



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Item 7	<u>Categoria</u> Geral da Aplicação	<u>Página</u> 53
<u>Requisito</u> <i>“Permitir criar e salvar sequência de análises para criação de um fluxo de apresentação, do tipo storytelling.”</i>		
<u>Questionamento</u> Solicitamos um esclarecimento sobre o que, para Dataprev, é um fluxo de apresentação do tipo “storytelling”.		
<u>Resposta</u> É a possibilidade de termos o fluxo das histórias do usuário descritas na plataforma, conforme a experiência do usuário (UX).		
Item 15	<u>Categoria</u> Geral da Aplicação	<u>Página</u> 54
<u>Requisito</u> <i>“Realizar monitoramento dos chamados abertos em todos os níveis de atendimento, emitindo notificações, por email, SMS, whatsapp ou outras mídias sociais, de forma configurada, para atendimento de exigências/demandas pendentes de forma periódica (parametrizada).”</i>		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que sejam informadas quais “outras mídias sociais”.		
<u>Resposta</u> Outras mídias sociais obrigatórias: Telegram, Twitter, Facebook e Instagram.		
Item 16	<u>Categoria</u> Geral da Aplicação	<u>Página</u> 54
<u>Requisito</u> <i>“Notificação, por email, SMS, whatsapp ou outras mídias sociais, de forma configurada, do atendente quando do retorno das informações/pendências atendidas.”</i>		



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Questionamento

Solicitamos que sejam informadas quais “outras mídias sociais”.

Resposta

Outras mídias sociais obrigatórias: Telegram, Twitter, Facebook e Instagram.

Item 34	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Chatbot	<u>Página</u> 55
<u>Requisito</u> <i>“Permitir o tratamento do número mínimo de diálogos por mês, estabelecidos pela DATAPREV. Entende-se por diálogo, as sessões, interações e mensagens estabelecidas entre a plataforma e o usuário, de acordo com a métrica operacional, levando em consideração os quantitativos mínimos, descrito no Termo de Referência.”</i>		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que seja informado em qual seção do Termo de Referência encontramos os “quantitativos mínimos”, ao qual se refere este requisito.		
<u>Resposta</u> Esse requisito será reescrito para adequar o tratamento de diálogos à capacidade de atendimento a ser contratada.		

Item 39	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Chatbot	<u>Página</u> 56
<u>Requisito</u> <i>“A SOLUÇÃO deve ser aderente ao protocolo PII – Personal Identifiable Information (Informações de identificação pessoal), referente a informações confidenciais que identificam um usuário”</i>		
<u>Questionamento</u> Solicitamos esclarecimentos sobre qual contexto a solução deve ser aderente ao PII, entendendo que este é um termo que está relacionado diretamente a LGPD e políticas de proteção e privacidade de dados.		



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Resposta

O contexto desse requisito é estar aderente aos termos da LGPD, em especial na proteção dos dados individuais dos cidadãos/usuários, armazenados em ambiente externo a contratante.

Item 59	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Dashboard	<u>Página</u> 58
<u>Requisito</u> “Permitir o tratamento dos diálogos. Entende-se por diálogo, as sessões, interações e mensagens estabelecidas entre a plataforma e o usuário, de acordo com a métrica operacional, levando em consideração os quantitativos mínimos, descrito no Termo de Referência.”		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que seja informado em qual seção do Termo de Referência encontramos os “quantitativos mínimos”, ao qual se refere este requisito. Outrossim, solicitamos esclarecimentos quanto ao “tratamento” dos diálogos no que tange a sua forma e finalidade.		
<u>Resposta</u> Esse requisito será reescrito para adequar o tratamento de diálogos à capacidade de atendimento a ser contratada. Os quantitativos de diálogos serão adequados a volumetria existente no requisito 19, do Anexo II (Requisitos Não Funcionais): a) Volumetria de atendimentos: Chatbot: Termo de Referência Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM Consulta Pública - Questionamentos Resposta questionamentos Stefanini - DEMA 18/04/2022 Página 3 de 5 1. Helô: atualmente cerca de 2 milhões por mês, com pico de 3 milhões 2. Ize: atualmente cerca de 45 mil por mês, com pico de 100 mil Portais: 1. Market Place: atualmente cerca de 500 novos contratos por mês 2. Pronto Cliente: atualmente cerca de 35 mil atendimentos por mês, com pico de 60 mil 3. Portal Codefat: sem dados atualmente Base de relacionamento: 1. Card Cidadão: atualmente cerca de 5 milhões de registros de atendimentos por mês, com previsão de aumento para até 15 milhões por mês.		

