



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

BDMG BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS

Licitações e Contratos Administrativos

Processo SEI nº 5200.01.0001026/2024-29

EDITAL DE PREGÃO BDMG-21/2024

Modalidade: PREGÃO ELETRÔNICO

Tipo: MENOR PREÇO

Adjudicação por MENOR VALOR GLOBAL

PROCESSO DE COMPRAS NO PORTAL COMPRAS MG: 5201019 000001/2024

Unidade de compra – 5201019

Nº do processo de compra – 000001

Ano do processo de compra – 2024

OBJETO: Contratação dos serviços de CONTACT CENTER Omnicanal em Nuvem Pública (CCaaS – Contact Center as a Service), na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), com oferta de sistema de voz (central telefônica), para gerenciamento e encaminhamento de manifestações /chamadas de voz e canais digitais (entrantes e saintes) ao setor de atendimento do BDMG, mediante locação mensal, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento/capacitação tecnológica, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições e especificações técnicas expressas neste edital e seus anexos.

ANEXOS:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – CONDIÇÕES E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

ANEXO III – CONDIÇÕES E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAL

ANEXO IV – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

ATENÇÃO: textos destacados em azul contêm links para páginas da internet ou arquivos.

ABERTURA DO CERTAME: a sessão pública será realizada em ambiente virtual, na rede mundial de computadores – internet, no Portal de Compras – MG, pelo endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

DATA: 23/09/2024.

HORA: 09h30 no horário de Brasília/DF.

CONSULTA AO EDITAL E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES: <https://www.bdmg.mg.gov.br/editais-licitacoes/> ou <http://www.compras.mg.gov.br>

ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES – na forma do item 2.3

Os interessados deverão consultar diariamente as páginas referentes a esta licitação, no portal do BDMG e no Portal de Compras - MG, nas quais serão publicados avisos, eventuais alterações e versões digitalizadas de documentos produzidos no âmbito do certame.

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO

2. DAS ALTERAÇÕES, DAS CONSULTAS E ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.3. Estão impedidos de participar

3.6. Das regras gerais para apresentação de documentação

3.7. Do cadastramento para acesso ao sistema de pregão eletrônico

3.8. Da proposta comercial

3.8.1. Da proposta original cadastrada no sistema

3.9. Da documentação para habilitação

4. DAS REGRAS GERAIS DO PREGÃO

4.6. Da contagem de prazos

4.7. Das prerrogativas do Pregoeiro

5. DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. Abertura da sessão pública

5.2. Suspensão da sessão pública

6. DOS PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DA MELHOR PROPOSTA

6.1. Da fase de lances

6.2. Do privilégio às ME, EPP ou equiparadas (empate ficto)

6.3. Da verificação da conformidade da proposta

6.4. Da análise quanto à exequibilidade

6.5. Da negociação com o então mais bem classificado

6.6. Da análise da documentação de habilitação

6.7. Da apresentação de documentação suplementar por ME, EPP ou equiparada

6.8. Da possibilidade de apresentação de nova documentação

6.9. Da classificação final e adjudicação do objeto

6.10. Orientações para participação da sessão pública

7. DOS RECURSOS

8. DA HOMOLOGAÇÃO

9. DO CADASTRAMENTO DA LICITANTE ADJUDICATÁRIA NO SEI-MG

10. DA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

11. DAS PENALIDADES

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

13. FORO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – CONDIÇÕES E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

ANEXO III – CONDIÇÕES E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

ANEXO IV – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

1. PREÂMBULO

O BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. – BDMG, empresa pública com sede na Rua da Bahia, 1.600, Belo Horizonte, MG, CNPJ nº 38.486.817/0001-94, a seguir denominado simplesmente BDMG, torna pública a realização da licitação indicada na folha de rosto deste Edital. A presente licitação, devidamente autorizada por autoridade competente consoante normas internas, reger-se-á pelos seguintes normativos ou por outros que os substituírem: Lei Federal nº 13.303/2016; Lei Federal 14.133/2021, apenas em relação ao rito procedimental do pregão na fase externa da licitação, enquanto diretriz; Lei Estadual nº 13.994/2001; Decreto Estadual nº 45.902/2012; Decreto Estadual nº 47.154/2017; Decreto Estadual 48.723/2023, apenas em relação ao rito procedimental do pregão na fase externa da licitação, enquanto diretriz; o [Regulamento de Licitações e Contratos do BDMG](#) e legislação supletiva, bem como pelas normas, procedimentos e cláusulas deste Edital e dos seus anexos, os quais o integram para todos os efeitos legais.

2. DAS ALTERAÇÕES, DAS CONSULTAS E ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

2.1. O Edital completo encontra-se disponível no portal do BDMG na internet, no endereço <https://www.bdmg.mg.gov.br/editais-licitacoes>, e no Portal de Compras – MG, no endereço <http://www.compras.mg.gov.br>.

2.2. Os interessados deverão consultar diariamente a página referente a esta licitação no portal do BDMG e no Portal de Compras - MG, nos quais serão publicados avisos, eventuais alterações e versões digitalizadas de documentos produzidos no âmbito do certame.

2.2.1. As modificações promovidas no instrumento convocatório serão objeto de divulgação nos mesmos termos e prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não afetar a preparação das propostas, caso em que, no portal Compras MG, será publicada mediante a funcionalidade 'quadro de avisos'.

2.2.2. Cabe ao licitante a diligência de verificar a necessidade de recadastramento de sua proposta original, a qual será suprimida pelo sistema, a depender do teor da alteração empreendida no edital.

2.3. Serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos e impugnações ao Edital que forem apresentados até o dia 17/09/2024, mediante o preenchimento do formulário eletrônico próprio no Portal de Compras MG, com informação dos seguintes dados.

I – se pessoa física, nome, CPF, data de nascimento e e-mail.

II – se pessoa jurídica, nome, CNPJ, nome do representante, data de nascimento do representante, comprovação dos poderes de representação do representante e e-mail.

2.3.1. A comprovação dos poderes de representação a que se refere o item 2.3, II, deste edital, será mediante o encaminhamento da documentação pertinente, por upload, quando do preenchimento do formulário eletrônico relativo ao pedido de esclarecimento ou impugnação.

2.3.2. A informação da data de nascimento do demandante ou do representante do demandante será feita no campo 'Mensagem' do formulário eletrônico, com o pedido de esclarecimento ou impugnação.

2.3.2.1. **ATENÇÃO:** para proteção do sigilo dos dados pessoais será informada no campo 'Mensagem', com o pedido de esclarecimento ou impugnação, apenas a data de nascimento a que se refere o item 2.3.2, deste edital, vez que o nome do demandante e seu representante serão informados em campos próprios do formulário eletrônico e não serão publicados.

2.3.3. Um tutorial com orientações de como encaminhar os pedidos de esclarecimentos e impugnações pode ser acessado pelo link incluído [AQUI](#), observadas as condições dos itens 2.3 a 2.3.2.1, supra.

2.3.4. Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimento e impugnações sem informação dos dados de identificação e juntada da documentação referidos no item 2.3, incisos I e II, deste edital.

2.3.5. As informações a que se refere o item 2.3, incisos I e II, deste edital, serão obtidas mediante consulta ao respectivo CRC do interessado, no CAGEF-MG, se houver e conforme o caso.

2.4. O Pregoeiro julgará e responderá à impugnação e/ou pedido de esclarecimento no prazo de 03 (dois) dias úteis contados do seu recebimento pelo BDMG.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. A participação no pregão eletrônico se dará por meio da digitação da senha privativa da licitante e do subsequente encaminhamento de proposta de preço até a data e horário previstos no edital.

3.2. Podem participar do certame aqueles que atuem no ramo pertinente ao objeto licitado, observadas as exigências dispostas neste Edital.

3.3. Estão impedidos de participar:

I – pessoa jurídica com falência declarada, em dissolução ou liquidação;

II – pessoa jurídica que contenha no seu contrato ou estatuto social finalidade ou objetivo incompatível com o objeto desta licitação;

III – pessoa jurídica cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social e seja dirigente ou empregado do BDMG;

IV – pessoa jurídica que esteja cumprindo a pena de suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pelo BDMG;

V – pessoa jurídica incluído no cadastro no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS previsto na Lei Federal nº 12.846/2013 ou no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP previsto na Lei Estadual nº 13.994/2001;

VI – pessoa jurídica constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VII – pessoa jurídica cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VIII – pessoa jurídica constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

IX – pessoa jurídica cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

X – pessoa jurídica que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

XI – empregado ou dirigente do BDMG;

XII – pessoa física que tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

- a) dirigente do BDMG;
- b) empregado do BDMG cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
- c) autoridade do Estado de Minas Gerais, assim entendido aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional.

XIII – pessoa jurídica cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o BDMG ou do BDMG há menos de 6 (seis) meses.

XIV – pessoas jurídicas organizadas sob a forma de consórcio.

XV – duas ou mais sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

XVI – pessoa jurídica estrangeira que não tenha representação legal no País ou que esta representação legal não tenha poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

XVII – pessoas físicas não equiparadas a pessoas jurídicas;

3.4. As licitantes assumirão todos os custos devidos para a participação nesta licitação, não sendo o BDMG em nenhum caso responsável por tais ônus, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

3.5. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar Federal 123/2006 licitante que incida em qualquer das hipóteses previstas no art. 3º, §4º, desta mesma lei.

3.6. Das regras gerais para apresentação de documentação

3.6.1. As licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

3.6.1.1. A constatação de que qualquer dos documentos apresentados não corresponde à realidade implicará na imediata inabilitação ou desclassificação da licitante, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

3.6.2. Os documentos apresentados para esta licitação se referirão a uma única pessoa jurídica, não sendo admitida a apresentação de uma parte dos documentos em nome de matriz e outra em nome de filial ou em nome de filiais diferentes, exceto em relação à documentação emitida exclusivamente em nome da matriz, sob pena de imediata inabilitação no certame.

3.6.2.1. No caso da habilitação técnica, serão aceitos atestados emitidos em nome da matriz ou da filial.

3.6.3. Os documentos apresentados deverão ser válidos e vigentes na data da abertura da sessão pública.

3.6.3.1. Os documentos que perderem validade e/ou vigência no curso da licitação serão reapresentados válidos e vigentes na data da assinatura do Instrumento Contratual.

3.6.4. Cada documento apresentado em via física no âmbito da licitação, exceto no caso de certidão disponível na internet, será em via original, cópia autenticada em cartório ou cópia não autenticada acompanhada do respectivo original.

3.6.5. O documento cuja validade, vigência e/ou autenticidade seja aferível pela internet será verificado pelo Pregoeiro no sítio eletrônico pertinente.

3.6.5.1. Serão aceitos documentos em vias digitais assinadas mediante certificação digital, desde que comprovada pelo Pregoeiro a autenticidade da firma eletrônica.

3.6.6. Os documentos expressos em língua estrangeira serão inicialmente apresentados em tradução livre, devendo ser apresentados, como condição prévia de contratação, traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas, caso o licitante que os apresenta venha a ser declarado vencedor da licitação.

3.6.7. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

3.6.8. A licitante que estiver desobrigada de apresentar quaisquer documentos ou informação exigidos na fase de habilitação do certame ou exigidos para a execução contratual deverá comprovar tal condição por meio de certificado expedido pelo órgão competente ou pela indicação da legislação aplicável em vigor, devendo, no entanto, apresentar os documentos que a sua condição indicar como substitutos, se for o caso.

3.6.9. Serão consideradas não escritas as especificações, forma de execução do objeto ou qualquer outra condição, propostas pela licitante, que estejam em desacordo com o estipulado neste Edital.

3.7. Do cadastramento para acesso ao sistema de pregão eletrônico

3.7.1. Para acesso ao sistema eletrônico de licitação, a licitante deverá minimamente credenciar seu Representante Legal e efetuar a habilitação jurídica, no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, conforme orientações no Anexo II – Condições e documentos para habilitação.

3.7.1.1. O acesso ao sistema será feito pela licitante ou seu representante credenciado, mediante senha eletrônica, cujo fornecimento é de caráter pessoal e intransferível.

3.7.1.1.1. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor ou gestor do sistema ou ao BDMG responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.7.1.1.2. O credenciamento para acesso ao sistema eletrônico de pregão implica a responsabilidade legal da licitante ou do seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

3.7.1.1.3. A licitante se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante credenciado.

3.7.1.2. Orientações sobre o processo de cadastro da licitante e de seus representantes e outras informações pertinentes podem ser acessadas na página [Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF](#) do Portal de Compras – MG, site www.compras.mg.gov.br.

3.7.1.3. **ATENÇÃO:** o cadastramento prévio nos termos do item 3.7.1 ocorre sem qualquer interveniência do BDMG e sua não realização é condição impeditiva de participação na licitação.

3.7.2. A definição ou atualização da condição de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte no CAGEF serão realizadas automaticamente por meio de integração entre os sistemas SIAD-MG e SIARE-MG, nos termos da Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG Nº 9.576/2016.

3.7.2.1. A condição de empresa optante pelo Simples Nacional será confirmada pelo Pregoeiro, mediante consulta ao sítio do comitê Gestor do Simples Nacional.

3.8. Da proposta comercial

3.8.1. Da proposta original cadastrada no sistema

3.8.1.1. O licitante encaminhará a proposta original exclusivamente por meio do sistema, no site www.compras.mg.gov.br da rede mundial de computadores – internet, até a data e horário estabelecidos para abertura da sessão, mediante o preenchimento do respectivo formulário eletrônico e, se for o caso, o carregamento de arquivo com o detalhamento da proposta, observando obrigatoriamente o disposto no anexo relativo às condições e forma de apresentação da Proposta Comercial, indicado na folha de rosto deste Edital.

3.8.1.1.1. Até o momento da data e horário agendados para a abertura da sessão pública a proposta poderá ser reformulada e os documentos de proposta, se houver, poderão ser substituídos.

3.8.1.1.2. Na etapa relativa ao cadastramento da proposta original não haverá ordem de classificação, o que ocorrerá somente após o encerramento da fase competitiva a que se refere o item 6.1 deste edital.

3.8.1.1.3. O licitante declarará em campo próprio do sistema, sem prejuízo da exigência de outras declarações previstas em legislação específica, o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital de licitação.

3.8.1.1.3.1. A falsidade de alguma declaração das que trata o item 3.8.1.1.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação específica e neste edital.

3.8.1.1.4. Os documentos que compõem a proposta do licitante mais bem classificado somente serão disponibilizados para acesso público depois de definido o resultado do julgamento da proposta, conforme o item 6.5 deste edital.

3.8.2. A proposta comercial conterá oferta firme e precisa, sem alternativas de preço ou quaisquer condições ou vantagens que induzam o julgamento, sob pena de ser considerada inválida.

3.8.2.1. Nas licitações relacionadas a aquisição de bens o produto originalmente ofertado poderá ser substituído por outro que atenda todas as condições e requisitos mínimos estabelecidos, até o momento de apresentação da amostra, se exigida, ou aceitação final da proposta comercial

3.8.2.2. Nas licitações que demandem a apresentação de planilha de composição de custos e formação de preços, o Pregoeiro poderá empreender diligências para dirimir dúvidas ou para adequação relacionada à superação de vícios sanáveis, nos termos do item 4.5.3 deste edital.

3.8.3. Será considerada inválida e, consequentemente, desclassificada a proposta que contiver vícios insanáveis, que não atender às exigências do Edital e seus anexos, que se vincular a outras propostas ou que contiver preço excessivo ou inexecutável.

3.8.4. Serão considerados inclusos no preço proposto todos os custos, diretos e indiretos, lucro e ônus decorrentes da execução do objeto, tais como tributos, taxas, fretes, pessoal, equipamentos, materiais, publicidade e/ou quaisquer outros que venham a recair sobre o objeto desta licitação, não cabendo ao BDMG quaisquer custos adicionais, observados os termos deste Edital.

3.8.5. A validade da proposta será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação do instrumento, devidamente preenchido e assinado, ao BDMG.

3.8.6. A proposta, original ou apresentada em sede de negociação, é irrevogável e sua retirada dará causa às sanções cabíveis previstas no item 11.

3.8.7. Um tutorial com orientações para o cadastramento de propostas pode ser consultado pelo link inserido [AQUI](#), observadas as condições deste edital, Anexo III, item 1 e respectivos subitens.

3.9. Da documentação para habilitação

3.9.1. Para sua habilitação, será exigida da licitante a documentação especificada no anexo relativo às condições e documentos para Habilitação, conforme indicado na folha de rosto deste Edital, a serem encaminhados após a fase de lances e o encerramento da fase de negociação a que se refere o item 6.4 deste edital.

3.9.1.1. **ATENÇÃO:** a documentação de habilitação NÃO SERÁ INCLUÍDA junto à proposta inicial, pelo campo “Arquivo(s) de descrição da proposta de preço - Proposta inicial”, mas por meio de funcionalidade própria do sistema e mediante convocação específica no âmbito da sessão pública.

3.9.2. Utilização do Certificado de Registro Cadastral - CRC

3.9.2.1. O Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido para a licitante pelo Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG, será utilizado em substituição aos documentos por ele abrangidos.

3.9.2.2. Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.

3.9.2.3. Um tutorial com orientações para a obtenção do relatório CRC e ainda as certidões de regularidade junto ao CAFIMP e ao CEIS pode ser consultado pelo link inserido [AQUI](#).

3.9.3. Da restrição na documentação de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados

3.9.3.1. Observado o disposto no item 3.6 deste edital, as microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive os documentos comprobatórios da situação fiscal, mesmo que estes contenham alguma restrição.

4. DAS REGRAS GERAIS DO PREGÃO

4.1. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse do BDMG, a finalidade e a segurança dos serviços objeto da licitação.

4.2. A participação nesta licitação implica:

I - na aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições deste Edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados ao BDMG; e

II - no consentimento para publicação da documentação produzida no âmbito do processo licitatório, responsabilizando-se a licitante pelos ônus advindos da exposição dos dados de terceiros que houver nos documentos que apresentar.

4.3. Na ocorrência de divergência entre qualquer descrição e/ou informação contidas no portal Compras MG e neste edital e seus anexos, serão consideradas, para todos os efeitos, as contidas neste edital e seus anexos.

4.4. É responsabilidade da licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, assumindo o ônus decorrente da sua não manifestação a quaisquer mensagens emitidas pelo Pregoeiro ou pelo sistema, ou de sua desconexão.

4.5. O BDMG não responderá pela desconexão de qualquer licitante com o sistema eletrônico e sua ocorrência não prejudicará a conclusão válida da sessão do pregão.

4.6. Da contagem de prazos

4.6.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.6.2. Para verificação dos prazos em dias úteis serão considerados os calendários de feriados e dias úteis de Belo Horizonte/MG bem como de feriados e dias úteis da FEBRABAN.

4.6.3. Os prazos definidos em horas serão contados em minutos - ex.: duas horas a partir de 10:30:40 terminarão às 12:30:00 - e os prazos definidos em minutos serão contados em segundos - ex.: dez minutos a partir de 10:30:40 terminarão às 10:40:40.

4.7. Das prerrogativas do Pregoeiro

4.7.1. O certame será realizado por Pregoeiro e equipe de apoio, conforme Portaria juntada aos autos desta licitação, aos quais não será devida qualquer remuneração ou comissão.

4.7.2. Mediante despacho fundamentado e acessível a todos, o Pregoeiro, no interesse do BDMG, poderá releva omissões observadas nos documentos apresentados, bem como sanar erros ou falhas, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação, desde que não se contrarie a legislação vigente e não se comprometa a lisura do processo licitatório.

4.7.3. O Pregoeiro poderá, a seu exclusivo critério, para privilégio do interesse do BDMG e em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a suprir, complementar ou esclarecer a instrução do processo, podendo ser consultados os próprios licitantes, os respectivos emitentes de documentação e qualquer repositório de dados e informações válidos disponível, inclusive por meio eletrônico e nos autos de outros processos licitatórios do BDMG, devendo os documentos produzidos serem juntados ao processo.

4.7.3.1. Por dados e informações válidos tenham-se aqueles cuja autenticidade possa ser verificada pelo Pregoeiro.

4.7.3.2. Serão considerados autênticos os documentos apresentados em originais, cópias autenticadas em cartório e cópias autenticadas por comparação com os respectivos originais, inclusive mediante acesso ao pertinente sítio da internet e aos autos de outros processos licitatórios do BDMG, pelo Pregoeiro.

