

**REFERÊNCIA: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA
PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL
MULTICANAL – SENAC PR**

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

LOTE 01 – Solução integrada de Comunicação Multicanal - SENAC-PR		
ITEM	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS	QTDE TOTAL
1	3. Disponibilização do Serviço em Nuvem 1.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet. 1.2. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet. 1.3. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas; 1.4. Sistema será compatível com os principais browsers do mercado em suas versões finais e atualizadas, como: Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari. 4. Disponibilidade 2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados. 2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos. 2.3. Para o cálculo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço. 2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE. 2.5. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cálculo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis. 2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela PROVEDORA. 2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web. 2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet. 2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados. 2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos. 2.11. A PROVEDORA deverá fazer os backups dos dados de forma periódica seguindo as principais boas práticas do mercado. 3. Desempenho 3.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados. 4. Atualização da Solução 4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional. 5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios 5.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram Direct, e SMS); 5.2. O sistema deve permitir gerenciar 4 ou mais canais de atendimento diferentes; 5.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil; 5.4. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;	1 UN

5.6.	O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics;
5.7.	O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager;
5.8.	O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas;
5.9.	Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?”;
5.10.	Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
5.11.	Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);
5.12.	Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;
5.13.	Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;
5.14.	Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;
5.16.	Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:
5.16.1.	Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;
5.16.2.	Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;
5.16.3.	Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;
5.16.4.	Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;
5.16.5.	Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;
5.16.6.	Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;
5.16.7.	Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;
5.16.8.	Permitir a visualização dos usuários e IP’s bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;
5.16.9.	Permitir o controle de acesso via IP’s com possibilidade de liberação de endereços IP via “access list” e “block list”;
5.16.10.	Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;
5.16.11.	Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para email XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc;
5.16.12.	Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;
5.16.13.	Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;
5.16.14.	Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;
5.16.15.	Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações de criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: Descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;
5.17.	Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
5.17.1.	Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
5.17.2.	Opção para confirmar a resposta (sim/não);
5.17.3.	Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
5.17.4.	Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
5.17.5.	Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
5.17.6.	Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
5.17.7.	Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;
5.17.8.	Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;
5.18.	Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (optin), com as seguintes possibilidades:
5.18.1.	Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;
5.18.2.	Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;
5.18.3.	Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;
5.18.4.	Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;
5.19.	Permitir execução scripts personalizados no fluxo de atendimento;
5.20.	Permitir uso de emojis;
5.21.	Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;
5.22.	Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

5.23. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas; 5.24. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente; 5.25. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados; 5.26. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir: 5.26.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos; 5.26.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não 5.26.3. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente; 5.26.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral (todo o histórico); 5.26.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão; 5.26.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento; 5.26.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento; 5.26.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento; 5.26.9. Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo; 5.27. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal; 5.28. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente; 5.29. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição; 5.30. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call); 5.31. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS; 5.32. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards); 5.33. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções: 5.33.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão; 5.33.2. Agentes e seus respectivos atendimentos; 5.33.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento; 5.33.4. Transferir atendimento; 5.33.5. Finalizar o atendimento; 5.33.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível; 5.33.7. Visualizar duração do atendimento; 5.33.8. Visualizar grupo de atendimento; 5.33.9. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; 5.34. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento; 5.35. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens: 5.35.1. Contratadas; 5.35.2. Enviadas; 5.35.3. Recebidas; 5.35.4. Enviadas e Recebidas; 5.35.5. Recebidas por agente; 5.35.6. Enviadas por agente; 5.35.7. Enviadas pelo administrador; 5.35.8. Enviadas pelo sistema; 5.36. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado: 5.36.1. Limite disponível; 5.36.2. Espaço em uso; 5.36.3. Espaço disponível; 5.36.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos); 5.37. Permitir relatórios: 5.37.1. Permitir a criação de relatórios personalizados; 5.37.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento; 5.37.3. Total global por mensagens e atendimentos; 5.37.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme); 5.37.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma); 5.37.6. Pausas por atendente; 5.37.7. Tabulações de finalização de atendimento;	
--	--

- 5.37.8. Por palavra chave;
- 5.37.9. Por protocolo;
- 5.37.10. Por atualizações no sistema;
- 5.37.11. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 5.37.12. Por conversas entre agentes;
- 5.37.13. Por nota de atendimento;
- 5.38. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 5.39. Disponibilizar suporte 24x7 da solução;
- 5.40. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;
- 5.41. Disponibilizar manual de integração;
- 5.42. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
- 5.43. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 5.44. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 5.45. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 5.46. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 5.47. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 5.47.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 5.47.2. Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 5.47.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 5.47.4. Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 5.47.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 5.47.6. Enviar emoji;
 - 5.47.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 5.47.8. Transferir atendimento para outro agente;
 - 5.47.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
 - 5.47.10. Chat interno;
 - 5.47.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 5.47.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - 5.47.13. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - 5.47.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
 - 5.47.15. Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - 5.47.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
 - 5.47.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
- 5.48. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