Item 67	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Dashboard	<u>Página</u> 58
<u>Requisito</u> “Possibilitar a criação de filas personalizadas por meio de filtros e edição de colunas”		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que seja informado se o termo “filas” está correto neste contexto de “filtros e edição de colunas”.		



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Resposta

O termo “filas” está incorreto e será alterado para “relatórios” nesse item e no seguinte.

Item 86	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Notificações	<u>Página</u> 60
<u>Requisito</u> <i>“Possibilitar agendamento e revisão da publicação de um conteúdo na base de notificações ao usuário/cidadão, bem como manter o histórico de todas as publicações feitas, de forma centralizada, garantindo disponibilização para pesquisa nos canais web, twitter, facebook, whatsapp, telegram, Instagram e Youtube, chat, tela do atendente e mobile de uma única vez, através da mesma interface de configuração, sem a necessidade de codificação.”</i>		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que este requisito seja mais bem esclarecido, em especial os trechos “conteúdo na base de notificações ao usuário/cidadão” ¹ e “garantindo disponibilização para pesquisa nos canais” ² .		
¹ Base de modelos (templates) de notificações? ² Quem irá pesquisar através dos canais informados, usuário externo/cidadão e/ou usuário interno?		
<u>Resposta</u> O item será alterado para: <i>“Possibilitar agendamento e revisão da publicação de um conteúdo na base de conhecimento ao usuário autorizado, bem como manter o histórico de todas as publicações feitas, de forma centralizada, garantindo disponibilização para pesquisa nos canais web, twitter, facebook, whatsapp, telegram, Instagram e Youtube, chat, tela do atendente e mobile de uma única vez, através da mesma interface de configuração, sem a necessidade de codificação.”</i>		

Item 88	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Notificações	<u>Página</u> 60
<u>Requisito</u> <i>“A solução deverá enviar e receber mensagens via SMS, whatsapp e telegram, individuais ou em grupo, utilizando shortcode, broker, API ou outra qualquer interface de comunicação dedicada, sem a necessidade de contratações adicionais pela DATAPREV.”</i>		



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Questionamento

Solicitamos a confirmação do nosso entendimento quanto ao uso de shortcode apenas para SMS, uma vez que, ele é limitado a essa tecnologia, sendo as demais o uso de números tradicionais.

Resposta

O entendimento está correto: shortcode refere-se apenas ao SMS.

Item 91	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Notificações	<u>Página</u> 60
---------	--	---------------------

Requisito

“Permitir que a coleta das respostas das pesquisas de satisfação seja feita mediante dispositivos móveis, no mínimo com os sistemas operacionais Android, Windows ou iOS.”

Questionamento

Solicitamos a confirmação quando ao nosso entendimento de se limitar a execução e homologação das pesquisas de satisfação aos sistemas operacionais móveis Android e iOS pelo fato da versão do Windows para dispositivos móveis não ter mais suporte do seu fabricante (Microsoft).

Resposta

O item será alterado para: *“Permitir que a coleta das respostas das pesquisas de satisfação seja feita mediante dispositivos móveis, no mínimo com os sistemas **operacionais Android ou iOS.**”*

Item 99	<u>Categoria</u> Atendimento / Operacional - Notificações	<u>Página</u> 61
---------	--	---------------------

Requisito

“Fornecer módulos componentes tais como: produtos, módulos, interfaces, motor de envio de e-mail, plug-ins e addins, que compõem a plataforma, integrados nativamente, sem considerar esforços adicionais de integração, suportados pelo fornecedor.”

Questionamento

Solicitamos que seja informado o que a Dataprev entende por “addins” como um componente da solução.



