



## **Termo de Referência**

### **Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM**

### **Consulta Pública - Questionamentos**

---

**EMPRESA:** STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.

1. As unidades apresentadas no item 3 são correspondentes a quantidade de assistentes virtuais que a DATAPREV poderá solicitar até o fim do prazo de implantação? Caso o número seja a quantidade de bots, há alguma restrição de unificação dos bots, mantendo a segmentação de conteúdo, bem como base de conhecimento, integrações e transbordo humano?

**Resposta:**

- a) Não. O quantitativo se refere ao que poderá ser demandado durante a vigência de todo contrato (migrados e novos).
  - b) Não há restrição quanto a unificações, desde que sejam mantidas as personificações de cada assistente virtual (bot).
2. Poderiam, por gentileza, detalhar melhor o item "Módulo com 1000 (mil) licenças de uso com no mínimo 35 Acessos simultâneos."

**Resposta: Esse item sofrerá alteração e será definido um quantitativo efetivo de licenças. Desconsiderando os acessos simultâneos.**

3. Quanto ao item "1.3 Descrição dos módulos/funcionalidades", qual a volumetria estimada para envio e mensagens ilimitadas por SMS, PUSH, mídias sociais e e-mails? Hoje quais são os dois principais canais de envio e quais as volumetrias de cada um?

**Resposta:**

- a) Estimativa de 1 milhão de mensagens por mês (SMS e E-mail)
  - b) Hoje são 100.000 SMS e 100.000 E-mails por mês.
4. Sobre a base de conhecimentos, solicitamos a gentileza de esclarecer:
    - a) Qual o volume de regras, procedimentos e instruções em produção hoje?

Hoje temos regras de validação dos artigos nas aplicações (Marketplace, Canal CODEFAT e Pronto) e no fluxo de publicação. Hoje possuímos poucos artigos em produção na base de conhecimento.
    - b) Qual o volume de regras e processos em ambiente de homologação pendentes de aprovação e entrada em produção?

**Resposta:** Não temos hoje.



## Termo de Referência

### Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM

#### Consulta Pública - Questionamentos

---

- c) A base de conhecimento atual encontra-se disponível em um sistema ou em repositório de documentos?

**Resposta:** Em sistemas.

- (I) Caso seja sistema, este é de propriedade da DATAPREV ou terceiro?

**Resposta:** De terceiro.

- (II) Tem API e documentação para integração?

**Resposta:** A documentação e dados estarão disponíveis para migração.

- d) Caso seja repositório, os documentos encontram-se em qual formato?

**Resposta:** Não é repositório.

- e) Esta base de conhecimento está sendo mantida/curada pela Dataprev ou empresa terceira? Caso seja empresa terceira, qual o nome da empresa?

**Resposta:** Atualmente está sendo mantida/curada pela Dataprev.

5. Qual a frequência/período que o atendimento humanizado é revisado e ajustado impactando no número de licenças disponíveis?

**Resposta:** Não há periodicidade definida. Os ajustes são feitos sob demanda dos nossos clientes.

6. No item 5, as unidades disponibilizadas são referentes a 5 equipes de atendimento humanizado com 500 licenças cada? Caso não, poderia explicar mais sobre o racional desta volumetria?

**Resposta:** Estamos revisando esse item, contudo esses transbordos serão feitos para equipes de atendimento com 500 atendentes.

7. É correto afirmar que a CONTRATADA será responsável em migrar o conteúdo/processos dos chatbot atuais para o novo deste certame?

a) Se sim, qual a volumetria de conteúdos em produção?

b) O conteúdo será disponibilizado em qual formato para a CONTRATADA?

**Resposta:** Sim

- a) Volumetria de atendimentos:

**Chatbot:**



## **Termo de Referência**

### **Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM**

### **Consulta Pública - Questionamentos**

---

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.

- b) Permitir a importação/exportação de dados, no mínimo, no formato texto com delimitador CSV.
8. Haverá a necessidade de integração com aplicações da DATAPREV?
- a) Se sim, quais sistemas e finalidade?
- b) Os sistemas têm documentação para integração e API Rest disponível? Caso não, a contratante se responsabiliza em disponibilizar?