6. Requisitos Gerais:

- 6.6.1. Toda a linguagem e funcionalidades da Plataforma deve estar obrigatoriamente no idioma do Português - Brasil.
- 6.6.2. A Plataforma deverá possuir suporte a SSO (Single Sign-On) utilizando integração com o Microsoft Azure Active Directory (Azure AD), o que permitirá que os operadores acessem a Plataforma com as mesmas credenciais que usam para acessar outros serviços do Contratante.
- 6.6.3. Não pode, sob nenhuma hipótese, possuir módulos que requeiram instalação local (nas máquinas dos usuários) para o seu funcionamento e utilização. O acesso e navegação na solução deverá ser totalmente Web através de browser.
- 6.6.4. A Contratada deverá garantir que, quando acopladas novas funcionalidades na Plataforma oriundas de novas versões ou releases (manutenção evolutiva, adaptativa ou adequação legal) ou correções de erros ou falhas de segurança (manutenção corretiva), essas não impactem nos fluxos personalizados ou configurações pré-existentes do Contratante. Este controle deverá permanecer durante o projeto de implantação e, posteriormente, na utilização da Plataforma durante a vigência do contrato de prestação de serviços pela Contratada.
- 6.6.5. A Plataforma deve permitir a integração com sistemas do Contratante através de API's, se possível utilizando trocas de mensagens na estrutura JSON. Deverá haver a possibilidade de configuração de respostas baseadas em regras por meio de gerenciamento de diálogos.
- 6.6.6. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos do SENAC/PR para realização dos atendimentos de forma automatizada;
- 6.6.7. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;
- 6.6.8. A documentação da API REST será fornecida pelo SENAC/PR;
- 6.6.9. Deve ser responsiva e compatível com tablets e smartphones IOS e Android.

	6.6.10. Deve ser aderente a uma estrutura de hierarquia configurada por uma empresa composta por um ou mais estabelecimentos (unidades operacionais) e estes compostos por um ou mais grupos de atendimento/departamentos. 6.6.10.1. Os números de telefone poderão ser compartilhados ou não entre os estabelecimentos e grupos de atendimento/departamentos. 6.6.10.2. A implantação da Plataforma deverá manter nativamente o processamento multiusuário, permitindo o processamento concorrente de mais de um Operador utilizando o mesmo número. O módulo de administração será disponibilizado aos usuários autorizados pelo Contratante para que possam executar as atividades relativas à gestão da Plataforma. 7. Requisitos Específicos: 7.6.1. Realizar a interação com o Chatbot utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo. 7.6.2. Contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário, permitindo a customização de vocabulário específico. 7.6.3. Ter capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Chatbot 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. 7.6.4. Permitir adicionar contatos de forma simplificada, preferencialmente na mesma tela. 7.6.5. Possuir interface gráfica de configuração e controle. 7.6.6. Armazenar todos os diálogos de todos os usuários em log, mantendo os registros das conversas e de tempos entre a troca de mensagens para posteriores pesquisas, mantendo os registros para pesquisas em tempo real e as anteriores para pesquisas sob demanda. 7.6.7. Notificar ao usuário quanto ao sucesso na entrega das mensagens e caso contrário, sinalizar o erro na entrega. 7.6.8. Os logs na plataforma devem ficar disponíveis para acesso on-line por um período mínimo de 3 (três) meses e em backup por até 3 (três) anos, durante o período de vigência do contrato. 7.6.9. Permitir salvamento do diálogo em arquivo “.pdf”. 7.6.10. Possuir mecanismos tecnológicos de monitoramento que detecte e impeça automaticamente utilizações da solução por outros Chatbots na Internet e que os dados estejam protegidos de acesso indevido por terceiros, como, por exemplo, criptografia na comunicação. 7.6.11. Permitir que todos os canais que utilizam o Chatbot acessem a mesma base de conhecimento, adaptando o envio do conteúdo de acordo com o canal em que a interação está sendo realizada (site, WhatsApp etc.) sem a necessidade de criação de bases paralelas (exemplo: Base para alimentar Chatbot Site e outra base para alimentar o Chatbot do WhatsApp). Não será considerada solução que ofereça bases de conhecimento distintas para cada aplicação. 7.6.12. Permitir ao Contratante a criação, alteração ou desativação de quantos grupos de atendimento/departamentos julgar necessário, a seu critério único e exclusivo, sem que isso incorra em cobrança de valores adicionais ao Contrato. 7.6.13. Oferecer ao Operador a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez. 7.6.14. Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento. 7.6.15. Rotear as interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos Supervisores (por exemplo sequencial, aleatório, por produtos, Operador com maior tempo de disponibilidade sem atender etc.). Permitindo a transferência de todo o histórico (time line) do usuário que está sendo atendido. 7.6.16. Disponibilização de Widget Web (Javascript) para inclusão do Webchat em sites com funcionalidade de personalização da aparência (cores e aparência). 7.6.17. Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações. 7.6.18. Múltiplas sessões de Chat por Operadores a serem configuradas pelos Supervisores. 7.6.19. Permitir a configuração do tempo máximo de inatividade na interação, com possibilidade de deixar o atendimento em stand-by ou finalização automática de acordo com a configuração. 7.6.20. Permitir configurar a finalização da conversa e envio de mensagem em função de alguma regra de negócio configurada. 7.6.21. Permitir horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo Supervisor, por Operador ou por grupo de atendimento/departamento.	
--	--	--