4.7.3.3. A indisponibilidade do respectivo sítio da internet, quando da aferição de validade das cópias de documentos digitais, não importará na imediata inabilitação da licitante, cuja contratação ficará condicionada à comprovação específica.

4.7.4. A não manifestação da licitante quando convocado para tanto, em qualquer fase da licitação, terá as seguintes implicações, conforme o caso:

a) a inércia quando chamado à negociação, para que encaminhe documentos ou informações, ou para que se manifeste acerca de qualquer questão proposta pelo Pregoeiro caracterizará desídia e implicará na desclassificação da proposta apresentada ou na inabilitação da licitante, conforme o caso;

b) a não interposição do recurso, nos termos do item 7 e respectivos subitens de edital, mediante funcionalidade do sistema que se refere a “Manifestação de intenção de recurso”, quando concedida a oportunidade para tanto, implicará na preclusão do direito de recorrer da licitante.

4.7.4.1. O não atendimento pelo licitante ao que for requerido pelo Pregoeiro em observância aos princípios e normas que regem o certame configurará comportamento inidôneo, passível de sancionamento nos termos do edital, item 11, inciso X, caso decorra de mera irresignação.

5. DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. Abertura da sessão pública

5.1.1. A sessão pública do pregão, realizada em ambiente virtual do Portal de Compras – MG na rede mundial de computadores - internet -, será aberta na data e no horário indicados na folha de rosto deste Edital, observado o horário de Brasília - DF.

5.1.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização da sessão na data marcada, esta será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local aqui estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

5.2. Suspensão da sessão pública

5.2.1. Em casos tais como promoção de diligência que venha suprir, esclarecer ou complementar a instrução do processo, para obter dos setores competentes pareceres técnicos destinados a fundamentar suas decisões, dentre outros, o Pregoeiro poderá, a seu critério, suspender a sessão pública.

6. DOS PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DA MELHOR PROPOSTA

6.1. Da fase de lances

- 6.1.1. Aberta a sessão pública, o pregoeiro publicará os avisos pertinentes, mediante a ferramenta de chat do sistema, e dará início à fase competitiva, oportunidade em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema.
- 6.1.2. No transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do melhor lance apresentado pelas licitantes bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação da licitante.
- 6.1.3. A ordem de classificação das propostas será estabelecida segundo o critério de adjudicação definido para este certame.
- 6.1.3.1. Além do melhor preço, a licitante poderá disputar melhor colocação na ordem de classificação, por meio da oferta de lance inferior ao último por ela ofertado, não se lhe impondo, portanto, ofertar valor inferior ao menor lance registrado no sistema.
- 6.1.4. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 6.1.5. A licitante poderá solicitar ao Pregoeiro a exclusão do seu último lance, se proposto com erro manifesto.
- 6.1.5.1. Somente poderá ser realizada pelo Pregoeiro a exclusão solicitada mediante o comando próprio no sistema.
- 6.1.5.2. O pedido de exclusão poderá ou não ser atendido, cabendo a licitante o cuidado e a atenção necessários na propositura dos lances.
- 6.1.6. Caso a licitante não realize lances, será considerado o valor da proposta comercial originalmente apresentada, para efeito da classificação final.
- 6.1.7. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes para a recepção dos lances.
- 6.1.7.1. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.1.7.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.
- 6.1.8. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da fase competitiva.
- 6.1.8.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 6.1.8, supra, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances durante a prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 6.1.8.2. Na hipótese de não haver novos lances que ensejem a prorrogação automática ou durante o período de prorrogação, nos termos do item 6.1.8.1, a etapa competitiva será encerrada automaticamente, após o que haverá a aplicação do critério a que se referem o item 6.2 e respectivos subitens.
- 6.1.8.3. Encerrada a etapa competitiva sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no item 6.1.8.2, supra, o pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 6.1.8.4. Definida a proposta mais bem classificada, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% e se houver mais de dois licitantes, o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.1.9. Após a etapa de envio de lances, caso haja empate, serão aplicados os seguintes critérios, nesta ordem:
- I - disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- II - avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstas no Regulamento Interno de Licitações do BDMG;
- III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento; e
- IV - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.1.9.1. Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- I - empresas estabelecidas no território do Estado de Minas Gerais;
- II - empresas brasileiras;
- III - empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- IV - empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 6.1.9.2. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

6.2. Do privilégio às ME, EPP ou equiparadas (empate ficto)

- 6.2.1. Observada a condição prevista no item 3.5 deste edital, em caso de empate ficto, entendido este como a situação em que as propostas apresentadas pelas microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas possuam preços iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço, segundo o critério de adjudicação do objeto licitado, desde que ofertado por empresa não enquadrada como ME, EPP ou equiparada, será adotado o seguinte procedimento.
- 6.2.1.1. Obedecida a ordem de classificação das microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) ou equiparadas, o Pregoeiro convocará a detentora da proposta de menor valor dentre as que estejam na situação de empate ficto, para que apresente novo lance inferior ao melhor lance, no prazo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.
- 6.2.1.2. Realizado novo lance nos termos do item anterior, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade deste quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.
- 6.2.1.3. Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias da ME, EPP ou equiparada obedecerá aos procedimentos previstos neste Edital.

6.3. Da verificação da conformidade da proposta

- 6.3.1. Obtida a classificação advinda da etapa de lances, o pregoeiro realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar, quanto à adequação às condições estabelecidas no edital, especialmente as do item 6.4 e respectivos subitens e do Anexo III, item 1 e respectivos subitens.
- 6.3.1.1. Caso entenda necessário, o pregoeiro acionará a funcionalidade do sistema relativa ao “envio de arquivo da proposta ajustada”, para encaminhamento de documentação de detalhamento referente à proposta do licitante então mais bem classificado.

6.3.1.1.1. O licitante encaminhará a documentação requerida pelo pregoeiro no prazo de até 2 (duas) horas, prorrogável por mais duas horas, contado da publicação do respectivo aviso no chat do sistema.

6.3.1.1.1.1. A prorrogação de que trata o item 6.3.1.1.1 poderá ocorrer nas seguintes situações:

I – por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro;

II – de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no edital para a verificação de conformidade de que trata o caput.

6.3.1.1.2. Analisadas a documentação apresentada para detalhamento da proposta original, conforme o edital, item 3.8.1.1, e a documentação requerida conforme o edital, item 6.3.1.1 e respectivos subitens, o pregoeiro poderá, a seu critério exclusivo, realizar a diligência que se fizer necessária, nos termos do edital, item 4.7.3.

6.3.1.1.2.1. O prazo para a apresentação da documentação relativa à diligência será definido pelo pregoeiro oportunamente, observado o princípio da igualdade.

6.3.1.1.3. Caso não haja documentação complementar a ser encaminhada, o pregoeiro encerrará o prazo e concluirá a análise de conformidade.

6.3.2. Será considerada inválida e, consequentemente, desclassificada a proposta que contiver vícios insanáveis ou que, quando presumidamente inexecutável em relação ao valor ofertado advindo da fase de lances, não tiver a exequibilidade confirmada.

6.3.3. Verificada a conformidade a proposta será mantida classificada.

6.4. Da análise quanto à exequibilidade

6.4.1. Considerar-se-ão manifestamente inexecutáveis as propostas que ensejem lucro igual ou inferior a zero, tendo em conta o que prescreve o Anexo III do edital, item 1 e respectivos subitens.

6.4.2. Caso entenda manifestamente inexecutável a proposta, o Pregoeiro estabelecerá prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

6.4.2.1. Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado será admitido planilha de composição de custos e formação de preços elaborada pelo próprio licitante ou qualquer outro critério apto adotado pelo Pregoeiro, em diligência.

6.4.2.2. Para efeito de demonstração da exequibilidade não se admitirá proposta que importe em ausência de lucro ao licitante em relação à prestação dos serviços advinda da licitação.

6.4.3. Empreendida a análise pertinente, será considerada inexecutável a proposta a proposta cuja viabilidade econômica não for verificada.

6.5. Da negociação com o então mais bem classificado

6.5.1. Verificada a conformidade da proposta então mais bem classificada, o pregoeiro poderá negociar, por meio do sistema e de forma pública e transparente, condições mais vantajosas para o BDMG, com o licitante então ocupante do primeiro lugar na ordem de classificação.

6.5.1.1. Negociado o preço ofertado, será concedido ao licitante então mais bem classificado o prazo mínimo de 2 (duas) horas para o encaminhamento da documentação de detalhamento desse preço, conforme a necessidade, observadas as condições do Anexo III do edital, item 1 e respectivos subitens.

6.5.1.1.1. Quando o objeto for composto de mais de um item de fornecimento e/ou serviço, os preços unitários finais serão menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial.

6.5.1.1.2. No processo de negociação dos valores unitários, o Pregoeiro poderá encaminhar para a licitante mais bem classificada, bem como desta receber, planilhas preenchidas com os preços em ajustamento.

6.5.1.2. Caso não haja documentação a ser encaminhada, o pregoeiro encerrará o prazo e concluirá a fase de negociação.

6.5.2. Quando a proposta então mais bem classificada for desclassificada, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, respeitada a ordem de classificação advinda da fase de lances, sendo utilizados, em caso de propostas intermediárias empatadas, os critérios de desempate definidos no item 6.1.9 deste edital.

6.5.3. A negociação poderá ser realizada pelo Pregoeiro em qualquer fase da licitação.

6.6. Da análise da documentação de habilitação

6.6.1. Aceita a proposta então mais bem classificada, o Pregoeiro passará à análise relativa à habilitação.

6.6.2. A documentação de habilitação será substituída pelo Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido pelo Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - SEPLAG/MG, da licitante, naqueles documentos por ele abrangidos, considerado ainda o que dispõem os itens 4.7.3 e 6.6.6 deste edital.

6.6.3. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no CAGEF serão enviados por meio do sistema, mediante convocação específica pelo pregoeiro no âmbito da sessão pública.

6.6.3.1. O licitante encaminhará a documentação requerida pelo pregoeiro no prazo de até 2 (duas) horas, prorrogável por mais duas horas, contado da publicação do respectivo aviso no chat do sistema.

6.6.3.1.1. A prorrogação de que trata o item 6.6.3.1 poderá ocorrer nas seguintes situações:

I – por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro;

II – de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no edital para a verificação de conformidade de que trata o caput.

6.6.4. Em razão do que determina o edital, item 7.2, o Pregoeiro poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar aos licitantes, conforme mensagem via “chat” do sistema eletrônico, acesso alternativo à documentação de proposta e habilitação produzida até então, para que realizem a análise desses documentos em relação ao cumprimento do que determina o edital.

6.6.5. Caso pronuncie a inabilitação da licitante, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, verificando as condições de habilitação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

6.6.6. Para fins de habilitação, os documentos cuja emissão for possível via acesso ao respectivo sítio da internet ou a qualquer outro repositório útil a tanto, inclusive os autos de outros procedimentos licitatórios do BDMG, poderão ser produzidos pelo Pregoeiro, que os juntará ao processo.

6.6.6.1. A possibilidade da consulta prevista no item 6.6.6 não constitui direito da licitante, e o BDMG não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios necessários, hipóteses em que, em face do não saneamento das falhas constatadas, a licitante será declarada inabilitada.

6.6.7. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto no item 6.7 e respectivos subitens deste edital.

6.7. Da apresentação de documentação suplementar por ME, EPP ou equiparada

6.7.1. Desde que tenha suprido as demais condições de habilitação, caso a licitante mais bem classificada se enquadre na condição de ME, EPP ou equiparada apresente documento(s) comprobatório(s) de regularidade fiscal com restrição, será considerada habilitada pelo Pregoeiro, condicionada a habilitação à obtenção e comprovação da regularidade pertinente.

6.7.1.1. Neste caso, a sessão pública será suspensa para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do momento em que for declarada a vencedora do certame, comprove a obtenção da condição de regularidade, mediante o encaminhamento de cópia da certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa específica, ao fax ou e-mail informados pelo Pregoeiro. O prazo é prorrogável por igual período, a critério exclusivo do BDMG, mediante requerimento escrito e fundamentado dirigido ao Pregoeiro, protocolado dentro do prazo original.

6.7.1.2. A não regularização do(s) documento(s), no prazo previsto ou concedido mediante prorrogação, implicará na inabilitação da licitante e decadência do direito à assinatura do contrato, sem prejuízo das sanções cabíveis, procedendo-se à convocação das demais licitantes, na ordem de classificação, ou à revogação da licitação.

6.8. Da possibilidade de apresentação de nova documentação

6.8.1. Quando todas as licitantes forem inabilitadas ou todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro, no interesse do BDMG, poderá fixar para as licitantes prazo para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas referidas neste subitem, para realização de nova classificação e/ou de nova etapa de habilitação segundo as regras deste edital, conforme o caso.

6.9. Da classificação final e adjudicação do objeto

6.9.1. Após a identificação da melhor proposta, de acordo com o critério de adjudicação definido para o certame e que atenda a todas as exigências deste edital, será a licitante que a tiver proposto declarada vencedora da licitação.

6.9.2. No prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da intimação específica, a licitante declarada vencedora deverá encaminhar ao BDMG:

a) a documentação de habilitação, em vias originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, neste caso sendo os originais posteriormente disponibilizadas à licitante para retirada; e

b) o instrumento impresso, devidamente preenchido e assinado, da proposta comercial adequada ao último valor ofertado, sendo os preços unitários finais menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial, acompanhado de planilha de composição de custos, se requerido pelo Pregoeiro, e dos demais documentos necessários, conforme o caso, segundo o disposto no anexo relativo às condições e forma de apresentação da Proposta Comercial indicado na folha de rosto deste edital.

6.10. Orientações para participação da sessão pública

6.10.1. Um tutorial sobre como participar da sessão pública pode ser acessado mediante download pelo link inserido [AQUI](#).

7. DOS RECURSOS

7.1. Ato contínuo ao término da fase de julgamento das propostas e da declaração da vencedora do certame, as licitantes poderão motivadamente interpor recurso, no prazo de 10 (dez) minutos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio.

7.1.1. **ATENÇÃO:** por uma característica do sistema o recurso interposto após o julgamento de propostas terá de ser novamente registrado, caso permaneça o interesse de recorrer, a cada vez que, em razão da inabilitação do licitante então mais bem classificado, o pregoeiro tornar a fase a que se refere o edital, item 6.3 e respectivos subitens.

7.1.1.1. A não reiteração do recurso nos termos do item 7.1.1 implicará na preclusão do direito de recorrer.

7.2. A interposição de recurso consiste na manifestação da licitante realizada no âmbito da sessão pública, tendo sido previamente disponibilizada a documentação produzida no âmbito da sessão pública e observados os pressupostos recursais, sendo o prazo posterior apenas para apresentação de razões e contrarrazões recursais.

7.2.1. As razões do(s) recurso(s) serão apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da notificação acerca da admissão do(s) recurso(s), após a conclusão do juízo de admissibilidade a que se referem o item 7.4 e respectivos subitens deste edital, ficando os demais licitantes desde então intimados para apresentarem contrarrazões em igual número de dias, contados a partir do término do prazo do recorrente.

7.2.2. A apresentação das razões de recurso e das contrarrazões será feita exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio.

7.2.2.1. Serão consideradas como não escritas as razões recursais que não remetam diretamente às alegações registradas em sede de recurso, no âmbito da sessão pública.

7.2.2.2. A apresentação de documentos complementares cujos originais forem em papel e cuja validade e autenticidade não sejam passíveis de verificação em meio eletrônico ou digital será efetuada obrigatoriamente mediante protocolo junto ao Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. – BDMG, na Rua da Bahia, nº 1.600, bairro de Lourdes, em Belo Horizonte/MG, CEP 30.160-907, no horário de 08h00 (oito horas) às 18h00 (dezoito horas), observados os prazos previstos no item 7.2.1.

7.3. O(s) recurso(s) será(ão) recepcionado(s) pelo Pregoeiro que apreciará sua admissibilidade, podendo reconsiderar sua decisão ou encaminhar o(s) recurso(s) à autoridade superior, que decidirá definitivamente sobre o provimento ou não do(s) recurso(s).

7.4. O juízo de admissibilidade dos recursos interpostos será realizado pelo pregoeiro após a declaração de vencedor do certame.

7.4.1. **ATENÇÃO:** não será admitido pelo Pregoeiro recurso em que se verifiquem ausentes os pressupostos da sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação, sendo:

- a) sucumbência – referente à condição de não vencedor do recorrente, na licitação;
- b) tempestividade – referente à interposição do recurso no prazo devido;
- c) legitimidade – referente ao poder de representação necessário para a interposição do recurso, verificado quando do cadastramento no CAGEF;
- d) interesse – referente à existência de efetivo benefício, no âmbito da licitação, a ser auferido pelo recorrente caso seja dado provimento ao recurso;
- e) motivação – referente à indicação expressa, no campo específico do sistema, do(s) ato(s) ou decisão(ões) impugnadas e do(s) vício(s) nessa(s) decisão(ões) – exemplos:

“Recurso da decisão do Pregoeiro que considerou válida a proposta do licitante ..., em razão de a proposta não atender à condição do edital, Anexo ..., item ...”; ou

“Recurso da decisão do Pregoeiro que considerou habilitado o licitante ..., em razão de não comprovado o atendimento à condição de habilitação do edital, Anexo ..., item ...”.

7.5. A falta de manifestação por qualquer das licitantes, mediante o sistema eletrônico, motivada e no prazo de 10 (dez) minutos contados da intimação específica, importará na preclusão do seu direito de recurso, caso em que Pregoeiro dará continuidade ao procedimento licitatório.

7.6. As licitantes poderão renunciar ao direito de recorrer ou ao prazo para apresentação de razões de recurso, mediante manifestação expressa por meio do sistema eletrônico, que será devidamente lavrada em ata.

7.6.1. Tendo havido a renúncia ao direito de recorrer ou ao prazo para apresentação de razões de recurso por todas as licitantes, o Pregoeiro passará imediatamente ao ato subsequente da licitação.

7.7. O recurso e as respectivas razões e contrarrazões, se houver, deverão ser examinadas pelo Pregoeiro no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cabendo-lhe reconsiderar ou manter a decisão impugnada e, neste caso, submeter o recurso à Autoridade Competente do BDMG, que decidirá de forma definitiva.

7.8. O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8. DA HOMOLOGAÇÃO

8.1. Inexistindo manifestação recursal, a autoridade competente do BDMG homologará o processo licitatório.

8.2. Julgados os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente do BDMG homologará o processo licitatório, adjudicando seu objeto para a licitante vencedora.

9. DO CADASTRAMENTO DA LICITANTE ADJUDICATÁRIA NO SEI-MG

9.1. A elaboração e assinatura do instrumento do contrato advindo da licitação se efetivarão mediante a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, do governo do Estado de Minas Gerais.

9.2. Homologado o resultado da licitação, a licitante vencedora será convocada para que seu(s) representante(s) signatário(s) do contrato advindo da licitação realize(m), em até 05 (cinco) dias úteis contados da convocação específica, o cadastramento como Usuário Externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI-MG, se ainda não cadastrado(s), mediante os procedimentos descritos na página específica do portal da Secretaria de Planejamento e Gestão do Governo de Minas Gerais na internet – <http://www.planejamento.mg.gov.br/pagina/gestao-governamental/sei/sistema-eletronico-de-informacoes> –, no rol ‘Outras informações’, item ‘Usuários externos’.

9.2.1. Um manual com instruções para o cadastramento pode ser consultado pelo endereço <https://docs.google.com/document/d/1DCExqxTofGIt9nAN-ZDHuEUmQZ9wxxU8FFBGhKCEeHc/edit>

9.2.2. A licitante vencedora comunicará ao BDMG, mediante e-mail encaminhado aos endereços pregao@bdmg.mg.gov.br e seibdmg@bdmg.mg.gov.br, a realização do cadastramento, quando da sua conclusão.

9.3. Verificada a regularidade perante o Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e com o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, a licitante vencedora será convocada, por meio do endereço eletrônico ou dos números de telefone que consignou no instrumento de sua proposta comercial, para que, em até 05 (cinco) dias úteis contados da convocação específica assine digitalmente o instrumento contratual.