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Resposta

O item será alterado para: “Fornecer módulos componentes tais como: produtos, módulos, interfaces, motor de envio de e-mail e **extensões** que compõem a plataforma, integrados nativamente, sem considerar esforços adicionais de integração, suportados pelo fornecedor.”

Item 107

Categoria

Atendimento / Operacional - Notificações

Página

61

Requisito

“Permitir a criação de mensagens ou proposições que devem ser apresentadas aos contatos, dependendo do público o qual a campanha deseja atingir, a partir de sua interface.”

Questionamento

Solicitamos que este requisito seja mais bem esclarecido. Este requisito tem relação com segmentação de público?

Resposta

Esse requisito se relaciona com segmentação do público-alvo (também no requisito anterior) e a editoração das mensagens das campanhas.

Item 120

Categoria

Atendimento / Operacional - Notificações

Página

62

Requisito

“Possuir facilidade de aferição parametrizada das interações realizadas.”

Questionamento

Solicitamos que este requisito seja mais bem esclarecido para detalhar o que se quer dizer com “aferição parametrizada”.

Resposta

Aferição parametrizada é a possibilidade de estabelecer filtros e/ou condições para a obtenção de resultados específicos de campanhas, conforme as demandas dos clientes.

2) Requisitos Não Funcionais



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Item 17	<u>Categoria</u> Usabilidade	<u>Página</u> 64
<u>Requisito</u> "Atender ao Modelo de Acessibilidade do Governo (eMAG)."		
<u>Questionamento</u> Solicitamos informações sobre se apenas as interfaces com os usuários externos/cidadãos devem estar aderentes ao eMAG ou se todas as interfaces da solução devem estar.		
<u>Resposta</u> Todas as interfaces devem atender ao eMAG.		

Item 29	<u>Categoria</u> Segurança, gestão e monitoramento de ambientes	<u>Página</u> 65
<u>Requisito</u> "Monitorar os ambientes em que estiverem hospedadas a solução com controle de acesso físico, devendo ser encaminhado, quando solicitado, os registros de monitoramento dos ambientes controlados;"		
<u>Questionamento</u> Solicitamos que seja informado se este requisito, no que tange os registros de controle de acesso físico, se aplica a soluções do tipo SaaS (Software as a Service).		
<u>Resposta</u> Sim.		

Item 58	<u>Categoria</u> Continuidade	<u>Página</u> 68
<u>Requisito</u> "No caso de "desastre", a CONTRATADA se comprometerá a restabelecer os serviços contratados dentro do tempo estabelecido no ANS (Acordo de Nível de Serviço);"		



Termo de Referência
Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM
Consulta Pública – Questionamentos

EMPRESA: Extreme Digital Solutions - EDS.

Questionamento

Solicitamos que seja expandido o entendimento quanto ao termo “desastre” (quais tipos) e qual deverá ser o ANS para cada tipo de desastre.

Resposta

Desastre é um evento de causa natural e/ou tecnológica que afeta a normalidade do funcionamento dos serviços contratados. O ANS está definido na seção 2.11 do Termo de Referência.

Item 59	<u>Categoria</u> Continuidade	<u>Página</u> 68
<p><u>Requisito</u> <i>“A CONTRATADA garantirá que exista, de forma a satisfazer os critérios do ANS, infraestrutura suficiente de conexão entre o hospedeiro da solução CONTRATADA e a CONTRATANTE, devendo, desta forma, prover redundância de links e de provedores de acesso à internet.”</i></p>		
<p><u>Questionamento</u> Solicitamos que seja informado se este requisito se aplica a soluções do tipo SaaS (Software as a Service), pois para garantir a conectividade entre a solução CONTRATADA e a CONTRATANTE nas especificações do requisito se faz necessário o uso de redes ponto a ponto (P2P). No caso de conexão via rede pública (Internet), a única garantia possível se dá do lado da solução quanto a sua disponibilidade de acesso, sendo a CONTRATANTE responsável por estar conectada a Internet para acessar a solução.</p>		
<p><u>Resposta</u> Esse item será revisto para adequação às soluções do tipo SaaS.</p>		