7.6.22.	Permitir a configuração de expediente e feriados por Operador ou por grupo de atendimento/departamento, com mensagens personalizadas para cada situação, impedindo que a interação seja transferida para o humano.	
7.6.23.	Possuir opção de atendimento noturno (fora de jornada/expediente) que permita direcionar as interações diretamente aos Operadores em ordem de fila e grupo pré-determinados para atendimento no próximo expediente útil, sem passar pela fila de atendimento.	
7.6.24.	Permitir o envio e recebimento de arquivos de qualquer natureza entre o operador do Contratante e o cliente, tais como jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web durante os diálogos, porém com possibilidade de configuração para que, a qualquer momento, o Supervisor defina os formatos que serão aceitos.	
7.6.25.	A interface do Operador deve ser capaz de processar as interações que utilizem áudio, texto, emojis, documentos digitalizados.	
7.6.26.	O ambiente utilizado pelo Operador deve permitir a atribuição de pausas: em espera, desconectar etc.	
7.6.27.	Visualização das mensagens “Cliente está digitando” e “Operador está digitando” quando for o caso.	
7.6.28.	Diálogo com cores diferentes (ou outro tipo de diferenciação clara) no texto de diálogo do cliente e Operador.	
7.6.29.	Possuir acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome ou Safari.	
7.6.30.	Possuir funcionalidades para envio manual de mensagens, a partir de listas em Excel (.xlsx) ou .csv.	
7.6.31.	Permitir integração com as APIs nativas das Redes Sociais previstas neste termo.	
7.6.32.	Permitir que os contatos recebidos através de redes sociais sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos Operadores e outros critérios pré-definidos bem como seus dados estatísticos registrados.	
7.6.33.	Gerar uma visualização para cada contato recebido e exibir conversas completas e organizadas.	
7.6.34.	Atualizar as filas de Operadores em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.	
7.6.35.	Ser capaz de realizar o roteamento das interações para as áreas/setores/unidades com a qual o usuário deseja falar.	
7.6.36.	Permitir a utilização dos recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply.	
7.6.37.	Oferecer módulo de gestão e monitoramento em tempo real do status dos Operadores e da fila de espera com possibilidade de alteração remota do status do Operador pelo supervisor.	
7.6.38.	Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:	
7.6.39.	Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;	
7.6.40.	Agentes e seus respectivos atendimentos;	
7.6.41.	Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;	
7.6.42.	Transferir atendimento;	
7.6.43.	Finalizar o atendimento;	
7.6.44.	Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;	
7.6.45.	Visualizar duração do atendimento;	
7.6.46.	Visualizar grupo de atendimento;	
7.6.47.	Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;	
7.6.48.	Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;	
7.6.49.	Permitir a configuração pelo Supervisor de 01 (uma) até 05 (cinco) chamadas simultâneas via mensageria instantânea para cada Operador.	
7.6.50.	Recurso para criação de grupos de Operadores, permitindo inclusive, que um Operador integre mais de um grupo simultaneamente.	
7.6.51.	A plataforma deve possibilitar ainda os seguintes recursos:	
7.6.51.1.	Login e logout do Operador;	
7.6.51.2.	Permitir que o Operador realize atendimento de forma automática e/ou manual (puxar cliente da fila);	
7.6.51.3.	Configuração de estado do Operador: atendendo, disponível, ausente;	
7.6.51.4.	Configuração de pausas (treinamento, particular, almoço, lanche etc.);	
7.6.51.5.	Desconexão de interação;	
7.6.52.	Possuir funcionalidades de outbound HSM (envio de mensagens para grupos/listas de distribuição), sem intervenção de Operadores ou quaisquer outras intervenções humanas para o processo de envio.	
7.6.53.	Disponibilizar relatórios históricos e de tempo real (online) para acompanhamento do processo, contendo no mínimo:	