9.3.1. Caso o(s) representante(s) da licitante já esteja(m) previamente cadastrado(s) no SEI, deverá ser apresentado documento comprobatório de que tem(têm) poderes para a assinatura do instrumento contratual.

9.4. A critério do BDMG as assinaturas poderão ser colhidas em vias do instrumento contratual impressas em papel, conforme o item 10 e respectivos subitens.

9.4.1. Em caso de impossibilidade técnica a licitante poderá solicitar, mediante motivação devidamente justificada e em até um dia útil após a convocação a que se refere o item 9.2, a utilização de vias impressas em papel para a formalização da contratação, podendo o BDMG acatar ou não a solicitação.

9.5. Caso a licitante vencedora não apresente situação regular na ocasião da assinatura do contrato ou recuse-se a assiná-lo, será sucedida por outro licitante, obedecida a ordem de classificação advinda da licitação.

9.5.1. Na hipótese do subitem 9.5, supra, o procedimento do pregão será reaberto para o exame das ofertas e qualificação das licitantes, obedecida a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, e, não havendo recurso, ser-lhe-á adjudicado o objeto, cabendo, a esse procedimento, conforme o caso, os preceitos contidos nos itens 7 e 8 deste edital.

9.6. Será admitido a assinar o instrumento contratual apenas a licitante que atender às exigências de habilitação previstas neste edital, devendo mantê-las durante toda a vigência do contrato.

9.7. A classificação resultante da licitação será mantida durante toda a vigência do contrato ela advindo.

9.8. Caso a licitante sucessora seja convocada em prazo posterior ao término da vigência de sua proposta comercial, os preços a serem registrados serão atualizados pelo índice IPCA acumulado a partir da data de apresentação da respectiva proposta.

9.9. Caso requerido no anexo relativo ao Termo de Referência deste Edital, a licitante vencedora ou sua sucessora deverá, mediante convocação específica e no prazo concedido pelo BDMG, comprovar o cumprimento das condições prévias à assinatura do instrumento contratual.

9.10. A não assinatura do contrato, no prazo fixado pelo BDMG, importará na perda do direito à contratação.

9.11. A critério exclusivo do BDMG, o prazo a que se refere os itens 9.2. e 9.3 poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez.

9.12. No caso do subitem 9.4, supra, as vias contratuais serão impressas em papel e encaminhadas para a licitante vencedora, conforme o item 10 e respectivos subitens.

10. DA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

10.1. Publicada a homologação da licitação, verificada a regularidade perante o Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e com o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, a licitante vencedora ou sua sucessora será convocada por meio do endereço eletrônico ou dos números de telefone que consignou no instrumento de sua proposta comercial, para que, em até 05 (cinco) dias úteis contados da convocação específica ou, na hipótese do item 9.4, supra, do recebimento do respectivo instrumento impresso, sob pena de decair o direito à contratação, assine o contrato cuja minuta integra o pertinente anexo deste edital.

10.1.1. No caso de encaminhamento das vias do instrumento em papel para a adjudicatária, será considerada, para verificação do cumprimento do prazo a que se refere o item 10.2, infra, a data da postagem na devolução da documentação, devidamente assinada, ao seguinte destinatário:

Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. - BDMG
Núcleo de Contratos Administrativos
Rua da Bahia, 1.600, 2º andar – GP.LC
Lourdes
Belo Horizonte/MG
CEP 30.160-907

10.1.2. A critério exclusivo do BDMG, o prazo a que se refere o item 10.1, acima, poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez.

10.1.3. No momento da assinatura do instrumento contratual, o representante signatário apresentará documento comprobatório de que tem poderes para tal finalidade.

10.1.4. O instrumento contratual será assinado em duas vias originais.

10.2. Caso requerido no anexo relativo ao Termo de Referência deste Edital, a licitante vencedora deverá, mediante convocação específica e no prazo concedido pelo BDMG, comprovar o cumprimento das condições prévias à assinatura do instrumento contratual.

10.3. O não comparecimento da adjudicatária convocada no prazo fixado pelo BDMG importará na perda do direito à assinatura do instrumento contratual.

10.4. Na hipótese do subitem 10.3, supra, o procedimento do pregão será reaberto para o exame das ofertas e qualificação das licitantes, obedecida a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, e, não havendo recurso, ser-lhe-á adjudicado o objeto. A esse procedimento, se for o caso, serão cabíveis os preceitos contidos nos itens 7 e 8 deste edital.

11. DAS PENALIDADES

11.1. Poderá ser aplicada a pena de suspensão de participação em licitação e contratação com o BDMG, por até 02 (dois) anos, para a licitante que:

I – tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II – tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III – demonstre não possuir idoneidade para contratar com o BDMG em virtude de atos ilícitos praticados;

IV – convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

V – deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

VI – apresentar documentação falsa exigida para o certame;

VII – ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

VIII – não manter a proposta;

IX – falhar ou fraudar na execução do contrato;

X – comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

11.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o instrumento contratual, aceitar ou retirar os instrumentos ou equivalentes, dentro do prazo estabelecido pelo BDMG, além de ensejar outras cominações legais, sujeitá-lo-á, garantida a ampla defesa, à aplicação de multa no mesmo percentual definido para a multa compensatória prevista na cláusula de penalidades da minuta do instrumento contratual anexa a este edital.

11.3. Pelo atraso, inexecução total ou parcial no cumprimento do objeto a ser contratado, garantida a ampla defesa, a licitante contratada ficará sujeita às sanções previstas na cláusula de penalidades da minuta do instrumento contratual, conforme anexo pertinente deste Edital.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Em razão do que determina a Lei Geral de Proteção de Dados, o acesso aos autos do processo licitatório, no qual há dados pessoais em documentos que o compõem, será por requisição expressa, mediante a apresentação de instrumento de declaração de compromisso devidamente preenchido e assinado e com a qualificação do interessado, nos seguintes termos:

I – interessado pessoa física: “Eu, <NOME>, inscrição nº <Nº DO CPF> no CPF, residente na <ENDEREÇO COMPLETO>, endereço eletrônico <ENDEREÇO DE E-MAIL> solicito que me seja encaminhada via e-mail cópia dos autos do processo licitatório edital BDMG-21/2024. Para tanto, comprometo-me a manter sigilo em relação aos dados pessoais de terceiros constantes na documentação e declaro que esses dados não serão compartilhados e não serão utilizados, de qualquer forma e em qualquer medida, para o que não se refira objetivamente ao processo licitatório edital BDMG-21/2024”.

II – interessado pessoa jurídica: “A <NOME EMPRESARIAL>, inscrição nº <Nº DO CNPJ> no CNPJ, com endereço na <ENDEREÇO COMPLETO> e endereço eletrônico <ENDEREÇO DE E-MAIL>, solicita, na pessoa de seu(s) representante(s) <NOME DO REPRESENTANTE LEGAL>, inscrição no CPF nº <Nº DO CPF>, residente na <ENDEREÇO COMPLETO> e e-mail <ENDEREÇO DE E-MAIL>, signatário(s) desta declaração, que lhe seja encaminhada via e-mail cópia dos autos do processo licitatório edital BDMG-21/2024. Para tanto, comprometo-me com a manutenção do sigilo em relação aos dados pessoais de terceiros constantes nos autos do processo licitatório edital BDMG-21/2024 e declara que esses dados não serão compartilhados e não serão utilizados, de qualquer forma e em qualquer medida, para o que não se refira objetivamente ao processo licitatório edital BDMG-21/2024”.

12.2. O interessado pessoa física apresentará junto ao instrumento a que se refere o item 12.1, inciso I, documento de identificação civil válido (RG, CNH, ou outro conforme a lei) e CPF.

12.3. O interessado pessoa jurídica apresentará junto ao instrumento a que se refere o item 12.2, inciso II, documento de identificação civil válido (RG, CNH, ou outro conforme a lei) e CPF do representante legal e comprovação dos poderes de representação.

12.4. O acesso aos autos poderá ser feito também presencialmente, mediante agendamento pelo e-mail pregao@bdmg.mg.gov.br, quando o interessado apresentará os respectivos instrumento e documentos referidos nos itens 12.1 a 12.3.

13. FORO

13.1. Para dirimir as questões oriundas do presente Edital, não resolvidas na esfera administrativa, é competente o Foro da Comarca de Belo Horizonte, MG, por mais privilegiado que outro seja.

Belo Horizonte, 05 de setembro de 2024.

Sérgio Vieira de Souza Júnior
Pregoeiro do BDMG

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de prestação de serviços de CONTACT CENTER Omnicanal em Nuvem Pública (CCaaS – Contact Center as a Service), na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), com oferta de sistema de voz (central telefônica), para gerenciamento e encaminhamento de manifestações /chamadas de voz e canais digitais (entrantes e saintes) ao setor de atendimento do BDMG, mediante locação mensal, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento/capacitação tecnológica, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições e especificações técnicas expressas na minuta de instrumento contratual e seus anexos.

2. VALORES ESTIMADOS E MÁXIMOS ACEITÁVEIS PARA A CONTRATAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor global estimado e máximo aceitável para a contratação é de R\$17.476.340,97 (dezessete milhões, quatrocentos e setenta e seis mil, trezentos e quarenta reais e noventa e sete centavos) pelos cinco anos de vigência contratual.

2.2. Os itens de custo da presente contratação discriminados abaixo, definidos no arquivo XLSX a que se refere o Anexo II do edital, item 1.2, terão os seguintes valores máximos:

a) Item de custo 1 – Serviço de implantação: valor máximo de R\$652.873,98 (seiscentos e cinquenta e dois mil, oitocentos e setenta e três reais e noventa e oito centavos).

b) Itens de custo 2 a 7 – Subscrição mensal de licenças de agente e supervisor omnicanal: valor unitário máximo de R\$854,46 (oitocentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis centavos).

c) Itens de custo 8 a 13 – Subscrição mensal de licenças de agente e supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat): valor unitário máximo de R\$488,67 (quatrocentos e oitenta e oito reais e sessenta e sete centavos).

2.3. Os recursos para cobertura dos gastos decorrentes desta contratação encontram-se na conta orçamentária conta orçamentária “8173900066 – Aluguel de Software – Aplicativos”, para o exercício de 2024 e nas contas correspondentes para os exercícios subsequentes.

3. VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência do contrato advindo da licitação é de 5 (cinco) anos, contados da data indicada no instrumento contratual, a qual será considerada de aniversário do contrato, para efeitos de prorrogação de vigência e da hipótese a que se refere o item 4.2 abaixo.

3.2. As partes poderão extinguir o contrato antecipadamente, a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, de forma unilateral e sem ônus, desde que esta opção seja previamente notificada à outra parte com antecedência de no mínimo 180 (cento e oitenta dias) até o próximo aniversário do contrato.

3.2.1. Na hipótese do item 3.2 o término da vigência se dará na data de aniversário do contrato utilizada para a determinação do prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos.

3.3. Nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do BDMG, o contrato advindo da licitação poderá ter sua vigência prorrogada sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos.

3.3.1. A prorrogação do presente contrato será devida somente em relação aos serviços contínuos, não sendo devida a renovação do serviço de Implantação descrito no Anexo I do instrumento contratual.

3.4. Será admitida a alteração do contrato, observadas as disposições legais e regulamentares.

4. REAJUSTAMENTO E REPACTUAÇÃO

4.1. Após o prazo de 12 (doze) meses, contados da data da proposta da contratada ou do último reajuste ocorrido, os preços pactuados serão reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pela Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

4.2. O índice a ser aplicado corresponderá à variação acumulada dos índices efetivamente publicados nos últimos 12 (doze) meses anteriores à exigibilidade do reajuste, passando o(s) valores reajustados a serem exigíveis a partir do primeiro dia do período mensal seguinte àquele em que se der o 12º mês, observada a regra acima.

4.3. Somente será devido reajuste para as parcelas que ainda não tenham sido quitadas até a data de exigibilidade do reajuste.

5. CONDIÇÕES PRÉVIAS DE CONTRATAÇÃO

5.1. Publicada a homologação da licitação, a licitante será convocada para, em até 5 (cinco) dias úteis, podendo o prazo ser prorrogado à critério do BDMG, entregar ao BDMG:

- 5.1.1. indicação do(s) representante(s) legal(is) cadastrado(s) no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que assinarão o instrumento contratual.
- 5.1.1.1 Caso exista motivo técnico que impeça o uso do SEI, a licitante contratada apresentará as razões ao BDMG que, a seu critério, poderá celebrar o contrato em outros formatos.
- 5.1.1.2. Caso as razões apresentadas não expressem motivo efetivamente técnico para o impedimento, e se se mantiver a ausência do subitem 1.11.1.1., a licitante contratada decairá do direito de contratar.
- 5.1.2. Comprovação de atendimento às seguintes certificações mínimas, que serão mantidas durante toda a vigência do contrato:
- a) Atestado de controles de segurança SOC (Controles de Sistema e Organização) 2 Tipo 2;
 - b) Certificação ISO/IEC 27001 ou NBR ISO/IEC 27001;
 - c) Certificação ISO 27018 e ISO 27701;
 - d) ISO 9001: Global Quality Standard;

6. DEMAIS CONDIÇÕES

6.1. Expressas nos demais anexos deste edital BDMG-21/2024.

ANEXO II – CONDIÇÕES E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Sobre o cadastro no Portal de Compras MG

1.1. Orientações sobre o processo de cadastro da licitante e de seus representantes e outras informações pertinentes podem ser acessadas na página [Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF](#) do Portal de Compras – MG, site www.compras.mg.gov.br, ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, mediante o telefone (31) 3916-9755 e o e-mail cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br.

2. Os seguintes documentos serão apresentados pelo licitante então mais bem qualificado, mediante convocação específica pelo pregoeiro, para sua habilitação, qualquer que seja o lote pretendido, tendo em conta o que prevê o edital, item 4.7.3, e que o Certificado de Registro Cadastral, CRC, emitido ao licitante mediante o Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, CAGEF, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, SEPLAG/MG, será utilizado em substituição aos documentos por ele abrangidos, e que não será exigida a comprovação de atendimento a condição suspensa por determinação legal, neste caso consideradas as disposições do edital, item 3.6.8.

2.1. Um tutorial com orientações para a obtenção do relatório CRC e das certidões de regularidade junto ao CAFIMP e ao CEIS pode ser consultado pelo link inserido [AQUI](#).

2.2. Regularidade jurídica

- 2.2.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, devidamente registrados. Em qualquer caso, tais documentos deverão estar acompanhados de suas alterações ou consolidação; ou
- 2.2.2. Ato constitutivo, devidamente registrado, no caso de sociedade civil ou não empresária, acompanhado de prova de investidura ou nomeação da diretoria em exercício; ou
- 2.2.3. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 2.2.4. Prova de que a licitante não consta no Cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme a Portaria MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016.

2.3. Regularidade fiscal

- 2.3.1. Prova de inscrição regular no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda, CNPJ/MF;
- 2.3.2. Prova de regularidade de situação para com a Seguridade Social e perante a Fazenda Nacional, por meio da “Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União” ou “Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União”, nos termos da Portaria RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014;
- 2.3.3. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual por meio de certidão negativa de débitos ou positiva com efeitos negativos, emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda do domicílio do licitante;
- 2.3.4. Certificado de regularidade junto ao FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal, caso seja pessoa jurídica, ou, no caso de licitante pessoa física não equiparada à jurídica, declaração de que não mantém empregado.
- 2.3.5. Prova de regularidade relativa a Débitos Trabalhistas, por meio da “Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas”, nos termos da Lei nº 12.440/2011 e ao Ato CGJT nº 1, de 21 de janeiro de 2022.

2.4. Qualificação econômico-financeira

- 2.4.1. certidão negativa de falência, dissolução ou liquidação, emitida pelo distribuidor da comarca onde se encontre a sede da licitante e expedida com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) dias, salvo se a própria certidão estabelecer prazo de validade diverso, ou comprovação, por qualquer meio apto, de encontrar-se em processo de recuperação judicial.
- 2.4.1.1. No caso de comarcas com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada distribuidor.
- 2.4.1.2. A certidão negativa cível que abarque ações de falência, dissolução ou liquidação, insolvência civil, poderá ser apresentada em substituição à requerida no subitem 2.4.1, observadas as mesmas condições de emissão e desde que possível a verificação pertinente junto ao órgão emissor.

2.5. Qualificação técnica

2.5.1. Atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) que a licitante prestou serviços com provimento de solução de contact center em nuvem, contendo os seguintes requisitos mínimos:

- a) 30 licenças de agentes;
- b) 30 licenças de gravação;
- c) 10 licenças de monitoria de qualidade;
- d) 30 licenças de porta de URA;
- e) serviços de implementação;

2.5.1.1. Será aceito somatório de atestados para a comprovação dos requisitos expressos nas alíneas acima, desde que referentes a serviços prestados concomitantemente.

2.5.2. O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) conter dados aptos a identificar o(s) emitente(s) e possibilitar contato para validação.

2.5.3. Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pela própria licitante.

2.5.4. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos em nome de empresa do mesmo grupo econômico da licitante.

3. Do encaminhamento da documentação original de habilitação, conforme o item 6.9.2 do edital

3.1. A documentação de habilitação, em vias originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, neste caso sendo os originais posteriormente disponibilizados ao licitante para retirada, será entregue em envelope que contenha em seu anverso a referência ao nome, número do certame, os dizeres “Habilitação”, a identificação do Lote pretendido e a identificação do licitante, conforme o seguinte modelo:

Edital BDMG-21/2024 HABILITAÇÃO <nome do licitante>
--

ANEXO III – CONDIÇÕES E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

1. Da proposta original, preenchida em formulário eletrônico no portal Compras MG, e do encaminhamento das planilhas de composição de custos e formação de preços e documentos e informações complementares

1.1. No preenchimento do formulário eletrônico de proposta, no Compras MG, serão informados nos campos relativos a valores o valor global ofertado.

1.2. **ATENÇÃO:** o valor global originalmente proposto será determinado mediante a utilização obrigatória do arquivo XLSX disponível pelo endereço <https://bit.ly/4dLMObl>.

1.2.1. O arquivo XLSX de detalhamento do preço global total será encaminhado mediante a funcionalidade “Arquivo(s) de descrição da proposta de preço - Proposta inicial”, por upload.

1.2.1.1. **ATENÇÃO:** o não encaminhamento do arquivo de detalhamento do preço global originalmente proposto ou o arquivo que contenha vício insanável darão causa à desclassificação da proposta.

1.2.2. **ATENÇÃO:** os seguintes itens de custo terão os valores máximos indicados abaixo:

- a) Item de custo 1 – Serviço de implantação: valor máximo de R\$652.873,98 (seiscentos e cinquenta e dois mil, oitocentos e setenta e três reais e noventa e oito centavos);
- b) Itens de custo 2 a 7 – Subscrição mensal de licenças de agente e supervisor omnicanal: valor unitário máximo de R\$854,46 (oitocentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis centavos); e
- c) Itens de custo 8 a 13 – Subscrição mensal de licenças de agente e supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat): valor unitário máximo de R\$488,67 (quatrocentos e oitenta e oito reais e sessenta e sete centavos).

1.3. Para que os documentos possam ser devidamente analisados, a sessão pública poderá ser suspensa, sem prejuízo das demais hipóteses determinantes da suspensão da sessão.

1.4. A proposta comercial conterá oferta firme e precisa, sem alternativas de preço ou quaisquer condições ou vantagens que induzam o julgamento.

1.5. Os valores serão registrados em moeda corrente no País e grafados com apenas duas casas decimais para todos os campos a serem preenchidos, inclusive nas Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços.

1.6. No preço proposto, estarão incluídos todos os custos, diretos e indiretos, lucro e ônus decorrentes da prestação de serviços, tais como tributos, taxas, fretes ou quaisquer outros que venham a recair sobre o objeto desta licitação, não cabendo ao BDMG quaisquer custos adicionais, observados os termos do edital e seus anexos.

1.7. Quaisquer custos, diretos ou indiretos, e ônus omitidos da proposta comercial ou incorretamente cotados serão considerados inclusos no preço, não sendo admitidos pleitos de acréscimo a esse ou a qualquer título, devendo o objeto licitado ser executado sem qualquer ônus adicional para o BDMG.

1.8. Será imediatamente desclassificado o licitante que se fizer identificar antes da conclusão da fase de lances, a não ser pelo código a si atribuído pelo site eletrônico Compras MG.

