ser propostas ações, programações e implementações, relatório de perguntas não respondidas pelo BOT, dentre outras ações, visando melhorar a eficiência do BOT, conforme necessidade da CONTRATADA e diretrizes a serem apresentadas pela mesma, transferir o conhecimento e esclarecer dúvidas em relação a operação da plataforma.

**4.11.** Deverá contemplar a operação do gestor da ferramenta, acesso a relatórios de atendimento, a administração dos usuários e departamentos e plataforma de atendimento (transbordo humano);

**4.12.** Contemplar a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente;

**4.13.** Contemplar a implantação de um novo fluxo ou rotina de atendimento, disponibilização de weblinks, imagens e respostas pré-definidas;

**4.4.** A CONTRATADA deve garantir que a Plataforma permaneça estável e disponível para utilização, em média, 95% (noventa e cinco por cento) do tempo total de cada mês

#### **4. DO PAGAMENTO**

**4.1.** Plano Mensal, com pagamento realizado de forma mensal, através de boleto, fornecido pela Contratada,

**4.1.1.** Apresentada a Nota Fiscal, caberá ao fiscal do contrato atestar e regular a execução dos serviços, encaminhando o documento para as providências relativas aos pagamentos aprovados pela fiscalização

<b>VALOR TOTAL</b>	
--------------------	--

<b>DATA DA PROPOSTA</b>	
<b>VALIDADE DA PROPOSTA</b>	60 (sessenta) dias

<b>BANCO</b>					
<b>CÓDIGO DO BANCO</b>		<b>AGÊNCIA</b>		<b>CONTA</b>	

\_\_\_\_\_  
**Representante**  
Empresa / Razão Social

E-mail para devolução da cotação: [licitacao@bordadamata.mg.gov.br](mailto:licitacao@bordadamata.mg.gov.br)