	7.6.53.1. Tentativas - quantidade de leads que já tiveram tentativas de contato; 7.6.53.2. Interações ativas - quantidade de interações ativas no mailing; 7.6.53.3. Interações finalizadas - quantidade de interações finalizadas no mailing. 7.6.54. Ser possível cadastrar um template HSM diretamente na Plataforma, de forma que todo o processo de submissão e aprovação aconteça no mesmo ambiente. 7.6.55. Permitir o transbordo entre grupos, ou seja, a Plataforma deve oferecer recurso para determinar o balanceamento da operação, permitindo ao Supervisor configurar a ordem e prioridade em que os demais grupos receberão as interações, nas situações em que o grupo principal tenha fila de atendimento. 7.6.56. Possibilitar a classificação de interações por meio de TAGs customizáveis para posterior localização de diálogos correlacionados. 8. Descritivo dos Serviços a Serem Prestados e Prazos: 8.6. Compreendem os serviços técnicos especializados a análise de negócio, análise técnica, configurações, desenvolvimentos, testes, treinamento, documentação e todo o trabalho necessário para a implantação dos fluxos de atendimentos. 8.7. A Contratada deverá prestar todos os serviços de implantação da Plataforma preferencialmente em formato remoto. 8.8. Todas as reuniões, capacitações e demais eventos on-line poderão ser gravados pelo Contratante para posterior utilização interna a seu próprio critério. 8.9. A Contratada deverá realizar com a equipe de projeto do Contratante, após a assinatura do contrato de prestação de serviço, uma reunião de abertura remota para definição entre as partes envolvidas da data do início de implantação do projeto e esclarecimentos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do projeto e do contrato. 8.10. A Contratada deverá apresentar um plano de comunicação para o Projeto, incluindo Status Report com frequência semanal, contendo um resumo das atividades planejadas, realizadas, atrasadas, mudanças, situação do cronograma e a evolução financeira do projeto. 8.11. A reunião semanal de Status Report (online) deverá contar com a participação de ambas as equipes de projeto (Contratante e Contratada) objetivando o alinhamento das entregas, atrasos, dúvidas e impedimentos, dando transparência e visibilidade às atividades planejadas e realizadas no projeto. 8.12. A Contratada deverá apresentar evidências de configurações de infraestrutura sempre que solicitadas, garantindo que esta se encontra em acordo com o que foi contratado e dentro das políticas de segurança do Contratante, conforme especificações descritas neste documento. 8.13. A Contratada deverá apresentar descrição da metodologia de treinamento proposta para avaliação e aprovação pelo Contratante, na reunião de abertura, conforme item d. 8.14. A Contratada deverá manter a etapa de execução dos serviços, atualizado semanalmente e disponível para acesso do Contratante, declarando as entregas, o trabalho restante, os atrasos e as mudanças. Sempre que gerada uma nova versão, essa também deverá ser enviada por e-mail para a equipe de projeto do Contratante em extensão Excel ou PDF. 8.15. Com relação aos fluxos de atendimento: 8.15.1. Durante o projeto de implantação da Plataforma, a empresa Contratada deverá se apropriar/elaborar fluxos de atendimento e regras de negócios, bem como qualificar e definir critérios de aceite para priorização dos requisitos juntamente com o Contratante. 8.15.2. Toda a implantação em ambiente de produção deverá ser realizada pela Contratada após ser homologada pelo Contratante. 8.15.3. A implantação dos fluxos de atendimento poderá ser efetuada em formato incremental. 8.15.4. Toda a documentação de implantação da solução deverá ser elaborada pela Contratada e validada pelo Contratante. 8.15.5. O conhecimento técnico para desenvolvimento e implantação de novos fluxos de atendimento devem ser repassados ao Contratante durante o projeto, que dará o ACEITE formal ao repasse deste conhecimento. 8.16. Todas as entregas de documentos do projeto deverão ocorrer em formato digital e enviados através de correio eletrônico com domínio do SENAC/PR e/ou publicados em driver cloud fornecido por este. 8.17. O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela Contratada, em até 25 dias corridos após assinatura do contrato. 8.17.1. O referido prazo poderá ser estendido pela Contratada, mediante solicitação formal ao Contratante, desde que justificado e não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias, incluído período de treinamento. 8.18. Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento das funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.	
--	--	--