1.9. Um arquivo contendo orientações para o cadastramento da proposta original pode ser acessado pelo link disponibilizado [AQUI](#), observadas as condições item 1.2 e respectivos subitens deste anexo.

1.10. **ATENÇÃO:** a documentação de habilitação será apresentada oportunamente, mediante convocação específica pelo pregoeiro, e, portanto, não será incluída por meio dos campos “Arquivo(s) de descrição da proposta de preço - Proposta inicial”.

1.11. O sigilo relativo à participação no certame vigorará até a determinação da ordem de classificação após a fase de lances.

2. Da proposta adequada ao último valor ofertado a ser apresentada pela licitante vencedora

2.1. Junto à documentação de habilitação cujos originais forem em papel, a licitante adjudicatária apresentará, em vias impressas: a proposta comercial readequada aos últimos valores ofertados; as planilhas de composição de custos e formação de preços e demais documentos pertinentes, em vias

2.2. No(s) preço(s) proposto(s) deverão estar incluídos todos os impostos, tributos, encargos, custos e/ou quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a prestação do objeto da licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da licitante contratada.

2.3. Os preços ofertados serão apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

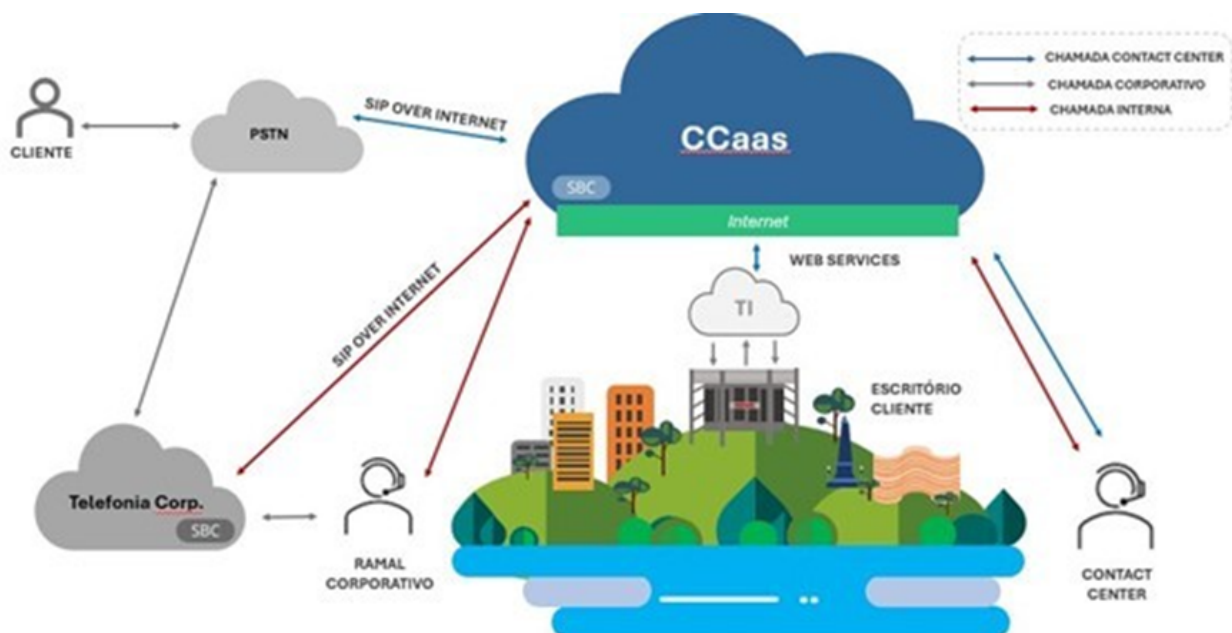
EDITAL BDMG-21/2024	
1. NOME EMPRESARIAL: <escrever nome empresarial>	
2. CNPJ: <escrever nº de CNPJ>	
3. ENDEREÇO: <escrever endereço completo>	
4. TELEFONE: <escrever nº de telefone>	
5. ENDEREÇO ELETRÔNICO: <escrever endereço de e-mail>	
6. OBJETO: Prestação de serviços de CONTACT CENTER Omnicanal em Nuvem Pública (CCaaS – Contact Center as a Service), na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), para gerenciamento e encaminhamento de manifestações /chamadas de voz e canais digitais (entrantes e saíntes) ao setor de atendimento do BDMG, mediante locação mensal, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento/capacitação tecnológica, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições e especificações técnicas expressas no edital BDMG-21/2024	
7. PREÇOS OFERTADOS - (determinados mediante o preenchimento do arquivo XLSX de detalhamento da proposta a que se refere o Anexo II do edital BDMG-21/2024, item 1.2, adequado ao valor global ofertado abaixo)	
VALOR GLOBAL: R\$<inserir valor> (<valor por extenso> reais).	
8. DECLARAÇÕES:	
Declaro que conheço, aceito e serão atendidas todas as condições estabelecidas no Pregão Eletrônico BDMG-21/2024 e seus anexos.	
Declaro que o preço proposto engloba todos os custos, diretos e indiretos, e ônus decorrentes da prestação dos serviços, tais como tributos, contribuições fiscais e parafiscais, encargos trabalhistas e previdenciários, taxas, fretes, insumos, custos operacionais, ou outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação ou ainda quaisquer outros que porventura possam recair o referido instrumento, não cabendo ao BDMG quaisquer custos adicionais.	
Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.	
Declaro, não haver fatos impeditivos para participação no Pregão Eletrônico BDMG-21/2024, ciente da obrigatoriedade de informar ocorrências posteriores.	
Declaro, sob as penas da lei, que em nenhuma das dependências deste proponente ocorre trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da Lei.	
Autorizo a coleta e o tratamento, pelo BDMG, dos dados pessoais fornecidos neste requerimento e nos demais documentos entregues para participação nesta licitação, para as finalidades constantes do Edital em referência e seus efeitos, especialmente de eventual futura ARP dele decorrente, conforme disposições da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do BDMG e da legislação aplicável.	
9. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:	
<escrever nº de dias> (<escrever por extenso nº de dias>) dias corridos contados da data de apresentação deste instrumento de proposta ao BDMG	
Observação: mínimo de 60 (sessenta) dias corridos.	
10. DATA E ASSINATURA	
Belo Horizonte, <escrever dia> de <escrever mês> de 2024.	
<escrever nome do representante legal que assina a proposta><escrever nº de CPF do representante legal que assina a proposta>	

2.6. O instrumento impresso da proposta assinada por procurador será enviado acompanhado do original ou cópia autenticada do instrumento de procuração devidamente assinado, observadas as seguintes condições:

2.6.1. A procuração apresentada será por instrumento público ou particular, com firma reconhecida em cartório, na qual o licitante, na pessoa de seu(s) competente(s) representante(s) legal(is), outorgue expressos poderes para atuar no âmbito do pregão e praticar todos os atos pertinentes ao certame em nome do licitante.

2.6.3. No caso de subestabelecimento, será apresentado junto ao instrumento próprio cópia autenticada da procuração concedida pelo licitante ao subestabelecido e o subestabelecimento terá a(s) firma(s) do(s) outorgante(s) reconhecida(s) em cartório.

2.7. Alternativamente, o instrumento de proposta comercial readequada ao último valor ofertado poderá ser apresentado em via digital assinada mediante certificação digital, desde que comprovada pelo Pregoeiro a autenticidade da(s) firma(s) eletrônica(s) e desde que, conforme o caso, a autenticidade e validade da documentação a que se refere o item 2.6 *supra* e respectivos subitens seja também aferida mediante consulta aos respectivos sítios da internet.



2.1.4. Fica facultado à **CONTRATADA** subcontratar os serviços de central de telefonia especificados acima, subsistindo, perante o **BDMG**, sua responsabilidade pelo pleno funcionamento da central de telefonia.

2.1.5. A **CONTRATADA** poderá oferecer solução fabricada por terceiro, responsabilizando-se por todas as especificações técnicas do presente contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - RECEBIMENTO DO OBJETO

Unidade responsável pelo recebimento: Superintendência de Micro e Pequenas Empresas – S.MP

3.1. O ACEITE PROVISÓRIO dos serviços se dará da seguinte forma:

3.1.1. Em relação ao serviço de Implantação, mediante a entrega do relatório de Implantação, com a conclusão de todas as atividades necessárias para que a solução esteja pronta para entrar em pleno funcionamento.

3.1.2. Em relação aos serviços contínuos, compostos pelos produtos listados no subitem 1.1.1 do Anexo I do Instrumento Contratual, mediante a entrega do Relatório Mensal de Serviços.

3.1.2.1. Quando ocorrer a solicitação de serviços de atualização de URA ou de recuperação de armazenamento de longo prazo, esses deverão ser informados no Relatório de Mensal de Serviços para configuração do aceite provisório, sendo os respectivos valores acrescidos na cobrança dos demais serviços contínuos prestados no mês de referência.

3.1.3. Em relação aos serviços de “Curadoria para desenvolvimento de Inteligência Artificial” e de “Customização de Acordo com as Necessidades do **BDMG**”, conforme a entrega definida nos respectivos Plano de Trabalho e Ordem de Serviço.

3.2. Caso seja detectada alguma divergência entre o objeto aceite provisoriamente e o objeto contratado, será emitido um aviso para que a **CONTRATADA** proceda, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, com as devidas correções e posterior comunicação ao **BDMG**, sendo a entrega corrigida considerada como ACEITE PROVISÓRIO.

3.3. ACEITE DEFINITIVO: o **BDMG** emitirá o TERMO DE ACEITE DEFINITIVO, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do aceite provisório, ou de cada aceite provisório conforme explicitado no subitem acima, ou, se for o caso, do recebimento, pelo banco, de correções ou adequações referentes a cada entrega.

3.4. Na hipótese de o TERMO DE ACEITE DEFINITIVO não ser efetivamente emitido dentro do prazo acima fixado, reputar-se-á o objeto definitivamente aceito, desde que inexistir qualquer manifestação em contrário do **BDMG**.

3.5. Somente após a emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO, ou da sua presunção conforme item acima, a **CONTRATADA** poderá emitir e encaminhar o devido documento fiscal.

CLÁUSULA QUARTA - VIGÊNCIA E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

4.1. O prazo de vigência deste contrato é de 5 (cinco) anos contados da data da última assinatura, data que será considerada de aniversário do contrato para efeitos de prorrogação de vigência e da hipótese a que se refere o item seguinte.

4.2. As partes poderão extinguir o contrato antecipadamente, a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, de forma unilateral e sem ônus, desde que esta opção seja previamente notificada à outra parte com antecedência de no mínimo 180 (cento e oitenta dias) até o próximo aniversário do contrato.

4.2.1. Na hipótese do item 4.2 o término da vigência se dará na data de aniversário do contrato utilizada para a determinação do prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

4.3. Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos casos prescritos na Lei Federal 13.303/2016 e no [Regulamento de Licitações e Contratos do BDMG](#).

4.3. O contrato poderá ser prorrogado ordinariamente, a critério do **BDMG** e mediante interesse das partes, por intermédio da celebração de Termo Aditivo, até o limite máximo de 10 (dez) anos.

4.3.1. A prorrogação do presente contrato será devida somente em relação aos serviços contínuos, não sendo devida a renovação do serviço de Implantação descrito no Anexo I do instrumento contratual.

CLÁUSULA QUINTA - VALOR DO CONTRATO, REAJUSTE, REPACTUAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. O valor global máximo para a presente contratação é de R\$<conforme a proposta da **CONTRATADA**>, conforme o seguinte detalhamento:

Item de custo	Descrição	Quantidade (A)	Unidade	Periodicidade (B)	Valor Unitário (C)	Valor total (A x B x C)
1	Serviços de implantação	1	unidade	1	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
2	Subscrição mensal de licenças de agente omnicanal (quantidade mínima garantida)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
3	Subscrição mensal de licenças de supervisor omnicanal (quantidade mínima garantida)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
4	Subscrição mensal de licenças de agente omnicanal (faixa 26 a 50 licenças - quantidade opcional)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
5	Subscrição mensal de licenças de agente omnicanal (faixa 51 a 75 licenças - quantidade opcional)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
6	Subscrição mensal de licenças de supervisor omnicanal (faixa 6 a 10 licenças - quantidade opcional)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
7	Subscrição mensal de licenças de supervisor omnicanal (faixa 11 a 15 licenças - quantidade opcional)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
8	Subscrição mensal de licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 1 a 25 licenças - quantidade opcional)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
9	Subscrição mensal de licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 26 a 50 licenças - quantidade opcional)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>

10	Subscrição mensal de licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 51 a 75 licenças - quantidade opcional)	25	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
11	Subscrição mensal de licenças de supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 1 a 5 licenças - quantidade opcional)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
12	Subscrição mensal de licenças de supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 6 a 10 licenças - quantidade opcional)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
13	Subscrição mensal de licenças de supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat) - (faixa 11 a 15 licenças - quantidade opcional)	5	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
14	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (quantidade mínima garantida)	19	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
15	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (faixa de 20 a 50 licenças - quantidade opcional)	31	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
16	Serviço mensal de gravação de voz e texto de licença (faixa de 51 a 100 licenças - quantidade opcional)	50	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
17	Serviço mensal de gravação de tela de licença (quantidade mínima garantida)	4	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
18	Serviço mensal de gravação de tela de licença (faixa 5 a 10 licenças - quantidade opcional)	6	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
19	Serviço mensal de gravação de tela de licença (faixa 11 a 20 licenças - quantidade opcional)	10	licença	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
20	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações voz e texto, com recuperação imediata, por período de 120 dias (quantidade mínima garantida - até 3.000h)	1	3.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
21	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações voz e texto, com recuperação imediata, por período de 120 dias (faixa de 3.001 a 5.000 - opcional)	1	2.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
22	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações voz e texto, com recuperação imediata, por período de 120 dias (faixa de 5.001 a 10.000 - opcional)	1	5.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
23	Serviço mensal de armazenamento de gravações voz e texto em longo prazo (cold storage ou long turn), por período de até 5 anos (quantidade mínima garantida - até 30.000h)	1	30.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
24	Serviço mensal de armazenamento de gravações voz e texto em longo prazo (cold storage ou long turn), por período de até 5 anos (faixa 30.000 a 100 mil - quantidade opcional)	1	70.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
25	Serviço mensal de armazenamento de gravações voz e texto em longo prazo (cold storage ou long turn), por período de até 5 anos (faixa 100mil a 200 mil - quantidade opcional)	1	100.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
26	Serviço mensal de armazenamento de gravações voz e texto em longo prazo (cold storage ou long turn), por período de até 5 anos (faixa 200mil a 300 mil - quantidade opcional)	1	100.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
27	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações de tela, com recuperação imediata, por período de 90 dias (quantidade mínima garantida)	1	1.500h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
28	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações de tela, com recuperação imediata, por período de 90 dias (faixa de 1.501 a 4.000 - quantidade opcional)	1	2.500h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
29	Serviço mensal de armazenamento ativo de gravações de tela, com recuperação imediata, por período de 90 dias (faixa de 4.001 a 8.000 - quantidade opcional)	1	4.000h	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
30	Custo da recuperação de dados armazenados em longo prazo (quantidade opcional)	200	hora	n.a.	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
31	Subscrição mensal de discadores (quantidade mínima obrigatória)	25	discador	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
32	Subscrição mensal de discadores (faixa 26 a 50 discadores - quantidade opcional)	25	discador	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
33	Subscrição mensal de discadores (faixa 51 a 75 discadores - quantidade opcional)	25	discador	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
34	Canais de URA (quantidade mínima garantida)	17	canais de URA	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
35	Canais de URA (faixa de 18 a 40 - quantidade opcional)	23	canais de URA	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
36	Subscrição de monitoria de qualidade do atendimento (quantidade mínima garantida)	25	Subscrições	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
37	Subscrição de monitoria de qualidade do atendimento (faixa 26 a 50 licenças - quantidade opcional)	25	Subscrições	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
38	Subscrição de monitoria de qualidade do atendimento (faixa 50 a 75 licenças - quantidade opcional)	25	Subscrições	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
39	Suporte para canais SIP Over Internet (quantidade mínima garantida)	30	unidades	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
40	Suporte para canais SIP Over Internet (faixa 31 a 60 licenças - quantidade opcional)	60	unidades	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
41	Suporte para canais SIP Over Internet (faixa 61 a 90 licenças - quantidade opcional)	90	unidades	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
42	Subscrição mensal de WhatsApp Marketing (faixa 1 a 5.000 contatos - quantidade opcional)	5.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>

43	Subscrição mensal de WhatsApp Marketing (faixa 5.001 a 10.000 contatos- quantidade opcional)	5.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
44	Subscrição mensal de WhatsApp Marketing (faixa 10.000 a 30.000 contatos- quantidade opcional)	20.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
45	Subscrição mensal de WhatsApp Utilidade (quantidade mínima garantida)	2.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
46	Subscrição mensal de WhatsApp Utilidade (faixa 2.001 a 10.000 contatos - quantidade opcional)	8.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
47	Subscrição mensal de WhatsApp Utilidade (faixa 10.001 a 30.000 contatos - quantidade opcional)	20.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
48	Subscrição mensal de WhatsApp Utilidade (faixa 30.001 a 50.000 contatos - quantidade opcional)	20.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
49	Subscrição mensal de WhatsApp Autenticação (faixa 1 a 5.000 contatos- quantidade opcional)	5.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
50	Subscrição mensal de WhatsApp Serviço (quantidade mínima garantida)	3.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
51	Subscrição mensal de WhatsApp Serviço (faixa 3.001 a 10.000 contatos- quantidade opcional)	7.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
52	Subscrição mensal de WhatsApp Serviço (faixa 10.001 a 30.000 contatos - quantidade opcional)	20.000	contatos	60	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
53	Serviços de customização para novos aplicativos, funcionalidades e integrações, bem como fluxos e integrações de WhatsApp	5.000	horas	1	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
54	Serviços de curadoria para desenvolvimento de inteligência artificial	5.000	horas	1	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>
55	Gravação/inclusão de novas mensagens na URA - novo menu com até 6 níveis	50	eventos	1	<conforme a proposta da CONTRATADA >	<informar>

5.2. Os recursos para cobertura dos gastos decorrentes desta contratação encontram-se na conta orçamentária 8173900066 "Aluguel de Software - Aplicativos" para o exercício de 2024 e para os exercícios subsequentes.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO

6.1. Após o prazo de 12 (doze) meses, contados da data da proposta da **CONTRATADA** ou do último reajuste ocorrido, os preços pactuados serão reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pela Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

6.2. O índice a ser aplicado corresponderá à variação acumulada dos índices efetivamente publicados nos últimos 12 (doze) meses anteriores à exigibilidade do reajuste, passando o(s) valores reajustados a serem exigíveis a partir do primeiro dia do período mensal seguinte àquele em que se der o 12º mês, observada a regra acima.

6.3. Somente será devido reajuste para as parcelas que ainda não tenham sido quitadas até a data de exigibilidade do reajuste.

CLÁUSULA SÉTIMA - FORMA DE PAGAMENTO

7.1. **BDMG** realizará o pagamento sempre que se configurar ACEITE DEFINITIVO dos produtos e serviços estabelecidos na proposta comercial, em até 10 dias úteis, mediante crédito em conta corrente de titularidade da **CONTRATADA**, pagamento de boleto ou outra forma legalmente admitida.

7.2. O documento fiscal deverá ser entregue ao **BDMG** pela **CONTRATADA**, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento definitivo correspondente, ou da sua presunção, devendo a entrega ser realizada até o dia 24 (vinte e quatro) do mês da emissão do respectivo documento fiscal, ou anteriormente ao antepenúltimo dia útil, quando a data de pagamento for no mês subsequente à sua emissão.

7.2.1. Caso os prazos para entrega do documento fiscal, previstos no item 2.10.2. supra, não sejam observados, o **BDMG** poderá exigir a sua troca, se necessário

7.2.2. Não será efetuado pagamento contra a apresentação de documento sem valor fiscal, a não ser que a **CONTRATADA** esteja desobrigada de apresentá-lo, condição que deverá comprovar, mediante indicação da legislação específica, quando da assinatura do contrato.