#### **Resposta:** Sim

- a) Temos que integrar com o gerenciador de identidade (GERID), plataforma de ITSM (atual CA SDM e nova sendo licitada), ERP (Totvs), sistema de bilhetagem, entre outros.
- b) Alguns dos sistemas possuem documentação e APIs Rest e a Dataprev se responsabilizará em disponibilizar APIs nos casos em que não tenham.
9. Identificamos que há 3 portais de atendimento nesta lista (Marketpalce, Pronto, CODEFAT e CARD Cidadão). O conteúdo destes portais será migrado para o chatbot?
- a) Se sim, qual a volumetria de conteúdo?
- b) Se não, qual a expectativa da DATAPREV com a migração destes portais?

#### **Resposta:** Não.

- a) Não se aplica.
- b) O Card do Cidadão não é um portal: é uma aplicação e base de informações onde consolidamos os dados dos atendimentos prestados, por qualquer canal, ao cidadão (visão 360º). Os portais serão migrados conforme item 9 – Anexo II – Requisitos Não Funcionais.



## Termo de Referência

### Contratação Solução Tecnológica Inteligente Multicanal e CzRM

#### Consulta Pública - Questionamentos

---

10. Entendemos que as severidades informadas 3 e 4 estão com o tempo para solução invertidas. Correto?

**Resposta:** Não, estão corretas da forma publicada no TR.

11. Será estabelecido conexão com o LDAP principal da floresta ou se faz necessário integração com diversos componentes em árvores distintas? Se distintos, poderia especificar quando AD LDAP se faz necessário integrar?

**Resposta:** Com o LDAP principal na autenticação

12. Qual ITSM é utilizado pela DATAPREV?

a) Tem API Rest disponível e documentação para integração?

b) Há previsão de troca do ITSM para os próximos 5 anos?

**Resposta:** O ITSM atual é o CA SDM

a) Não tem API Rest e tem documentação para integração

b) Sim. Encontra-se em fase de contratação uma nova solução de ITSM.

13. Qual a versão do Protheus e quais módulos serão necessários integrar? Tem API Rest disponível e documentação de integração?

**Resposta:** Protheus 12, release 33, tem API REST e documentação de integração.

14. Poderia falar mais sobre o IA, funcionalidade e fabricante? Tem API Rest disponível e documentação?

**Resposta:** A Dataprev ainda não possui essa solução contratada de forma específica/exclusiva. A solução contratada, entretanto, dispõe de funcionalidades de IA na plataforma disponibilizada, baseada no Watson da IBM. A documentação e APIs serão disponibilizadas pelo fornecedor atual.

15. Quais sistemas GOV.BR e funcionalidade são esperados para integração? A DATAPREV disponibilizará API Rest e documentação para integração?

**Resposta:** Algumas das aplicações da Dataprev utilizam a autenticação via GOV.BR. A DATAPREV disponibilizará API Rest e documentação para integração, através da Secretaria de Governo Digital (SGD).

16. Solicitamos a gentileza de esclarecer de quem será a responsabilidade da contratação do número 0800. Da Contratante ou da Contratada?

**Resposta:** A Dataprev já possui contratado números 0800.



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

---

17. Solicitamos a gentileza de esclarecer se dentro do escopo do projeto está sendo contemplado o fornecimento do serviço de URA. Caso afirmativo, é possível enviar a árvore de URA (fluxograma)?

**Resposta:** Não. A Dataprev já possui URA contratada. Quaisquer necessidade de integrações será intermediada pela Dataprev com os respectivos fornecedores.

18. Solicitamos a gentileza de esclarecer de quem será a responsabilidade das gravações e criação da persona.

**Resposta:** Não se aplica

19. A URA terá algum tipo de integração com os sistemas legados da DATAPREV?

**Resposta: Não se aplica.**

20. Quais são os sistemas legados da DATAPREV que devem ser integrado?

**Resposta: Não se aplica**

21. A DATAPREV irá disponibilizar recursos capacitados para auxiliar nas integrações?

**Resposta: Sim**

22. As ligações deverão ser gravadas? Caso afirmativo, por quanto tempo devemos manter as gravações?

**Resposta: Não se aplica**

23. Qual a estimativa de chamadas simultâneas na URA?

**Resposta: Não se aplica**

24. Qual a estimativa de logins simultâneos?

**Resposta: Não se aplica**