- 8.19. A validação das entregas do projeto se dará por fases, com a assinatura de termo de aceite pelo Contratante, autorizando a implementação da entrega em ambiente de produção.
- 8.20. Após o aceite formal da homologação da Plataforma, a Contratada deverá planejar e agendar, juntamente com o Contratante, os treinamentos de usuários, entrega de manuais de usabilidade e a comunicação para a instituição quanto a data de implementação do módulo em ambiente de produção.
- 8.21. A Contratada deverá disponibilizar o módulo de administração para que o Contratante possa, com seu apoio, executar toda a parametrização de gestão de acesso de usuários/licenças previstos no contrato. Este módulo deve permitir a liberação de acessos a todos os módulos contratados da Plataforma em todos os ambientes, possibilitando aos usuários utilizar todas as funcionalidades necessárias para operação do serviço.
- 8.22. A Contratada deverá prestar apoio técnico na construção e implementação das integrações necessárias para o funcionamento da plataforma:
- 8.22.1. A Contratada deverá assessorar tecnicamente ao Contratante na construção e implementação das integrações com relação aos métodos e formatos das APIs nativos da Plataforma ao longo da vigência do contrato.
- 8.22.2. A Contratada deverá configurar e disponibilizar métodos de integração nativos da Plataforma para conectar com as integrações a serem implementadas pelo Contratante referente aos seus sistemas através de APIs no sentido unidirecional e/ou bidirecional conforme o caso.

9. Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Acordo de Níveis de Serviço.

- 9.6. A Contratada deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
- 9.7. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pelo Contratante por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e enviado por e-mail informado pelo Contratante.
- 9.8. A Contratada deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pelo Contratante, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado.
- 9.9. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela Contratada em até 10 dias após a assinatura do contrato. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Grau de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Resolução	Caracterização da Severidade
Alta	Em até 2 horas	Em até 8 horas	Indisponibilidade da plataforma ou de alguma funcionalidade crítica que impeça a utilização dos operadores.
Média	Em até 4 horas	Em até 48 horas	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização da plataforma ou de um operador.
Baixa	Em até 8 horas	Em até 96 horas	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade da plataforma ou de um operador.

9.10 O grau de severidade dos chamados deverá ser comunicado a Contratada no momento de sua abertura e poderá ser reclassificado pelo Contratante. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo grau de severidade.

9.11 O Contratante considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

- 9.12 Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de integrante do Contratante.
- 9.13 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao Contratante.
- 9.14 A Contratada deverá garantir a disponibilidade do serviço em no mínimo 99%. De modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 9.15 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.
- 9.16 Pelo descumprimento dos níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a Contratada ao pagamento de multas escalonadas tendo como base valor total do serviço pago no mês, a menos que haja justificativa formal apresentada pela Contratada e aceita pelo Contratante.
- 9.16.1 A penalidade terá seu valor limitado a 5% (cinco por cento) do valor total do serviço pago no mês e deverá ser pago pela Contratada, mediante desconto na fatura do mês subsequente ao da ocorrência.
- 9.17 Caso a Contratada não possua uma política de SLA que contemple o cálculo para pagamento de penalidades, serão utilizados os cálculos abaixo:
- 9.17.1 Severidade Alta: Multa de 0,5% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso;
- 9.17.2 Severidade Média: Multa de 0,25% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso;
- 9.17.3 Severidade Baixa: Multa de 0,1% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso.

10 – Mensagens

10. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp.

10.1. O fornecedor deverá considerar como parâmetro de consumo médio mensal estimado, à quantidade total de mensagens previstas anuais (conforme tabela) para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

MODELO DA MENSAGEM	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA ANUAL
Mensagem de notificação ativa (template HSM)	UN.	210.000
Mensagem de atendimento ativa/receptiva (<i>session messages</i> , conforme demanda).	UN.	3.600.000
Mensagem de utilidade (Confirmações de transações, atualizações sobre pedidos em andamento ou notificações pós-compra)	UN.	600.000
Mensagens SMS ⁵	UN.	480.000

10.2. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

10.2.1. Mensagens de Sessão

10.2.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp.

10.2.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.

10.2.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.

10.2.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.