7.3. O documento fiscal deverá ser emitido em nome do Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. – **BDMG**, CNPJ nº 38.486.817/0001-94, e nele deverão constar os dados do instrumento contratual firmado bem como os dados do banco, agência e conta corrente da **CONTRATADA** para a efetivação do pagamento, se esta for a opção.

7.3.1. O eventual atraso na entrega do documento fiscal acarretará correspondente e proporcional atraso no pagamento, sem qualquer penalização ou atualização monetária.

7.3.2. Caso seja constatada qualquer irregularidade no documento fiscal emitido pela **CONTRATADA**, aquele será devolvido para correção, sendo restabelecido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para pagamento, a contar do recebimento pelo **BDMG** do documento corrigido.

7.4. Estarão incluídos no valor contratado todos os custos, diretos e indiretos, e ônus decorrentes do fornecimento, tais como tributos, contribuições fiscais e parafiscais, encargos, inclusive trabalhistas, taxas, fretes, insumos e custos operacionais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do contrato, e correrão por conta da **CONTRATADA**, não cabendo ao **BDMG** quaisquer custos adicionais.

7.4.1. A **CONTRATADA** é responsável por todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais devidos em decorrência do objeto contratado, inclusive aqueles retidos pelo **BDMG** na forma da lei, devendo destacar as retenções tributárias devidas no documento fiscal apresentado ou entregar documentação comprobatória que comprove a necessidade de não retenção de certo(s) tributo(s).

7.5. Ocorrendo atraso injustificado de pagamento por parte do **BDMG**, o valor será atualizado financeiramente pela aplicação do índice utilizado para cálculo do rendimento da poupança no mês anterior à data prevista para pagamento, proporcional aos dias em atraso.

7.6. Em nenhuma hipótese ocorrerá a antecipação do pagamento para viabilizar o cumprimento do objeto contratado.

7.7. Na hipótese de o dia de pagamento cair em feriado bancário, considerar-se-á prorrogado o prazo até o dia útil seguinte (art. 132, § 1º – C.C.).

CLÁUSULA OITAVA - ENCARGOS DAS PARTES

8.1. Obrigações do BDMG:

- I) prestar à **CONTRATADA** esclarecimentos e informações sobre desajustes ou problemas detectados na execução do contrato, exigindo que sejam tomadas todas as providências necessárias ao seu bom andamento;
- II) zelar pela adequada execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização do serviço, à exigência de condições estabelecidas e à aplicação de sanções;
- III) rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela **CONTRATADA** fora das especificações fixadas no contrato;
- IV) efetuar o pagamento de acordo com as condições contratadas.

8.2. Obrigações da CONTRATADA:

- I) realizar o objeto contratado conforme todos as condições fixadas nos termos acordados no instrumento contratual;
- II) reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução e/ou de materiais empregados;
- III) responsabilizar-se exclusivamente por todas as obrigações trabalhistas, encargos sociais e previdenciários e despesas relativas aos seus profissionais, empregados ou colaboradores, vez que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre eles, alocados ou não para a execução do contrato, e o **BDMG**;
- IV) assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por qualquer dano ou prejuízo causado ao **BDMG** ou a terceiros, independentemente de sua culpa ou dolo, incluídos preposto, empregados ou colaboradores alocados à execução do objeto contratual, não reduzindo ou excluindo esta responsabilidade a fiscalização feita pelo **BDMG**;
- V) não utilizar qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de propriedade do **BDMG**, nem mesmo fazer qualquer menção ao nome ou imagem do **BDMG**, inclusive para fins de publicidade própria, sem prévia e expressa autorização do **BDMG**;
- VI) manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições e documentações exigidas para a contratação;
- VII) aceitar, por parte do **BDMG**, em todos os aspectos, a fiscalização da execução do contrato;
- VIII) prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo **BDMG**, bem como dar ciência a este, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar;
- IX) comunicar imediatamente ao **BDMG** qualquer alteração ocorrida na conta bancária, endereço físico e eletrônico bem como quaisquer outras informações necessárias para recebimento de correspondências, físicas ou eletrônicas, ou efetividade do pagamento e da comunicação com o **BDMG**;
- X) seguir as disposições do Código de Ética do **BDMG**, que se encontra disponível no site deste banco de desenvolvimento.
- XI) conceder, consoante § 1º do art. 33 da Resolução BACEN nº 4.557/17, permissão de acesso do Banco Central do Brasil a:
 - XII.1. termos firmados;
 - XII.2. documentação e informações referentes aos serviços prestados; e
 - XII.3. dependências da **CONTRATADA**.
- XIII) observar todas as regras e condições constantes da Resolução CMN 4.893/2021 aplicáveis ao presente instrumento contratual, ou o disposto em norma que a suceder, se comprometendo especialmente:
 - XIII.1. manter, enquanto o instrumento contratual estiver vigente, a segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações de eventuais clientes envolvidos;
 - XIII.2. em caso de extinção do contrato, de:
 - a) transferir os dados armazenados, processados e gerenciados no âmbito desta contratação para novo prestador de serviços ou ao **BDMG**, conforme indicação do **BDMG**; e
 - b) excluir os dados armazenados, processados e gerenciados no âmbito desta contratação, após a transferência dos dados prevista no item 1 acima e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos pelo novo prestador de serviços ou ao **BDMG**;
 - XIII.3. permitir o acesso do **BDMG** a:
 - a) informações, fornecidas pela **CONTRATADA**, visando a verificar o cumprimento do disposto nos incisos I a III do caput do art. 17 da Resolução CMN 4.893/2021;
 - b) informações relativas às certificações e aos relatórios de auditoria especializada, citados no art. 12, inciso II, alíneas "d" e "e" da Resolução CMN 4.893/2021; e
 - c) informações e recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados, citados no art. 12, inciso II, alínea "f" da Resolução CMN 4.893/2021;
 - XIII.4. notificar, imediatamente, o **BDMG** sobre a subcontratação de serviços relevantes para o **BDMG**;
 - XIII.5. permitir acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações;
 - XIII.6. manter o **BDMG** permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
 - XIII.7. em caso da decretação de regime de resolução do **BDMG** pelo Banco Central do Brasil:
 - a) conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações processados no âmbito desta contratação que estejam em poder da **CONTRATADA**; e
 - b) notificar previamente o responsável pelo regime de resolução sobre a intenção de a **CONTRATADA** interromper a prestação de serviços, com pelo menos trinta dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:
 - b.1) obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de trinta dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução; e
 - b.2) a notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência do **BDMG**.

CLÁUSULA NONA – CONFIDENCIALIDADE

9.1. A **CONTRATADA** manterá o mais absoluto sigilo sobre as operações, dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos tecnológicos ou comerciais, contidos em quaisquer documentos e/ou mídias, inclusive programas, rotinas ou arquivos, do **BDMG**, de seus clientes, empregados ou de terceiros, especialmente as informações cobertas pelo sigilo bancário, que lhe sejam, voluntária ou involuntariamente, reveladas, fornecidas, comunicadas, adquiridas (seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas ou qualquer outra forma), independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **BDMG** a tais documentos, devendo abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar, revelar, reproduzir, disponibilizar tais informações a terceiros ou utilizá-las para quaisquer fins não atinentes ao objeto do contrato.

9.2. A **CONTRATADA** deverá, na hipótese de término ou rescisão deste contrato ou ainda mediante solicitação do **BDMG**, observado, nesse último caso, o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados do seu recebimento, devolver todo o material (ainda que em mídias), bem como suas respectivas cópias, que, sob qualquer forma, estejam em seu poder ou de qualquer integrante da equipe de trabalho. Deverá, ainda, nas mesmas hipóteses, apagar e ou destruir as informações de quaisquer bancos de dados, sejam físicos ou virtuais.

9.2.1. Ficam ressalvadas, desde que mantida a confidencialidade, a devolução de cópias das informações e documentos que:

- a) em obediência à legislação vigente ou às normas regulamentares aplicáveis devam ser mantidos pela **CONTRATADA**;
- b) tenham sido utilizados para comprovação de que os serviços prestados pela **CONTRATADA** ao **BDMG** atendem aos requisitos do contrato e às normas e leis aplicáveis.

9.3. Todas as informações recebidas pela **CONTRATADA** para execução da prestação do objeto contratual, inclusive aquelas cobertas por confidencialidade nos termos desta cláusula, poderão ser disponibilizadas aos representantes legais e profissionais integrantes de sua equipe de trabalho alocada aos serviços do **BDMG**, direta ou indiretamente, cabendo também a estes os mesmos compromissos de sigilo assumidos pela **CONTRATADA**.

9.3.1. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á, para todos os fins e efeitos, por tais representantes legais e profissionais quanto às obrigações de sigilo assumidas.

9.4. A **CONTRATADA** deverá indenizar, defender e assegurar ao **BDMG**, quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, direta ou indiretamente, do descumprimento das obrigações de sigilo, inclusive sigilo bancário, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação ao seu descumprimento efetivo ou potencial.

9.5. As obrigações de sigilo subsistirão ao término do contrato ou em caso de rescisão.

9.6. O dever de sigilo estabelecido nos subitens acima não será aplicável a quaisquer informações que pertençam ao domínio público anteriormente ao seu recebimento pela **CONTRATADA**; ou posteriormente ao seu recebimento pela **CONTRATADA**, desde que não tenham recebido tal qualidade em decorrência de violação das obrigações de sigilo contratadas; ou, ainda, caso sejam reveladas pela contratada, por força de lei ou por ordem de autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Para efeitos do contrato, o tratamento e proteção de dados pessoais dar-se-ão em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/18 – LGPD. As definições relacionadas aos dados pessoais doravante mencionadas deverão ser expressamente referidas e interpretadas de acordo com a citada Lei.

10.2. A contar da assinatura do contrato e até o seu término, o **BDMG** indica a **CONTRATADA**, que aceita, sua indicação, como operador, nos termos do art. 5.º, inciso VII da LGPD, para os fins de tratamento dos dados pessoais estritamente necessários para garantir a execução do Contrato.

10.3. A **CONTRATADA** executará o contrato em conformidade com as obrigações impostas pela lei mencionada aos operadores de dados pessoais, em especial tomando todas as medidas de segurança relacionadas no art. 6.º, inciso VII e art. 46 da LGPD.

10.4. A **CONTRATADA** não envolverá qualquer outro operador sem a autorização prévia e escrita do **BDMG**.

10.5. A **CONTRATADA** manterá e colocará à disposição do **BDMG** registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem em benefício do **BDMG**, em conformidade com art. 37 da LGPD.

10.6. A **CONTRATADA** garantirá aos titulares de dados disponibilizados pelo **BDMG**, quando coletados durante a execução do Contrato, o exercício dos direitos estabelecidos nos artigos 17 a 21 da LGPD, sem prejuízo da garantia de outros direitos estabelecidos em outra legislação aplicável.

10.7. A **CONTRATADA** notificará o **BDMG**, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do evento, acerca de qualquer incidente de dados, incluindo vazamento ou comprometimento de dados pessoais relacionadas com o Contrato, inclusive violação acidental ou culposa. A notificação deverá obrigatoriamente conter, no mínimo, a descrição da natureza da violação, o número aproximado de titulares dos dados em questão, o nome e detalhes de contato do encarregado pelo tratamento de dados pessoais, a descrição das prováveis consequências da violação e a descrição das medidas adotadas ou a serem tomadas para mitigar possíveis efeitos adversos.

10.8. A **CONTRATADA** indenizará ao **BDMG** quaisquer danos, prejuízos e lucros cessantes, incluindo quaisquer custas judiciais, administrativas e honorários advocatícios, decorrentes do descumprimento das cláusulas de proteção de dados pessoais do Contrato ou do descumprimento legal de obrigações de proteção de dados, ocasionado por ação ou omissão por parte da **CONTRATADA**, ou por terceiro por ela contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

11.1. Caberá à Superintendente de Gestão de Pessoas e Patrimônio executar a gestão do contrato e ao empregado, especificamente designado, exercer a função de fiscal do contrato, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais.

11.2. O Fiscal do Contrato, além de outras obrigações constantes das normas pertinentes e deste contrato, deverá manter anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas ou problemas observados, bem como provocar alterações contratuais, caso sejam necessárias e atestar a plena execução do contrato.

11.3. A gestão, acompanhamento e fiscalização de que trata esta cláusula não excluem nem reduzem a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo correto cumprimento das obrigações decorrentes da contratação.

11.4. A **CONTRATADA** entregará, em até 05 (cinco) dias úteis após a data de assinatura deste instrumento contratual, carta de preposição, devidamente assinada também pelo preposto qualificado e nomeado, declarando expressamente que a pessoa indicada estará designada para, em seu nome:

I - participar de reuniões e assinar as respectivas atas, vinculando a **CONTRATADA** às decisões e determinações nelas consignadas;

II - receber, mediante correspondência eletrônica, correios ou qualquer outro meio de comunicação, solicitações, instruções e notificações, estas:

- a) de descumprimento de cláusula contratual;
- b) de aplicação de penalidade;
- c) de rescisão;
- d) de convocação;
- e) referentes a tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais; e
- f) quaisquer outras que lhe imponham ou não prazo de resposta, inclusive os relacionados a processo administrativo instaurado pelo **BDMG**.

III - representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica da nomeação, qual seja a ampla gestão da contratação, no que couber à **CONTRATADA**.

11.4.1. Até a data de assinatura do instrumento contratual, o **BDMG** enviará à **CONTRATADA**, por e-mail, modelo de carta de preposição a qual abrangerá exclusivamente o exposto nesta cláusula.

11.4.2. A não apresentação da carta de constituição de preposto, devidamente preenchida e assinada, no prazo determinado para tanto, será considerado descumprimento de obrigação contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades cabíveis.

11.4.3. Na qualificação do preposto, a **CONTRATADA** deverá informar número de telefone e e-mail, aptos para contato direto com aquele, além de documento de identificação civil válido e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas.

11.5. O preposto ficará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato pertinentes à **CONTRATADA**, e acompanhar de forma contínua e periódica a execução, relacionando-se diretamente com o Fiscal do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - VEDAÇÕES

12.1. É vedado à **CONTRATADA**:

- a) caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira;
- b) transferir ou ceder a terceiros o objeto contratado, ainda que parcialmente, excetuados os casos em que haja autorização expressa no contrato e seus anexos, especialmente em relação ao item 1.7 – Sistema de Telefonia do Anexo I do Instrumento Contratual.

12.2. Excluir-se-ão da vedação de que trata o subitem 12.1., b, a critério exclusivo do **BDMG**, as hipóteses de fusão, cisão e incorporação da **CONTRATADA**, ainda que parciais.

12.2.1. No caso de fusão ou incorporação que envolvam a **CONTRATADA** e uma das empresas impedidas de participarem da licitação, o contrato advindo do certame será mantido apenas pelo tempo necessário à contratação de novo prestador que não incorra na hipótese de impedimento

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - INADIMPLEMENTO

13.1. São considerados inadimplentes:

- a) a **CONTRATADA**, caso deixe de cumprir qualquer das cláusulas e condições estipuladas no contrato ou interrompa sua execução sem motivo justificado;
- b) o **BDMG** se, por motivos alheios à **CONTRATADA**, der-lhe causa à inadimplência, obrigando-se o **BDMG** ao pagamento dos serviços efetivamente prestados pela **CONTRATADA**, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior.

13.2. A tolerância das partes relativamente a qualquer atraso ou inadimplência não importará em alteração contratual ou novação, cabendo-lhes exercer seus direitos a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SANÇÕES CONTRATUAIS

14.1. Na hipótese de inexecução parcial ou total do contrato pela **CONTRATADA**, o **BDMG** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a ela as seguintes sanções, estabelecidas no Regulamento de Licitações e Contratos **BDMG**:

- a) Advertência;
- b) Multas, na forma dos itens abaixo;
- c) Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **BDMG**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

14.2. Para aplicação das sanções previstas nas alíneas b) e c) do subitem acima, o **BDMG** instaurará processo administrativo para apuração dos fatos, no qual serão garantidos os princípios da ampla defesa e contraditório.

14.2.1. A **CONTRATADA** apresentará, a seu critério, defesa no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir da ciência da instauração do processo que será direcionada para o contato eletrônico do preposto e, também, se for o caso, para outro contato eletrônico de uso rotineiro para as comunicações com o **BDMG**, ou, na impossibilidade técnica deste encaminhamento, por meio de publicação na Imprensa Oficial de Minas Gerais.

14.3. Poderá ser aplicada advertência nos casos em que os atos da **CONTRATADA** não causarem prejuízo ao **BDMG**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

14.3.1. A reincidência da sanção de advertência poderá ensejar a aplicação da penalidade de suspensão.

14.4. Ficam estabelecidos os seguintes percentuais de multas, aplicáveis, a critério do **BDMG** e após regular processo administrativo:

14.4.1. Em caso de descumprimento de obrigações relacionadas ao serviço de Implantação, conforme descrito no Anexo I do instrumento contratual:

- a) Multa, por ocorrência, de até 2% sobre o valor estabelecido para o serviço de implantação;
- b) Multa moratória de 0,3% ao dia, sobre o valor estabelecido para o serviço de implantação, em caso de descumprimento de prazos ou enquanto não for corrigida a irregularidade, limitada a 30 dias corridos, quando será devida a rescisão contratual.

14.4.2. Em caso de descumprimento de obrigações relacionadas aos serviços contínuos, como fornecimento de licenças, gravações, armazenamento, descumprimento da disponibilidade contratada, descumprimento de prazos para resolução de mais que 10% dos chamados mensais de suporte técnico, entre outras obrigações estabelecidas na presente contratação:

- a) Multa, por ocorrência, de até 2% sobre o valor apurado para o mês em que se der a ocorrência;

b) Multa moratória de 0,3% sobre o valor apurado para o mês em que se der a ocorrência, em caso de descumprimento de prazos ou enquanto não for corrigida a irregularidade, limitada a 30 dias corridos, quando será devida a rescisão contratual.

14.4.3. Em caso de descumprimento de obrigações relacionadas aos serviços de curadoria e de customização:

a) Multa, por ocorrência, de até 2% sobre o valor estabelecido na respectiva ordem de serviço;

b) Multa moratória de 0,3% ao dia, sobre o valor estabelecido na respectiva ordem de serviço, em caso de descumprimento de prazos ou enquanto não for corrigida a irregularidade, limitada a 30 dias corridos, quando será devida a rescisão contratual.

14.4.4. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor apurado para os últimos 12 meses de prestação de serviço, ou o valor proporcional a 12 meses em caso de rescisão antes de se completar esse tempo desde a assinatura do contrato, na hipótese de a **CONTRATADA**, injustificadamente, desistir da contratação ou der causa à sua rescisão.

14.5. O valor das multas aplicadas à **CONTRATADA**, após regular processo administrativo, poderá ser descontado do pagamento devido pelo **BDMG**.

14.5.1. Se o valor não for suficiente, a diferença será recolhida pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção.

14.6. Fica desde já ajustado que todo e qualquer valor que vier a ser imputado pelo **BDMG** à **CONTRATADA**, a título de multa, reveste-se das características de liquidez e certeza para efeitos de execução judicial, nos termos do art. 783 do Código de Processo Civil.

14.7. Reveste-se das mesmas características qualquer obrigação definida nesse instrumento como de responsabilidade da **CONTRATADA** e que, por eventual determinação judicial ou administrativa, venha a ser paga pelo **BDMG**.

14.8. O pagamento das multas previstas neste contrato não exime a **CONTRATADA** da responsabilidade pela reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos causados ao **BDMG** por atos comissivos ou omissivos de sua responsabilidade.

14.9. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, sendo ainda de observância obrigatória as demais regras e procedimentos dos normativos aplicáveis.

14.10. O **BDMG** poderá, após regular processo administrativo, aplicar a sanção de suspensão temporária de participação em licitação e contratação, caso a **CONTRATADA**:

a) Sofrer condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos: suspensão por 24 meses;

b) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação: suspensão por 24 meses;

c) Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com o **BDMG** em virtude de atos ilícitos praticados: suspensão por 24 meses;

d) Apresentar documentação falsa exigida para a contratação: suspensão por 24 meses;

e) Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado: suspensão de 03 a 24 meses, a ser definido em face da gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior;

f) Falhar na execução do objeto contratado: suspensão de 03 a 24 meses, a ser definido em face da gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior;

g) Fraudar a execução do objeto contratado: suspensão por 24 meses;

h) Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013: suspensão por 24 meses;

i) Reincidir nas penalidades de advertência e multa: suspensão de 03 a 24 meses, a ser definida em face da gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior.