10.2.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

- 10.2.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.
- 10.2.8. Mensagens de Modelo
- 10.2.9. As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp.
- 10.2.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.
- 10.2.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).
- 10.2.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).
- 10.2.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.
- 10.2.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp.
- 10.2.15. O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp.
- 10.2.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do Whatsapp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.
- 10.2.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.
- 10.3. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
- 10.3.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
- 10.3.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
- 10.3.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);
- 10.3.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
- 10.3.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;
- 10.3.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 2 casas decimais após a vírgula;
- 10.3.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 2 casas decimais após a vírgula;
- 10.4. Ficará a cargo da CONTRATANTE:
- 10.4.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;
- 10.4.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;
- 10.4.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp;
- 10.4.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

11 – SMS

- 11.1. A solução será dimensionada para suportar o envio de mensagens de texto para as operadoras que atuam em território nacional: VIVO, TIM, SERCOMTEL CELULAR, CTBC, NEXTEL, OI, CLARO e outras que venham a ser homologadas na vigência da contratação. A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas da CONTRATANTE sejam encaminhadas às operadoras, e, assim, aos telefones celulares definidos.
- 11.1.1. Na eventualidade de novas empresas receberem outorga da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações para operar serviço de Telefonia Móvel Pessoal ou Telefonia Móvel Empresarial dentro da área geográfica do Estado do Paraná, durante o tempo de vigência do contrato, a empresa eventualmente contratada se obriga a iniciar negociações para o provimento do serviço de SMS com a nova operadora, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar a partir da data de divulgação pela agência regulamentadora.
- 11.1.2. Os serviços serão contratados nas modalidades Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT);
- 11.1.3. A CONTRATADA deve manter base própria com os registros de portabilidade numérica, atualizada no mínimo diariamente, fornecida pela entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil (ABR Telecom).
- 11.1.4. A solução deverá permitir identificar problemas no funcionamento da plataforma e nas conexões com as operadoras de telefonia móvel.
- 11.2. A CONTRATADA deverá identificar acompanhar e controlar a solução dos problemas relatados pela CONTRATANTE.
- 11.3. O serviço deverá permitir:
- 11.3.1. Envio de mensagens SMS para os celulares definidos pela CONTRATANTE;
- 11.3.2. Envio de mensagens com confirmação de recebimento;
- 11.3.3. Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;

11.3.4. Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada ou recebida;

11.3.5. Suporte ao envio de no mínimo 10.000 (mil) mensagens por dia para as operadoras;

11.3.6. Suporte ao recebimento de respostas;

11.3.7. Organização dos destinatários em grupos;

11.3.8. Envio de mensagens: individual ou em lote;

11.3.9. Envio de mensagens agendadas, individuais ou por lotes, possibilitando a especificação de data e horário para o envio à operadora;

11.3.10. Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;

11.3.11. Geração de relatórios consolidados por mês, dia e ano;

11.3.12. Exportação de relatórios em formato HTML, planilha Excel e CSV;

11.3.13. Interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;

11.3.14. Interface WEB para personalização dos relatórios;

11.3.15. Identificação do remetente através de um número específico a ser definido pela CONTRATANTE;

11.3.16. O sistema integrador deve possibilitar ao solicitante a configuração, a cada mensagem, do prazo limite para tentativas de sua entrega (a partir do qual se encerram as tentativas), limitando-se ao prazo máximo de 48 horas. Caso não seja informado o prazo máximo, deve ser automaticamente assumido o prazo limite de entrega de 24 horas;

11.3.17. Envio de mensagens para celulares que tiveram seus números alterados para 9 dígitos;

11.4.1. O envio de SMS (transacional e de marketing) deverá ser realizado por meio de plataforma web da CONTRATADA ("Sistema") e pelo uso de APIs (*Application Programming interface*).

11.5. O disparo de SMS deverá ser feito por uma interface web, disponibilizada pela CONTRATADA à equipe do CONTRATANTE (colaboradores designados por este, a seu critério), a partir de um computador ou um smartphone conectado à internet.

11.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar um manual para utilização da interface para envio de SMS (Sistema) e um manual para integração e utilização da API.

11.7. Deverá ser permitida a integração com outras soluções web (que utilizem a linguagem PHP) via API, sendo capaz de ler mensagens e listas para envio e retornar log de envio via arquivos XML ou JSON, sob protocolo HTTP

11.8. O Sistema deverá possuir um painel online para gerenciamento de grupos e disparos de SMS (controle de bases e disparos).

11.9. O Sistema deverá armazenar por, no mínimo, 03 (três) meses os dados de envio (número do destinatário e hora do envio) e status das mensagens. (entregue e/ou lida).

11.10. Deverão ser permitidos disparos utilizando plataforma LA (*Large Account*) integrada às operadoras do Brasil, obrigatoriamente do Paraná (Vivo, TIM, Claro), tanto de planos domésticos quanto corporativos.

11.11 O Sistema deverá estar disponível para uso pelo CONTRATANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo as eventuais manutenções e períodos de indisponibilidade ser comunicados previamente pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

11.12. O usuário administrador designado pelo CONTRATANTE poderá personalizar a quantidade de SMS/mês destinada a cada conta, podendo haver remanejamento de SMS entre contas, sempre que houver necessidade, sem quaisquer custos.

11.13. A CONTRATADA deverá assegurar a entrega de, no mínimo, 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco centésimos por cento) das mensagens às operadoras

11.14 A prestação do serviço deverá se dar com total confidencialidade, assegurando a CONTRATADA o sigilo das informações e dados do CONTRATANTE que porventura tenha acesso em decorrência da contratação.

11.15 O(s) número(s) , para uso de disparo de mensagens será de responsabilidade da empresa contratada . O SENAC PR estará contratando o sistema completo (interface de utilização e os números ativos para uso do serviço de SMS)

12 – Serviços de Implantação

12.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

12.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem (cloud computing) e configurações iniciais com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela contratada, ficando o SENAC/PR responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet. Sendo compatível com os principais browsers do mercado em suas versões finais e atualizadas, como: Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari.

12.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, Facebook, Instagram e SMS) conforme informações disponibilizadas pelo SENAC/PR;

- a. Criação das contas de administradores, supervisores e agentes;
- b. Criação dos grupos de atendimento;
- c. Criação dos operadores;

- d. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- e. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- f. Durante as fases de implantação (conforme cronograma abaixo), a empresa eventualmente contratada, além do atendimento remoto, em casos excepcionais e necessários, poderá atender de forma presencial nas dependências do SENAC/PR, caso seja necessário e acordado entre as partes.
- g. Fase 1 de implantação - Administradores e Helpdesk: atendidos remotamente;
- h. Fase 2 de implantação - Usuários e atendentes: atendidos remotamente;

FASE		ENTREGÁVEIS	PRAZO DE ENTREGA
1	FORNECIMENTO DE LICENÇAS, API'S E WEB SERVICES NECESSÁRIAS PARA AS INTEGRAÇÕES CADA PLATAFORMA (SMS, MENSAGERIA E MÍDIAS SOCIAIS) E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Fornecimento das Licenças bem como das API's e Web Services necessárias para as integrações referidas de cada plataforma (SMS, mensageria e mídias sociais), com uso por tempo indeterminado da solução WEB para gerenciamento e atendimento digital multicanal.	10 (dez) dias
2	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	Cadastramento de usuários e integração com sistemas internos e redes sociais do SENAC/PR, e treinamento aos usuários com perfil operacional, supervisor e administrador (a ser agendado com antecedência)	15 (quinze) dias
4	SUPORTE E MANUTENÇÃO MENSAL	Serviços de suporte e manutenção com atualização de versão pelo período de 12 (doze) meses, podendo se estender até 60 (sessenta) meses via aditivos de contrato.	Após conclusão da fase 1

13. Da Segurança

- 13.1 A Contratada deverá seguir e acatar a política de segurança do Contratante durante a vigência do contrato, incluindo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer do período de instalação, manutenção e suporte.
- 13.2 Sobre os mecanismos de controle de acesso da Plataforma, este deverá realizar as seguintes funções:
- 13.2.1 Registrar as mudanças a ser definidas pelo Contratante, acessos e erros de acesso nas credenciais de acesso à Plataforma apontando no log de auditoria data e hora da ocorrência, endereço IP, usuário e tipo de ocorrência.
 - 13.2.2 A Plataforma não deverá armazenar dados locais nas estações de trabalho, mesmo que temporariamente esteja relacionado com credenciais de acesso, permissões de acesso ou dados de clientes, em especial dados pessoais.
- i. Os usuários nomeados como Administradores pelo SENAC/PR, deverão ser capacitados pela Contratada para geração de relatórios e/ou auditoria dos registros (logs) das funções/rotinas e acesso de usuários.
 - ii. Senhas e dados confidenciais não poderão ser armazenados em texto plano no banco de dados.
 - iii. Toda a transmissão de dados deverá ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora, utilizando o certificado homologado SSL.
 - iv. A Contratada deverá liberar e/ou retirar acessos aos ambientes de homologação, produção, testes e banco de dados somente àqueles usuários autorizados formalmente pelo Contratante.
 - v. Por se tratar de uma contratação em modelo SaaS (Software as a Service) e manipular dados críticos referentes aos clientes do Contratante, é indispensável que a Contratada preserve a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação através de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação certificado pela norma ISO 27001 ou outra similar conferida por órgão de padrões técnicos igualmente reconhecidos.