14.10.1. A aplicação da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e contratação à **CONTRATADA** ensejará a rescisão unilateral do contrato.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO

15.1. O contrato poderá ser rescindido:

15.1.1. Unilateralmente, pelo **BDMG**, assegurada a defesa prévia, quando ocorrer:

a) descumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

b) decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

c) descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

d) prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013;

e) inobservância da vedação ao nepotismo;

f) prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação do **BDMG**, direta ou indiretamente.

15.1.2. Por acordo entre as partes, mediante encaminhamento de correspondência com no mínimo 10 (dez) dias úteis de antecedência e mediante concordância escrita e fundamentada do **BDMG**.

15.1.3. Por determinação judicial.

15.2. A rescisão unilateral será devidamente fundamentada nos autos do processo administrativo que a precederá, no qual serão garantidos os princípios da ampla defesa e contraditório.

15.3. Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação oficial ao interessado, mediante encaminhamento ao contato eletrônico do preposto e/ou, se for o caso, para outro contato eletrônico de uso rotineiro para as comunicações com o **BDMG** ou, na impossibilidade deste encaminhamento, por meio de publicação na Imprensa Oficial de Minas Gerais.

15.4. Em caso de rescisão sem culpa da **CONTRATADA**, a ela serão devidos os valores correspondentes ao objeto efetivamente entregue, mediante comprovação da execução, observados eventuais descontos em razão de penalização ou outro ajuste decorrente do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

16.1. A **CONTRATADA** se obriga, sob as penas previstas no contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, especialmente à legislação brasileira anticorrupção.

16.2. A **CONTRATADA** declara e garante que:

a) não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração ao termo da lei anticorrupção.

b) notificará prontamente ao **BDMG** sobre qualquer investigação ou procedimento instaurados por autoridade governamental envolvendo seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção, relacionados ao contrato advindo da licitação.

c) direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente ao **BDMG** e/ou seus negócios.

d) direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção.

e) se obriga a notificar prontamente, por escrito, ao **BDMG** a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta cláusula.

16.3. O não cumprimento pela **CONTRATADA** das leis anticorrupção será considerado uma infração grave ao contrato e conferirá ao **BDMG** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DECLARAÇÕES

17.1 Com a assinatura do contrato, a **CONTRATADA** declara expressamente, para todos os fins e efeitos, de que:

a) inexistem fatos impeditivos à sua contratação pelo **BDMG**, prescritos na legislação específica;

b) em nenhuma das suas dependências ou estabelecimentos ocorre trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da Lei;

c) informará imediatamente ao **BDMG** a ocorrência de qualquer das situações previstas nos subitens acima;

d) autoriza, para fins das obrigações e condições desta contratação, a coleta e o tratamento, pelo **BDMG**, dos dados pessoais constantes de quaisquer dos seus documentos entregues para a contratação ou durante a vigência do contrato, observada a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do **BDMG** e da legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PREVENÇÃO AOS CRIMES DE LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

19.1 A **CONTRATADA** declara ter pleno conhecimento da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo do **BDMG**, fundamentada na Circular do Banco Central do Brasil de n. 3.978, de 23 de janeiro de 2020, a qual dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, da Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998, e da Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016, comprometendo-se a observar os comandos desses normativos, bem como de toda a legislação pertinente ao tema.

19.2 A **CONTRATADA** declara que não praticou nenhum dos ilícitos previstos na legislação que regulamenta a prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, ou estão sob investigação em relação a eventual cometimento de infrações previstas na mencionada legislação.

19.3 As declarações realizadas pela **CONTRATADA** nesta cláusula também abrangem seus administradores, empregados, prepostos e terceiros a ela relacionados, responsabilizando-se todos pela fiel observância dos dispositivos legais em questão.

19.4 A **CONTRATADA** se obriga a notificar prontamente, por escrito, ao **BDMG** a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas normas pertinentes às Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta cláusula.

19.5 O não cumprimento pela **CONTRATADA** das normas pertinentes às Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo será considerado uma infração grave ao contrato e conferirá ao **BDMG** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DEMAIS CONDIÇÕES

20.1. Qualquer obrigação, condição ou requisito estabelecidos no instrumento contratual e cujo cumprimento for suspenso por comando legal deverá ter a inaplicabilidade comprovada pela **CONTRATADA**, mediante a indicação da legislação em vigor.

20.2. A **CONTRATADA** retornará ao cumprimento das obrigações, condições e requisitos próprios suspensos assim que cessada a suspensão.

20.3. Não são passíveis de descumprimento as obrigações, condições ou requisitos cuja suspensão for eletiva.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - FORO

21.1. As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Belo Horizonte, MG, com renúncia de qualquer outro, para dirimir as questões por elas suscitadas.

Por estarem justas e acordadas, e concordando que a assinatura deste instrumento por meio de processo eletrônico constituirá assinatura válida, as partes celebram o presente instrumento por seu(s) representante(s) legal(is) abaixo indicado(s), sendo a **CONTRATADA** na(s) pessoa(s) do(s) usuário(s) externo(s), o **BDMG**.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PLATAFORMA DE CONTACT CENTER EM NUVEM (CCaaS)

1. DESCRIÇÃO GERAL

1.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1.1. Durante a operação da solução, a **CONTRATADA** prestará serviços contínuos compostos pelos produtos listados abaixo:

- a) Subscrição mensal de até 75 licenças de agente omnicanal, referentes a posições de agentes (ativo/receptivo) operando simultaneamente, utilizando todos os canais de atendimento requeridos neste anexo, sendo garantida a contratação mínima de 25 licenças.
- b) Subscrição mensal de até 15 licenças de supervisor omnicanal: referentes a posições de supervisores trabalhando simultaneamente e utilizando todos os canais de atendimento requeridos neste instrumento, sendo garantida a contratação mínima de 5 licenças. As licenças de supervisão devem incluir ferramentas que permitam o gerenciamento da força de trabalho, como o acompanhamento do volume de contatos e a geração de relatórios de atividades.
- c) Subscrição mensal de até 75 licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat).
- d) Subscrição mensal de até 15 licenças de supervisor para texto (WhatsApp, e-mail e chat). As licenças de supervisão devem incluir ferramentas que permitam o gerenciamento da força de trabalho, como o acompanhamento do volume de contatos e a geração de relatórios de atividades.
- e) Serviço mensal de gravação de voz e texto para até 100 licenças, sendo garantida a contratação mínima para 19 licenças.
- f) Serviço mensal de gravação de tela para até 20 licenças, sendo garantida a contratação mínima para 4 licenças.
- g) Serviço mensal de armazenamento ativo de até 10.000h de gravações de voz e texto, com recuperação imediata, por período de 120 dias, sendo garantida a contratação mínima para 3.000h.
- h) Serviço mensal de armazenamento de até 300.000h de gravações voz e texto em longo prazo (cold storage ou long turn), por período de até 5 anos, sendo garantida a contratação mínima para 30.000h.
- i) Serviço mensal de armazenamento ativo de 8.000h de gravações de tela, com recuperação imediata, por período de 90 dias, sendo garantida a contratação mínima de 1.500h.
- j) Recuperação de dados armazenados em longo prazo: custo relativo à recuperação de até 200h de gravações em longo prazo (cold storage ou long turn), quando solicitado pelo **BDMG**.
- k) Subscrição mensal de até 75 discadores, que deverão atender aos requisitos do item referente a Atendimento Ativo, sendo garantida a contratação mínima de 25 discadores.
- l) Fornecimento de até 40 canais de URA, sendo garantida a contratação mínima de 17 canais.
- m) Subscrição de monitoria de qualidade do atendimento para até 75 licenças, sendo garantida a contratação mínima para 25 licenças.
- n) Suporte para até 90 canais SIP Over Internet, sendo garantida a contratação mínima para 30 canais.
- o) Subscrição mensal para até 30.000 contatos de WhatsApp Marketing.
- p) Subscrição mensal para até 50.000 contatos de WhatsApp Utilidade, sendo garantida a contratação mínima de 2.000 contatos.
- q) Subscrição mensal para até 5.000 contatos de WhatsApp Autenticação.
- r) Subscrição mensal para até 30.000 contatos de WhatsApp Serviço, sendo garantida a contratação mínima de 3.000 contatos.

1.1.1.1. O **BDMG** poderá solicitar, a seu exclusivo critério, a alteração das quantidades expressas no subitem acima, devendo a **CONTRATADA** atender cada solicitação em até 30 dias corridos, respeitadas as quantidades máximas e mínimas, quando for o caso.

1.1.2. A solução possibilitará escalabilidade, prevendo futuras expansões, na hipótese de criação de novos núcleos ou unidades de atendimento no **BDMG**.

1.1.3. A solução deve prover modelo de Licenciamento flexível (agentes simultâneos etc.), com *flex up* (incremento) e *flex down* (decremento) por unidade, ou seja, sem exigência de volume mínimo para crescimento ou redução de licenças, mantida a quantidade mínima de licenças estabelecida na implantação, conforme especificado acima.

1.1.4. A **CONTRATA** enviará ao **BDMG** Relatório Mensal de Serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente, sendo devido o pagamento somente pelas licenças e serviços efetivamente prestados ao banco, garantidas as quantidades mínimas estabelecidas.

1.1.4.1. O Relatório Mensal de Serviços conterá o detalhamento dos serviços prestados e demonstração do valor a ser cobrado, a disponibilidade medida no mês de referência, o detalhamento de chamados de suporte e assistência técnica, com indicação do percentual de resolução nos prazos pactuados, e o percentual de gravações realizadas em relação ao volume de horas de atendimento.

1.1.5. Os custos relacionados aos serviços de Chamadas de voz, Canais Digitais de Texto, Email, Chat (web/app), Jornada do Cliente, Fila Universal, Pesquisa de Satisfação, Assistência Técnica e Suporte Técnico, Gerenciamento dos Recursos, Transferência e Exclusão dos Dados têm sua remuneração considerada nos preços estabelecidos para as licenças que forem fornecidas mensalmente ao **BDMG**.

1.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.2.1. A solução possuirá as seguintes características gerais:

- a) atendimento multicanal totalmente unificado (omnicanal), capaz de realizar atendimento ativo e receptivo, contemplando no mínimo os seguintes canais: voz, e-mail, chat (web/app), Whatsapp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo).
- b) desempenho, componentes e demais tecnologias necessárias aos níveis de serviços estabelecidos pelo **BDMG** para atendimento inicial e futuro de todas as necessidades descritas neste anexo;
- c) será software as a service (SaaS), com a instalação totalmente em ambiente de nuvem fornecido pela **CONTRATADA**, disponibilizando o acesso via internet à solução;
- d) funcionará em plataforma web, compatível, no mínimo, com os navegadores Google Chrome e Microsoft Edge, com todas as funcionalidades executadas via browser, sem necessidade de instalação de Softwares em estações clientes;
- e) implementará atendimento automatizado (chatbots e atendimento na URA) e por meio de atendentes humanos;
- f) proporcionará a gravação de todas as interações, conforme requisitado pelo **BDMG**, possibilitando ao agente uma visão completa da jornada do cliente em todos os canais;
- g) suportará interação pelos canais de preferência do cliente, seja voz, WhatsApp, e-mail, integrada à Inteligência Artificial (IA) para análise de dados em tempo real e off-line (após o atendimento), e geração de relatórios, oferecendo uma visão completa das preferências e necessidades dos clientes;

- h) proporcionará transição entre diferentes canais de comunicação, de forma suave e transparente para o cliente, mantendo a continuidade e contexto histórico das suas interações;
- i) permitirá integração com outras plataformas e disponibilizará API para consumo e envio de dados por outras aplicações e a documentação correspondente para desenvolvedores;
- j) possibilitará, de forma nativa ou via conector, integração com sistemas legados do **BDMG** e com sistemas de CRM, como o Microsoft Dynamics 365 (e versão superior que venha a substituí-lo), permitindo sincronismo completo de voz e tela. Essa integração deve possibilitar, no caso do sistema CRM Microsoft Dynamics 365 (e versão superior que venha a substituí-lo) que o agente visualize e utilize as funcionalidades da plataforma de Contact Center, sem precisar alternar entre as telas.
- k) possibilitará geração de relatórios personalizados pelos usuários;
- l) possuirá componentes integrados e interoperáveis entre si;
- m) possuirá módulo de inteligência artificial integrado;
- n) possuirá homologação pela ANATEL, quando aplicável, e será plenamente compatível com as normas de telecomunicação vigentes.

1.2.2. A solução será fornecida na sua versão mais recente, conforme disponibilizada pelo fabricante na data da implantação e será atualizada pela **CONTRATADA** ao longo da vigência do contrato, automaticamente e sem custo adicional para o **BDMG**.

1.2.3. No caso de descontinuidade da solução pelo fabricante, a **CONTRATADA** substituirá as licenças dos *softwares* ou componentes, por outros que exerçam a mesma função.

1.3. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1.3.1. Arquitetura da solução

1.3.1.1. Os componentes da solução serão disponibilizados pela **CONTRATADA** em nuvem pública, sendo que os componentes do serviço de voz devem ser hospedados em território brasileiro.

1.3.2. A **CONTRATADA** prestará diretamente os serviços de computação em nuvem ou atuará como integrador (*Cloud Broker*) entre o **BDMG** e o provedor de serviços de computação em nuvem (*Cloud Provider*), em conformidade com os requisitos e definições dispostos neste anexo e no respectivo contrato.

1.3.3. A solução será hospedada no Brasil ou em países que disponham de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as respectivas autoridades supervisoras, conforme relação disponível no seguinte sítio eletrônico: [Memorandos de Entendimento para fins de supervisão](#)

1.3.4. A **CONTRATADA** informará a localização dos dados.

1.3.5. A solução suportará a arquitetura multilocatário (*multitenancy*), garantindo o isolamento de recursos e dados do **BDMG** contra acessos indevidos por outros clientes.

1.3.6. A solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal Brasileira.

1.3.7. A solução possibilitará a visualização de alarmes, incidentes e manutenções programadas.

1.3.8. A solução garantirá que todos os sistemas integrantes da solução tenham a capacidade de funcionar de forma transparente e plenamente integrados entre si.

1.3.9. A solução possibilitará a segregação de fluxos, números e os grupos dentro de um mesmo *tenant* para permitir a homologação de aplicações ou quaisquer mudanças antes de sua implementação em produção.

1.3.10. A solução será projetada para processamento distribuído, permitindo a alta disponibilidade de conexão dos usuários, seja local (no escritório) e remota (em *home office*), com suporte a *failover* e *disaster recovery*.

1.3.11. A solução possibilitará a integridade dos dados do sistema e do cliente em caso de falha nos componentes do sistema.

1.3.12. A solução possuirá capacidade de agregar os dados, mesmo após indisponibilidades, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos dados.

1.3.13. A solução funcionará em alta disponibilidade, com no mínimo 99,95% de disponibilidade mensal para interações de voz e texto.

1.3.14. A solução possuirá elementos redundantes e infraestrutura em contingência, sem a necessidade de contratação de serviços e/ou custos adicionais.

1.3.15. A solução estará disponível para funcionamento e acesso dos usuários ininterruptamente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, salvo nos casos de necessidade de parada do ambiente para a execução das manutenções corretivas e/ou evolutivas, programadas e planejadas com o **BDMG**.

1.4. ARMAZENAMENTO E DESEMPENHO

1.4.1. O dimensionamento de armazenamento (*storage*) de toda a solução deverá considerar a curva de crescimento para até 180 usuários simultâneos.

1.4.2. A solução terá capacidade para tratar no mínimo 1000 (mil) chamadas por dia.

1.4.3. A solução suportará desempenho de produtos, componentes, espaço de armazenamento e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.

1.4.3.1. A **CONTRATADA** monitorará o uso deste espaço de armazenamento das gravações e apresentará relatórios mensais sobre os indicadores de ocupação pelo **BDMG**.

1.4.3.2. A **CONTRATADA** notificará o **BDMG** se os indicadores de ocupação atingirem 75% do limite contratado.

1.4.3.3. O **BDMG** solicitará à **CONTRATADA** eventual ampliação do espaço de armazenamento, de acordo com a demanda necessária.

1.4.4. Todas as interações entre os atendentes e clientes, via meios textuais síncronos (chat, instant messengers etc.) e assíncronos (como WhatsApp, E-mail e etc.) deverão ter latência e desempenho adequados para uma boa comunicação, excluindo a parte que diz respeito à rede do **BDMG** ou de terceiros, como mídias sociais etc.

1.4.5. A solução deverá apresentar visualização na tela de quem escreve, das próprias informações digitadas de maneira instantânea, não sendo aceitos delays que prejudiquem a fluidez da digitação. Tal característica é aplicável tanto ao atendente quanto ao cliente.

1.4.6. As interações dos Bots com os clientes não terão latência, devendo apresentar as mensagens de maneira instantânea, não sendo aceitos delays que prejudiquem a fluidez do atendimento.

1.4.7. As chamadas de voz serão fluidas e sem delays ou variações, com qualidade igual ou superior ao índice MOS (Mean Opinion Score) 4.0, ressalvados os casos em que o não atingimento deste índice seja de responsabilidade da operadora de telefonia contratada pelo **BDMG** ou de terceiros, devendo a solução permitir a medição do índice MOS através de software integrado à plataforma.

1.4.8. A solução possibilitará a emissão de relatórios pelo **BDMG** contendo todas as informações de uso dos serviços e dos recursos contratados, sem que haja necessidade de intermediação da contratada, com periodicidade mínima mensal e acumulativa, ano a ano.

1.4.9. A solução possuirá capacidade de emissão dos relatórios online ou impressos, sem afetação de seu desempenho.

1.4.10. A solução permitirá a geração de relatórios de picos de uso dos recursos contratados, que permitam medir a utilização/consumo dos recursos.

1.5. SEGURANÇA DA APLICAÇÃO

1.5.1. A solução possuirá, minimamente, os seguintes requisitos de segurança:

- a) recursos de alta disponibilidade, além de sistemas para cópias de segurança, restauração de dados e auditoria;
- b) proteção contra ataques distribuídos por Negação de serviço - anti DDoS;
- c) segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo sistemas de firewall e IPS para garantir a segurança de todos os fluxos;
- d) suporte para acesso restrito a visões e configurações com base em privilégios de usuário;
- e) capacidade de gerenciar usuários e contas remotamente;
- f) suporte para conexões seguras com clientes e parceiros de negócios;
- g) integração com uma ferramenta de antivírus para verificação dos arquivos recebidos, sem impactos no desempenho da solução;
- h) procedimentos de gerenciamento de vulnerabilidades e aplicação de patches de segurança. Essas aplicações de patches de segurança devem ser feitas fora do horário ativo da operação;
- i) conformidade com os princípios de serviço confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade;
- j) proibição do uso dos dados armazenados na solução, para finalidades outras, que não o propósito para o qual a solução foi contratada;
- k) método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros;
- l) capacidade de suportar utilização, no mínimo, da versão do protocolo TLS 1.2 para comunicação de dados;
- m) capacidade de customização de relatórios gerenciais de segurança.
- n) política de segurança robusta em camadas em todos os elementos IP POP, incluindo, mas não se limitando a:
 - n.1) Os controles de acesso do usuário devem utilizar um login de usuário / senha, onde os usuários, por sua vez, são controlados por meio de um modelo de permissões baseado em funções que é administrado e configurável pelo cliente;
 - n.2.) Deve possuir um firewall Voip ou equivalente;
 - n.3.) Deve permitir soluções que permitam a criação de uma rede "privada" para o tráfego VoIP;
- o) mecanismos de controle de acesso às APIs para mitigar os riscos de identidade e ameaças;
- p) capacidade para suportar autenticação usando o padrão de protocolo OAUTH 2.0, para execuções de API;
- q) mecanismos de gerenciamento de APIs que deve ser capaz de identificar uma aplicação de forma exclusiva e controlar as operações que a própria aplicação pode executar;

1.5.2. Quando necessário, o **BDMG** poderá solicitar à contratada backup, recuperação ou expurgo de dados, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709).

1.5.3. A **CONTRATADA** implementará protocolos de segurança que impeçam invasões e tentativas de acesso não autorizadas aos dados do **BDMG** e submeterá a solução, periodicamente, à testes de invasão e varredura para detecção de vulnerabilidades.