14. Treinamentos

Todos os treinamentos deverão ser executados pela Contratada de forma remota, em até 25 dias após a assinatura do contrato. Devendo ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita a plataforma fornecida:

14.1- A Contratada deverá proporcionar tipos distintos de treinamentos teórico-práticos para até 15 (quinze) pessoas por treinamento abrangendo:

14.2 - Requisitos técnico-funcionais para desenvolvimento e implantação de fluxos de atendimento e suas integrações nativas.

- a. - A metodologia, o planejamento do cronograma de treinamento e a distribuição das horas destes deverão ser acordados de forma antecipada entre as partes, a partir da data de assinatura do contrato de prestação de serviços.
- b. - Caso seja constatado que o treinamento não foi satisfatório, a Contratada deverá fazer uma reciclagem sem custo adicional.
- c. - Todo treinamento deverá contemplar momentos de prática e teoria. Os conteúdos deverão serem preparados e realizados no contexto do Contratante, não sendo admitido a utilização de sistema configurado para outros clientes da Contratada.
- d. - O Contratante deverá prover estação de trabalho e rede de dados e demais recursos necessários à realização do treinamento.

14.3 . Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da plataforma, bem como na operação e administração da plataforma fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

14.4. Treinamento de administrador

14.4.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da plataforma;

14.4.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

14.4.3. O treinamento para administrador será online, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para turmas de até 15 pessoas.

14.4.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

14.5 Treinamento para a equipe de Supervisor

14.5.1. O treinamento para a equipe de supervisor será online, devendo habilitar no mínimo 15 (quinze) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, abordando os seguintes temas:

14.5.1.1. Fundamentos da plataforma;

14.5.1.2. Overview dos conceitos e definições do projeto;

14.5.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

14.5.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

14.5.1.5. Capacitar à equipe com relação aos recursos disponibilizados;

14.6. Treinamento de Agentes;

14.6.1. O treinamento para os agentes será online e terá a carga horária de no mínimo 2 (duas) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 15 (quinze) pessoas, abordando os seguintes temas:

14.6.1.1. Fundamentos da plataforma;

14.6.1.2. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

15 – Serviço de integração e desenvolvimento

15.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

15.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

15.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

15.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

15.5. A documentação da API REST será fornecida pela CONTRATANTE;

15.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;

15.7. WebServices disponíveis na plataforma CONTRATADA deverão ser compatíveis para montar listagens de:

- Agentes cadastrados na plataforma
- Histórico de Atendimentos
- Histórico das Mensagens dos Atendimentos
- Contatos (Leads, Prospects e Clientes) cadastrados

16 Suporte técnico

16.1 O suporte técnico deverá compreender:

16.1.1 A solução de problemas e dúvidas reportados pelo SENAC/PR sobre a aplicação e demais componentes da solução;

16.1.2 A realização das atualizações para manter a aplicação segura;

16.1.3 A assistência a todo o ambiente necessário para garantir o funcionamento completo da solução;

16.1.4 A manutenção corretiva ocorre quando alguma funcionalidade preexistente apresentar falha que exija reparo, seja por identificação da equipe da licitante eventualmente contratada ou por indicação da equipe do SENAC/PR.

16.2 Com relação ao suporte e manutenção são obrigações da licitante eventualmente contratada, quando cabível:

16.2.1 Atualizar os manuais e documentações gerados após as atualizações e correções.

16.2.2 Prestar suporte continuado e operacional.

16.2.3 Garantir a operacionalidade da solução durante a vigência do contrato.

16.2.4 Definir as melhores práticas para a mitigação dos riscos.

16.2.5 O serviço de suporte técnico a contratante, deverá acompanhar o cronograma abaixo:

FASE		ENTREGÁVEIS	PRAZO DE ENTREGA
1	FORNECIMENTO DE LICENÇAS, API'S E WEB SERVICES	Fornecimento das Licenças bem como das API 's e Web Services necessárias para as integrações referidas de cada plataforma (SMS, mensageria e mídias sociais).	10 (dez) dias
2	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	Cadastramento de usuários e integração com sistemas internos e redes sociais do SENAC/PR, e treinamento aos usuários com perfil operacional, supervisor e administrador (a ser agendado com antecedência)	15 (quinze) dias
3	SUPORTE E MANUTENÇÃO MENSAL	Serviços de suporte e manutenção com atualização de versão pelo período de 12 (doze) meses, podendo se estender até 60 (sessenta) meses via aditivos de contrato.	Após conclusão da fase 1