1.5.4. A **CONTRATADA** assegurará a proteção dos dados, independente se o provedor de nuvem estiver localizado no Brasil ou no exterior, aplicando criptografia com algoritmo AES-256 ou similar nos dados.

1.5.5. A segurança nos aplicativos aos quais os clientes terão acesso incluirá a criptografia de senha do aplicativo por meio de hashes e links de acesso a solução CCaaS via https:// e / ou SSL.

1.5.6. O **BDMG** deve ter acesso aos relatórios e ser imediatamente informado de eventuais incidentes de segurança.

1.5.7. A **CONTRATADA** deve comprovar que o serviço passa por testes periódicos de intrusão com recorrência mínima anual, efetuar a apresentação dos resultados das vulnerabilidades encontradas, suas correções, e ações adotadas para elevar a resiliência cibernética do serviço.

1.5.8. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar os certificados SSL para a(s) URL(s) da solução. O fornecimento e a instalação dos certificados digitais serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, durante toda a vigência contratual.

1.6. AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIOS

1.6.1. A solução utilizará mecanismos de autenticação e autorização por meio de credenciais corporativas do Azure Active Directory do **BDMG** e os padrões de protocolos SAMLv2 ou OAuth2/OpenID Connect, suportando o sincronismo com os grupos e usuários do Active Directory do **BDMG**.

1.6.2. A solução terá suporte ao uso de SSO (Single Sign-On) para login dos usuários com múltiplo fator (MFA, 2FA), utilizando o aplicativo Microsoft Authenticator.

1.6.3. A solução possuirá interface web na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) à ferramenta.

1.6.4. A solução terá cadastro único relativo aos usuários da ferramenta para todas as funcionalidades do CCaaS.

1.6.5. A solução permitirá a configuração de perfis de usuários conforme suas atribuições - atendentes, supervisores, suporte, BackOffice, administradores, gestores, dentre outros, possibilitando a parametrização de acessos e funcionalidades conforme a atividade exercida.

1.6.6. A solução suportará níveis de segurança para autorização de acesso.

1.6.7. Auditoria e log de acesso ao sistema

1.6.8. A solução implementará funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes, das operações dos atendentes e dos atendimentos sob o ponto de vista de falhas, desempenho, capacidade e troubleshooting.

1.6.9. A solução disporá de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na Solução, que deverão estar identificados com a data e horário do evento.

1.6.10. A solução contemplará procedimento para envio direto do histórico do atendimento e/ou conteúdo do chat ao cliente, por meio eletrônico, com a devida identificação do atendente emissor, para fins de auditoria.

1.6.11. Devem ser registradas as principais ações do usuário, contendo:

- a) Identificador do usuário (interno e externo);
- b) Tipo de evento;
- c) Data e horário (sincronizados);
- d) Aplicativos utilizados;
- e) Arquivos acessados;
- f) Tipo de acesso (consulta ou alteração);

1.6.12. Quanto aos logs, a solução:

- a) permitirá que logs de acesso sejam usados para fins de auditoria e que os registros de logs armazenados não sejam alterados;
- b) possuirá aplicativo integrado para acesso ao log de eventos.
- c) registrará atividades e eventos de conexão de rede e telefonia.
- d) Registrará atividade de canal digital e de eventos.
- e) O horário deve ser sincronizado com a Hora Legal Brasileira de acordo com os diferentes fusos horários presentes no Brasil.

1.7. SISTEMA DE TELEFONIA

1.7.1. A solução será capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol) Over Internet, implementando todas as funcionalidades da RFC 3261, possuindo, ainda, as seguintes características mínimas:

- a) suportar os protocolos: RTP, RTCP, SDP.
- b) suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS conforme estabelecido na RFC 3261.
- c) suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS.
- d) realizar a interligação com equipamentos de parceiros por meio de SIP over internet.
- e) Suportar se integrar ao ambiente legado, com troca de sinalização SIP over internet.
- f) possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.
- g) proteger contra avalanche de registros, mesmo quando for usado autenticação para os Registros de usuários SIP. A solução deve permitir que todos os usuários se registrem aos poucos durante uma avalanche, sem comprometer o SBC e nem os *Application Servers* envolvidos.
- h) permitir a programação de modo de operação de entrada, saída ou bidirecional, por software.
- i) implementar a compressão, dos canais de voz com, no mínimo, o algoritmo G.711 a-law e u-law.

1.7.2. A solução deve prover comunicação e interação com usuários por meio de Softphone WebRTC integrado na solução.

1.7.3. A solução deve suportar telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, permitir ao agente a utilização de Softphone e gravação/registro de interações:

a) A solução deve permitir a configuração de ligações para telefones móveis por meio de chipeira ou pela telefonia de rede pública, conforme escolha configurada pelo **BDMG**.

b) Arquitetura de SBC (Session Border Controller)

1.7.4. A solução deve possuir funcionalidade de SBC em nuvem pública, possuindo as seguintes características:

- a) Permitir redundância local e geográfica no Brasil.
- b) Suportar codecs G.711 e G.729.
- c) Suporte ao protocolo SIP conforme RFC's 3261, 3262, 3265, 3311 e 3842.
- d) Possuir solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- e) possuir capacidade de monitoração do call flow e volume das chamadas (ativas e receptivas).
- f) possuir capacidade de monitoração da disponibilidade e desempenho dos SIP trunks e conexões entre os SBCs.
- g) suportar o acesso direto das operadoras de telefonia ao POP (Point of Presence) de voz à infraestrutura da nuvem pública, no Brasil.
- h) permitir a capacidade monitorar a qualidade da voz, podendo ser por MOS (Mean Opinion Score) ou por jitter, perda de pacotes e latência com solução de software integrado à plataforma

1.8. INTEGRAÇÕES

1.8.1. A solução deve ser compatível com o sistema operacional Windows 10 ou posterior de acordo com a política de atualizações do **BDMG**.

1.8.2. A solução deve possuir integração nativa com a aplicação de CRM (Customer Relationship Management) Microsoft Dynamics 365 (e versão superior que venha a substituí-lo), serviço de correio na nuvem, Office 365 (e versão superior que venha a substituí-lo), provendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

1.8.2.1. A solução possuirá capacidade de obtenção de dados do cliente e de abertura automática de tickets / protocolos, contemplando as seguintes especificações:

- a) Deve se integrar à solução de tickets para abertura/criação de solicitações, de forma que a abertura de demandas internas possa ser realizada, seja por voz ou por texto, sem a necessidade de envolvimento de atendente humano.
- b) Geração de protocolo único por atendimento, através de meios eletrônicos e de atendimento humano, que será informado ao cliente no início da interação, independentemente do meio de acesso utilizado, e ao atendente, sendo registrado no histórico do cliente.
- c) A solução deve permitir localização das gravações através do número do protocolo.
- d) A consulta de demandas (em andamento ou finalizada) deve poder ser realizada sem a necessidade de envolvimento de atendente humano.

1.8.3. A solução deve permitir solicitar e enviar todas as informações necessárias para a abertura da demanda interna e realizar consultas por meio do número de protocolo, CPF do cliente ou outros parâmetros definidos.

1.8.4. A solução deverá ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos do **BDMG** e com o chatbot externo (assistente virtual), ambos via API REST.

1.8.5. A solução deve suportar acesso seguro via Internet para as integrações entre os componentes da SOLUÇÃO na nuvem e os serviços utilizados ou oferecidos pelo **BDMG** na internet/intranet.

1.8.6. A solução deve suportar comunicação com storage e aplicações por: HTTPs, SFTP, SOAP.

1.8.7. A solução deve suportar transações com sistemas via: SOAP ou REST (gerenciado ou não por solução de API Manager).

1.8.8. A documentação dos sistemas da Solução quanto às APIs será disponibilizada pela contratada durante a implantação da solução, conforme descrito em “Serviços Adicionais”, possibilitando ao **BDMG** o desenvolvimento de sistemas personalizados que interajam com a solução.

1.8.9. Deve ser possível o acesso aos bancos de dados da Solução, no modo “somente leitura”, no mínimo, para elaboração de todos os relatórios, quando necessários.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS

2.1. Atendimento Receptivo Automatizado

2.1.1. A solução deve implementar respostas automatizadas por voz ou texto, de acordo com os canais de atendimento utilizados pelo cliente, as regras de negócio e configurações na solução, que poderão ser contratadas pelo **BDMG** mediante serviços de customização.

2.1.2. A solução permitirá atendimento automático, com anunciador por fraseologia previamente programada, assim como atendimento interativo por menus numéricos textuais, segmentação e encaminhamento das demandas recebidas, conforme programação implementada em cada canal de atendimento.

2.1.3. A URA deve possuir capacidade de oferecer ao chamador uma mensagem de boas-vindas e apresentar as opções de menu para escolha, por meio de digitação.

2.1.4. A solução possibilitará, a partir da identificação do demandante, por CNPJ ou número chamador, e sendo este já cadastrado nos bancos de dados do **BDMG**, o oferecimento automático de serviços específicos, como confirmar dados pessoais, questões financeiras, fornecer segunda via de boleto, demais serviços necessários que estejam integrados com o CRM local ou com o banco de dados do **BDMG**.

2.1.5. A solução implementará o uso de árvores de atendimento com interação por menu numérico, visual e textual, e por interação direta, simulando o atendimento humano.

2.1.6. A solução suportará a implementação de assistentes virtuais alimentados por IA para respostas rápidas e personalizadas, para todos os canais de atendimento, de maneira a identificar o contexto, entender as perguntas, implementar as respostas corretas e registrar na solução as interações realizadas, finalizando o atendimento ou transferindo a chamada para um atendente.

2.1.6.1.1. No caso de transferência para um atendente, todo o histórico do atendimento, (atual e anteriores) do *bot*, para mesmo cliente, deverá ser repassado para o atendente, visando continuidade do atendimento.

2.1.7. A contratada deve possuir experiência para realizar a curadoria da base de perguntas e respostas que serão utilizadas pelo sistema de atendimento nos canais da Solução.

2.1.8. A solução deve possibilitar a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.

2.1.9. A solução deve possuir capacidade para a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, pelo **BDMG**, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a assertividade do Assistente Virtual cognitivo, sem a necessidade de intervenção da contratada.

2.1.10. Para administração da árvore de decisão, deve ser disponibilizada pela contratada interface gráfica e relatórios parametrizáveis, gerados pelo próprio assistente virtual.

2.1.11. A solução possuirá a funcionalidade de análise de mensagens enviadas pelos usuários para melhor encaminhamento do fluxo do atendimento.

2.1.12. A solução permitirá o uso de personas e avatares definidos pelo **BDMG**, assim como botões, links, imagens e emojis quando compatível com o canal/plataforma.

2.1.13. A solução deve possibilitar aos usuários solicitarem informações sobre os chamados abertos, abertura de chamados, informações sobre outros sistemas, por meio do assistente virtual.

2.1.14. A solução permitirá configuração da funcionalidade force play para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.

2.1.15. A solução possibilitará a implementação de árvores de atendimento sem a necessidade de uso de códigos-fonte, de forma totalmente gráfica, tipo “clique e arraste”, visando facilitar o uso pelos gestores e administradores.

2.1.16. A solução permitirá a supervisão, o monitoramento, a modificação da árvore de menus e submenus ilimitados, ativar ou desativar opções, a modificação do horário de atendimento, a marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas ou paralisação do sistema de atendimento.

2.1.17. A solução permitirá a incorporação de blocos de funcionalidades pré-construídas.

- 2.1.18. A solução permitirá o envio de arquivos de áudio (.wav) através de upload para a nuvem dentro da própria ferramenta de desenvolvimento.
- 2.1.19. A solução possibilitará o uso, em todos os aspectos do fluxo de atendimento (ex.: menus, filas) dessas mensagens pré-gravadas, importadas pela plataforma.
- 2.1.20. A solução permitirá a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação, testes e análises de fluxos, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.
- 2.1.21. Os fluxos desenvolvidos podem ser aplicados para mais de um canal (URA vocal ou chatbot, por exemplo) se as regras negociais e de experiência do cliente forem aplicáveis.
- 2.1.22. A solução possibilitará a automação de ações, como se fosse um operador, para obtenção de informações a serem passadas aos clientes.
- 2.1.23. A solução permitirá a troca de informações com sistema de terceiros para rastreabilidade e continuidade do atendimento, via API REST (ou outra interface para integração de aplicações que venha a substituí-la, com vantagens tecnológicas).
- 2.1.24. Os fluxos de conversação implementados na solução deverão ter suporte para integração com assistentes virtuais via API REST ou outra interface para integração de aplicações que venha a substituí-la com vantagens tecnológicas.
- 2.1.25. A solução permitirá, no mínimo, o uso de RESTful web services, métodos GET, POST, PUT e DELETE para acessar aplicativos web e definir os eventos das próximas etapas de interação.
- 2.1.26. A solução possibilitará o tratamento de erros internos e validação/teste de novo fluxo.
- 2.1.27. A solução possuirá controle de versão, podendo voltar para fluxos anteriores.
- 2.1.28. A solução possuirá capacidade de duplicar os fluxos de atendimento existentes.
- 2.1.29. A solução permitirá o gerenciamento de mensagens rápidas: Os envios podem ser rotulados, com controle de versão e disseminados automaticamente para os serviços, quando alterados.
- 2.1.30. A contratada deve disponibilizar documentação de ajuda online, em língua portuguesa, de todas as funções passíveis de utilização nos fluxos de URA e roteamento da solução.

2.2. URA – Unidade de Resposta Audível

- 2.2.1. A URA deve ser capaz de:
- a) Identificar originador da chamada de voz - *calling number* (número de origem) - bem como a possibilidade de tratamento personalizado, de acordo com a origem.
 - b) Rotear uma chamada para um fluxo específico de acordo com o número de entrada (DNIS).
 - c) Roteamento baseado em informações dos clientes, por exemplo roteamento conforme o CNPJ digitado pelo cliente.
- 2.2.2. A solução terá capacidade de TTS (*Text To Speech*), em português (Brasil).
- 2.2.2.1. Utilizando recursos TTS (Text to Speech), aliados ao sistema de URA Inteligente, deve ser possível respostas audíveis, “lendo” para o usuário os resultados da consulta ao banco de dados.
- 2.2.3. A solução terá capacidade de roteamento de interações aos agentes de acordo com o skill.
- 2.2.4. A solução possibilitará integrações com sistemas externos, via API REST
- 2.2.5. Utilizando ASR/TTS, a solução terá capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST, ou IA que a substitua.
- 2.2.6. O BOT da solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 100 usuários simultâneos.
- 2.2.7. A porta da URA deve ser liberada imediatamente para recebimento de novas chamadas após a transferência da chamada atual.
- 2.2.7.1. A alocação das portas de URA deve ser dinâmica, atendendo às demandas para as diversas URAs em modo de “fila única”.
- 2.2.7.2. A solução deve gerenciar a disponibilidade dos canais de URA, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas à mesma até que a falha seja corrigida.
- 2.2.8. A solução deve disponibilizar relatórios das árvores de atendimento da URA com as seguintes estatísticas:
- a) Contatos recebidos na árvore de atendimento.
 - b) Contatos abandonados na árvore de atendimento.
 - c) Número de vezes que cada opção da árvore foi selecionada.
 - d) Número de vezes em que as teclas Operador, Repetir, Voltar à Raiz e Ajuda foram selecionadas para, posteriormente, avaliar melhorias no desenho de árvore da URA.
 - e) Call Back
- 2.2.9. A solução possibilitará ao cliente, alternativamente, esperar na fila de atendimento ou receber um contato de retorno quando o atendimento estiver disponível, ou ainda agendar uma chamada automática dos atendentes, conforme regras a serem definidas entre contratada e BDMG.
- 2.2.9.1. A solução possibilitará ao cliente a escolha do canal de atendimento voz, pelo qual receberá retorno do BDMG.
- 2.2.9.2. Quando da emissão da mensagem de tempo estimado de espera, o cliente pode optar por um horário, a ser escolhido e identificado pelo cliente para o retorno do seu contato, conforme opções geradas pela solução.
- 2.2.9.3. A solução possibilitará a realização de chamada de retorno ao cliente, conforme o canal de atendimento de voz escolhido, nos casos de abandono da fila, quando em espera ou por interrupção de atendimento não finalizado.
- 2.2.9.3.1. Quando houver o abandono de chamada pelo cliente antes do atendimento, a solução deve possibilitar registro e retorno da chamada, de maneira automática e com questionamento customizado, de forma que, caso o cliente aceite, a chamada seja direcionada a um atendente previamente disponibilizado pela inteligência artificial da solução, conforme as regras de negócio configuradas, balizadas pelo cliente, nas habilidades do agente (skill), nas filas e outros parâmetros.

2.2.10. A solução possibilitará a identificação do sinal de ocupado ou ausência (não atendimento), reinserindo o demandante na fila de retorno de chamada.

2.2.11. A solução deve apresentar ao atendente no retorno da chamada, informações com os dados pertinentes àquele retorno, sinalizando que é um call back de URA ou call back por queda de chamada.

2.2.12. A solução permitirá o retorno da chamada preferencialmente para o mesmo atendente.

2.3. Encaminhamento de chamadas

2.3.1. A solução deve prover a infraestrutura para atendimento eletrônico e roteamento inteligente para chamadas receptivas, atendendo, ainda, às seguintes funcionalidades:

- a) Permitir retorno a fluxos anteriores da interação sem perda de sessão.
- b) Detectar se as chamadas são de telefone fixo ou móvel (por exemplo, através dos bits de informação ANI II 62 e 63) e rotular devidamente.
- c) Permitir o roteamento e transferência de chamadas para usuários que não estejam na plataforma:
 - c.1) Para usuários internos do **BDMG**, não deve utilizar rede pública de telefonia, e sim, o equivalente a transferência para ramal interno.
 - c.2) Para usuários externos/outras empresas, possibilitar transferir via rede pública de telefonia.
- d) Exibir, na área de trabalho do agente, todos os dados e atributos coletados pelo sistema automático de atendimento (URA, bot de chat, whatsapp, e-mail, outros canais), tanto para atendimento receptivo como ativo.
- e) Permitir a transferência de interações de um canal de atendimento para outro.
- f) Permitir configuração de pesquisa pós-chamada e rastreamento de resultados, com acesso através de relatórios padrões do sistema.
- g) Permitir configurar se as pesquisas pós-chamada são oferecidas manualmente, pelo agente, ou por métodos automatizados.

2.4. Motor de Decisão

2.4.1. A solução disponibilizará recurso de motor de decisão de forma consistente, através de todos os pontos de contato do cliente, observando, ainda, as seguintes funcionalidades:

- a) possibilitar a customização dos menus de atendimento baseado no perfil ou no contexto do cliente, tais como: clientes em atraso com pagamentos, situação cadastral, clientes com bom relacionamento com **BDMG** etc.
- b) prover, de forma segura, a centralização das regras de negócio e interface simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para implementação e manutenção de regras.
- c) implementar API para acesso de aplicações externas, de modo que as regras possam ser geradas em outro sistema, como CRM Dynamics 365, por exemplo, e serem aplicadas dentro do contexto da solução, com o mesmo poder de influência na solução que teriam se fossem configuradas através da interface do motor de decisão da própria solução.
 - c.1) A automatização das regras de negócio deve possibilitar integrar com sistemas e plataformas de negócio, por meio do CRM Microsoft Dynamics 365 (e versão superior que venha a substituí-lo) e sistemas proprietários do **BDMG**.
- d) implementar diversas esteiras de atendimento, conforme perfil do cliente, o produto selecionado, dentre outros parâmetros a serem definidos.
- e) permitir o provimento de serviço de transferência dos dados informados pelo cliente por meio de qualquer um dos canais de entrada, para quaisquer outros canais, sem prejuízo dos dados fornecidos quando da transferência.
 - e.1) Os dados da chamada devem ser mantidos em um base centralizada, para que os diversos componentes da solução tenham acesso às informações necessárias.
- f) Possuir chave única de atendimento para seu registro, independente das transferências ou mudanças de canal de atendimento ocorridas ao longo do mesmo processo de atendimento.

2.5. Roteamento inteligente de demandas

2.5.1. A solução deve oferecer a tomada de decisões e roteamento automático de interações em todos os canais disponíveis, independente de disponibilidade de agentes e do serviço solicitado, de acordo com os parâmetros definidos previamente pelas regras negociais configuradas, com base em parâmetros diversos de desempenho e capacidade da estrutura tecnológica, dos atendentes, perfil do chamador e outras informações do cliente.

2.5.2. A solução permitirá o roteamento de demandas apresentadas por qualquer canal de atendimento, direcionando para grupo de serviço específico, de acordo com roteamento previamente parametrizado no sistema, realizando o acompanhamento da demanda até a sua conclusão, mediante integração com software de CRM Microsoft Dynamics 365 (e versão superior que venha a substituí-lo).

2.5.3. O roteamento inteligente deve interagir com o motor de decisão, executando todas as programações estabelecidas e regras de negócio definidas no motor.

2.5.4. O roteamento inteligente deve ser capaz de priorizar chamadas nas filas existentes e enviar aos atendentes de acordo com:

- a) O nível de habilidades;
- b) Os contextos delineados pelas regras negociais implementadas na solução;
- c) O cliente atendido;
- d) O Nível de Serviço.

2.5.5. A demanda deve ser roteada automaticamente para o atendente disponível mais adequado para o cliente chamador, de acordo com as definições negociais implementadas na solução.

2.5.6. A solução deve distribuir chamadas entre os diferentes atendentes e grupos, independentemente de estarem em redes locais distintas ou geograficamente distantes.

2.5.7. Deve permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino DNIS - Dialed Number Identification Service e do número telefônico de origem ANI - Automatic Number Identification.

2.5.8. Permitir a restrição de chamadas indevidas (trotes), através do ANI, para grupos específicos de atendentes, com configuração por meio de interface amigável.

2.5.9. Deve permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um "script de eventos", permitindo a parametrização de músicas de espera e mensagens diferentes para cada fila ou outro parâmetro do cliente que já tenha sido identificado.

2.5.10. Possuir capacidade para a configuração para o tratamento das chamadas, roteando-as por grupo de serviço, tomando como base, no mínimo, estes critérios:

- a) Horário de atendimento e dia da semana
- b) Número chamador do usuário;
- c) Seleção feita pelo usuário na Unidade de Resposta Audível -URA;
- d) Resultado de consulta a base de dados internas e externas
- e) Número de atendentes disponíveis;
- f) Número de chamadas em fila e prioridade para atendimento;
- g) Prioridade dos grupos de serviço;
- h) Disponibilidade em tempo real de atendentes nos grupos de serviço
- i) Número de atendentes logados;
- j) Estado em tempo real das filas de espera;
- k) Chamada mais antiga em fila de espera;
- l) Anúncio de desconexão;
- m) Habilidades dos atendentes;
- n) Nível exigido de habilidades para o tipo de atendimento;
- o) Categoria do cliente;
- p) Capacidade estimada de atendimento;
- Nível de serviço;
- r) Call back de URA e de Atendimento;

2.5.11. A solução deve suportar a distribuição dos contatos de entrada de forma cíclica entre os agentes, ou para o agente que estiver há mais tempo livre;

2.5.12. Deve permitir colocar os contatos de entrada em fila de espera quando os agentes de um grupo de serviço estiverem ocupados ou indisponíveis para o atendimento;

2.5.13. Permitir que um contato de entrada destinado a um grupo de serviço em que todos os agentes estejam indisponíveis seja transbordado automaticamente para um outro grupo de serviço;

2.5.14. Deve permitir manter o contato na fila dos dois grupos de forma que a chamada possa ser atendida o mais rapidamente possível, quando um contato de entrada for transbordado de um grupo de origem para outro grupo em que todos os agentes também estejam ocupados ou indisponíveis;

2.5.15. A solução deve ter capacidade de processar chamadas de voz simultâneas, para todos os agentes ativos, permitindo que esses agentes possam estar ativos em um mesmo grupo/especialidade ou em grupos diferentes e, inclusive, atendendo em canais diferentes.

2.5.16. Deve permitir complementar o trabalho dos grupos de serviço roteando os contatos de entrada com base nas habilidades dos agentes que integram os grupos;

2.5.17. Suportar diferentes níveis para uma mesma habilidade, permitindo diferenciar o grau de especialização dos agentes. O software suportará pelo menos 20 níveis diferentes para cada habilidade;

2.5.18. Possibilitar, na formação dos perfis dos agentes, a atribuição de, no mínimo, 20 habilidades por perfil, com diferentes níveis de especialização por habilidade;

2.5.19. A solução deve ser capaz de direcionar os contatos de entrada para o agente há mais tempo livre com habilidades requeridas para o atendimento;

2.5.20. Colocar em fila os contatos que não encontrarem agentes livres com o nível de habilidades necessárias para o atendimento;

2.5.21. Monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que um agente ocupado no atendimento de um tipo de canal possa não receber um outro contato de entrada por meio de um canal diferente, conforme parametrização da solução;

2.5.22. Monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que o agente não receba um contato de entrada enquanto estiver trabalhando no atendimento de um contato de saída e vice-versa;

2.5.23. Suportar a criação de diferentes fluxos de chamadas, permitindo a definição de regras de roteamento, habilidades necessárias, dentre outras, diferentes para cada fluxo. Deverá ser possível a criação de no mínimo 100 fluxos diferentes;

2.5.24. Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento.

2.6. Transbordo e Transferência de Chamadas

2.6.1. A solução deve implementar transbordo/transferência de chamadas, independentemente do canal de atendimento.

2.6.2. A solução deve disponibilizar a funcionalidade de transferência do atendimento para um atendente humano, transferindo o contexto e informações do atendimento realizado.

2.6.3. Deve ter capacidade de transferir dados e histórico de atendimento do cliente para outros sistemas e aplicativos.

2.6.4. Capacidade de receber dados e histórico do cliente de outros sistemas e aplicativos.

2.6.5. Ser capaz de aceitar um GUID (global unique identifier) de outro sistema, por exemplo, um Session Border Controller (SBC).

2.6.6. Permitir que um usuário remoto faça login seguro de qualquer lugar, usando seu próprio dispositivo, desde que autorizado pelo **BDMG**.

2.6.7. A solução terá capacidade de realizar integrações com aplicações via API REST.

2.6.8. Atendimento Ativo

2.6.9. A Solução deve possibilitar a realização de discagem automática para até 6 clientes por agente, quando o meio de contato com o cliente for através de voz, gerenciada plenamente pela solução, inclusive com uso de BOT para interação prévia com o cliente, quando necessário.

2.6.10. A solução atenderá aos seguintes modos de operação configuráveis:

a) Preview Dialer (discagem manual) o sistema deve exibir para o atendente os dados do cliente antes de realizar a discagem e permitir que ele decida se quer ou não fazer aquela ligação, de modo que o atendente não precise digitar o número de telefone e poderá se preparar para o atendimento, antes de contatar o cliente.

b) Power Dialer (discagem progressiva) o sistema deve realizar as discagens sempre que um atendente estiver disponível e, através de uma parametrização de “over-dial”, consultar um “rate” definido manualmente, com a quantidade de ligações necessárias para que a operação não fique ociosa.

c) No modo progressivo, permitir iniciar um número configurável de chamadas simultâneas e transferir para um agente livre a primeira chamada atendida.

d) Predictive Dialer – possuir capacidade de parametrizações, por meio de algoritmo estatístico ou configurado pelo **BDMG**, sendo capaz de analisar os dados históricos das discagens de cada campanha e prever a quantidade de discagens necessárias para obter a melhor performance.

e) No modo Preditivo, por meio de algoritmo, o sistema deverá ter a capacidade de analisar variáveis como: Tempo Médio de Atendimento (TMA); Tempo Médio de Operação (TMO); Tempo Médio de Fila (TME); Quantidade de agentes disponível; Quantidade de agentes em ligação; Taxa de ligações completadas.

f) A solução deve possibilitar a operação no modo “blended”, permitindo aos agentes o atendimento de chamadas de saída quando não estiverem atendendo chamadas de entrada (voz, chat ou outros canais de entrada).

2.6.11. A solução deve possibilitar a criação de campanhas e listas de distribuição.

2.6.12. A lista de contatos deve ter sua constituição configurável, com a possibilidade de inserção e retirada de campos predefinidos ou novos.

2.6.13. Em todos os modos de operação, devem estar disponíveis, para o agente, sincronizado com a voz, todos os dados do cliente, conforme configurados pelo **BDMG**. Deve ser possível configurar, no mínimo, os seguintes campos:

a) O título da lista caracterizando-a como ATIVO;

b) Subtítulos informando tipo de ativo (recompra, funil, cobrança etc.);

c) Os dados do cliente (CNPJ, razão social, CNAE etc.);

d) O produto e limite disponíveis para o cliente, se for o caso;

e) O ponto da régua, onde se encontra o processo do cliente, se for o caso;

2.6.14. Deve possibilitar gerenciar a lista de contatos, compreendendo as seguintes funcionalidades: observar a lista, adicionar/modificar/deletar registros da lista, criar categorias de registros na lista (tipos de contato: residencial, comercial, celular etc.), visualizar/alterar o filtro utilizado para cada lista de chamadas.

2.6.14.1. A lista de contatos deve possuir a funcionalidade de exclusão/inativação de clientes incluído em listas restritivas, como blacklist e “Não Perturbe”, ou outras bases cadastrais a critério, bem como a seleção do prazo de duração de tal exclusão.

2.6.14.2. Todos os contatos devem ser registrados, apresentando todas as estatísticas das campanhas, inclusive as tentativas sem sucesso.

2.6.15. A solução deve conter, ainda, as seguintes funcionalidades:

a) capacidade de conectar-se a outras fontes de dados existentes como fonte de dados para criação de listas.

b) permitir a criação de modelos de lista de números telefônicos, para facilitar a criação de novas campanhas aproveitando dados de campanhas existentes.

c) permitir importação de listas de contatos a partir de arquivos “.csv” ou “.xls”.

d) permitir a adição manual das listas de números a serem chamados ou a importação de outras bases de dados a partir de arquivos-texto.

e) implementar a definição de critérios para geração da campanha (horário, agentes, Mailing, entre outros).

f) permitir que o supervisor associe os atendentes de acordo com a suas habilidades ou especialidade nas campanhas. Um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha.

g) possibilitar que as chamadas de saída sejam automaticamente distribuídas aos agentes, conforme suas habilidades.

h) possuir interface para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.

i) possuir funcionalidade de avaliação dos atendimentos em curso e da capacidade de atendimento instantâneo, de maneira a avaliar e indicar ao atendente se a(s) abordagem(ens) de venda deve(m) ser realizada(s) ou não.

j) permitir que o supervisor ou administrador ajuste parâmetros (taxa de discagem, taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real.

k) permitir definir e utilizar-se de público-alvo e scripts de abordagem com roteiro de instruções para o melhor atendimento dos clientes.

l) possibilitar gerir o encadeamento de campanhas, permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente.

m) fornecer no mínimo: música, tom de tom, tom de sussurro da chamada para os agentes.

n) suportar roteamento para uma mensagem automatizada ou para um script de URA.

o) permitir modificar a identificação do número originador da chamada com base na campanha ou no tipo de chamada, desde que a operadora contratada permita este tipo de serviço.

p) permitir modificar a identificação do número originador da chamada para chamadas manuais.

q) permitir incluir o “melhor horário para ligar” em um campo do mailing, e gerenciamento de fuso horário.

r) suportar também a criação de scripts automatizados para envio de e-mails aos clientes de acordo com listas previamente definidas;

- s) permitir integração com serviço de correio na nuvem, Office 365.
- t) Deve ser possível ao agente incluir, junto ao protocolo, o status do contato, que deve poder ser configurado numa lista de opções customizáveis (por exemplo: novo contato agendado, venda OK, cliente não quis responder pesquisa, falha telefonia, entre outros).
- u) Possibilitar ao agente agendar uma nova data e hora para que o sistema efetue de forma automática uma nova chamada para o número desejado.
- v) Permitir que o agente insira comentários referentes a cada interação com o cliente registrando qualquer problema ou oportunidade. Estes comentários deverão estar disponíveis para o próximo operador que falará com o cliente e serem visualizados em relatórios.
- w) Permitir a geração e disponibilização de relatórios históricos das campanhas.
- x) Disponibilizar relatório de produtividade por campanha, operador, por turno etc.

2.6.16. A solução deve apurar os resultados de campanhas, através da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela Solução de atendimento.

2.7. Interface de Gestão

2.7.1. A console de gerenciamento da solução deve funcionar em plataforma web, compatível com os navegadores, no mínimo, Google Chrome e Microsoft Edge, com todas as funcionalidades executadas via browser, sem necessidade de instalação de Softwares em estações clientes

2.7.2. As interfaces da solução devem ser apresentadas em interface única da solução, configurável para cada perfil de usuário (Operador, Supervisor, Administrador e Técnico de suporte, dentre outros) ou grupo de atendimento ou mesmo tipo de atendimento (meio, canal, fila ou assunto).

2.7.2.1. É permitido apenas que interfaces de desenvolvimento, criação de scripts, criação de roteamento e desenvolvimento/gestão avançadas estejam em interface apartada, porém que utilizem os mesmos usuários e níveis de acesso da administração principal para login dos usuários.

2.7.2.2. Toda interface deve ser disponibilizada em língua portuguesa (Brasil).

2.7.2.3. A solução deve oferecer interface centralizada de administração e gerenciamento operacional do Contact Center, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos, assim como para a geração de informações relativas às operações.

2.7.3. O gerenciador de sistemas deve possibilitar nomear usuários, designar senhas, alterar ganhos de canais, programar alarmes, dentre outros, e permitir o gerenciamento de dados de configuração e através da supervisão em tempo real de grupos de gestão e dos atendentes.

2.7.4. Permitir, no mínimo, a administração das seguintes configurações:

- a) Administração de grupos de serviço e grupos de agentes
- b) Administração de agentes
- c) Administração de habilidades
- d) Administração dos fluxos de chamadas.

2.7.5. A solução possibilitará, acerca dos grupos de serviço:

- a) interface totalmente gráfica para gerenciar informações de status dos ramais e grupos de serviço;
- b) suporte mínimo de criação de 30 grupos de serviço, possibilitando tratamento qualificado para demandas específicas, conforme especialização dos agentes;
- c) capacidade para que um mesmo atendente possa fazer parte de múltiplos grupos de serviço;
- d) grupos de serviço especiais, nos quais os agentes pertencentes a estes grupos possam visualizar as chamadas em fila.

2.7.6. A solução deve, ainda, possuir as seguintes funcionalidades:

- a) permitir aos supervisores se colocarem à disposição para receber chamadas durante os períodos de maior movimento.
- b) permitir configurar o nível de serviço para cada fila, de forma a proporcionar que o Supervisor as monitore em tempo real.
- c) oferecer informação em tempo real do status de cada agente, incluindo tempo médio de duração de chamada, categorizado por tipo de ligação (entrada/saída) e tempo médio de disponibilidade;
- d) permitir ao supervisor a monitoração, em seu frontend, das chamadas em curso pelos atendentes com escuta ativa e passiva.
- e) permitir ao supervisor e a outros usuários localizados na rede do **BDMG** e logados na Solução, através de configuração, a monitoração em tempo real dos dados de atendentes e grupos.
- f) oferecer ferramentas de gerenciamento via Web, com apresentação de informações em tempo real de Agentes e Grupos de Serviço, permitindo aos supervisores e gerentes do atendimento alterar valores de configuração como: habilidade dos agentes, motivos de pausa, etc.
- g) permitir configurar usuários para acesso ao sistema, via rede local;
- h) permitir a configuração centralizada, a partir dos frontends dos supervisores, de parâmetros de configuração de atendentes e de grupos de atendimento, dentre outros.
- i) oferecer suporte à configuração de um tempo pós-atendimento no qual o agente possa ficar indisponível para o recebimento de um novo contato antes de completar as atividades administrativas referentes ao contato anterior. Este tempo deverá ser configurável por grupo de serviço.
- j) possibilitar a importação/atualização de forma massiva de agentes.
- k) possibilitar a troca de skill de maneira massiva.

2.8. Relatórios e Dashboards

2.8.1. A solução oferecerá módulo de relatórios estatísticos que permitam visualizar de modo gráfico e tabular os principais indicadores de atendimento, desempenho de agentes, grupos de serviço e grupos de agentes, bem como ocorrências, contemplando, ainda:

- a) criação, customização, gerenciamento, agendamento e extração de relatórios e dashboards, além dos relatórios padronizados, com informações nativas da solução, via interface unificada de gestão simples, com entrada em produção sem afetar a produção dos demais relatórios ativos.

2.8.2. O módulo de relatórios estatísticos deve obrigatoriamente:

- 2.8.2.1. Oferecer relatórios gráficos estatísticos de produtividade, controle de pausas e de picos de atividade, por grupo e agente;
- 2.8.2.2. Permitir a emissão de relatórios gerados automaticamente, por meio de registros no banco de dados;
- 2.8.2.3. Possibilitar a personalização de relatórios, permitindo aos usuários selecionarem, por meio de ferramenta gráfica, as colunas e sub-colunas que serão apresentadas no relatório;
- 2.8.2.4. Oferecer ferramenta gráfica para visualização, em tempo real, dos principais indicadores da central de atendimento. No mínimo, as seguintes informações deverão estar disponíveis:
 - 2.8.2.4.1. Níveis de serviço dos grupos de atendimento
 - 2.8.2.4.2. Número de agentes logados em cada grupo de serviço
 - 2.8.2.4.3. Número de agentes disponíveis para o atendimento em cada grupo
 - 2.8.2.4.4. Estado dos agentes (ocupado, livre, indisponível, logoff, pausa pós-atendimento)
 - 2.8.2.4.5. Número de contatos aguardando na fila
 - 2.8.2.4.6. Número de ligações em andamento
 - 2.8.2.4.7. Número de ligações abandonadas

2.8.3. A solução deve possibilitar criar, configurar e medir indicadores de desempenho (KPIs), incluindo recursos visuais, como gráficos e alarmes de limite (Ex: verde / amarelo / vermelho).

2.8.4. As ferramentas para personalização de relatórios, devem ser baseadas em Windows® ou Web, e permitir ações do tipo copiar e colar, arrastar e soltar, etc.

2.8.5. A solução deve implementar interface de gestão de toda a solução, unificada, de maneira a prover todas as informações analíticas, sintéticas, quantitativas e qualitativas, em tempo real ou histórica:

2.8.6. Implementar, conforme solicitação, a geração de relatórios, visões, dashboards, painéis, utilizando os indicadores de desempenho definidos neste edital, de forma descritiva e gráfica, totalmente customizáveis e online.

2.8.7. Deve oferecer dashboards de supervisão em tempo real, configuráveis para cada perfil de supervisor e gerente, bem como relatórios padrão, que cubram todas as métricas de contact center, com interface para customização de relatórios.

2.8.8. Deve ser possível visualizar status de operação de cada canal e taxa de ocupação das mídias;

2.8.9. Os relatórios e dashboards devem ser disponibilizados em modelos dos tipos: line charts, area charts, column and bar charts, pie charts, 3D charts, gauges, head and tree maps e pyramids charts.

2.8.10. Deve suportar definir níveis limites para diferentes indicadores do atendimento com o respectivo alarme no console de operação dos supervisores toda vez que estes limites forem ultrapassados

2.8.11. Deve possibilitar, por meio de interface Web, via browser de mercado, a geração e gestão de diferentes relatórios como: Relatórios de Agentes, de Fila, de Campanhas e de Interações.

2.8.12. Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de dado, nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizados, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios customizados.

2.8.13. A solução deve permitir exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica e de forma gráfica, que permitam análise de desempenho.

2.8.14. Os relatórios gerados devem permitir a extração para no mínimo os seguintes formatos .xls, .xlsx, .pdf e .csv.

2.8.15. Deve possibilitar o agendamento para geração automática dos relatórios em um destes formatos em diretório, na máquina do usuário e/ou rede, devendo este agendamento permitir diferentes formas de periodicidade (ex: diário, semanal, mensal, dias específicos, horários definidos, a cada X minutos etc.).

2.8.16. A solução deve permitir o agrupamento/vinculação dos atendentes e apuração de resultados por site de atendimento, grupo e/ou localidade.

2.8.17. Todos os relatórios disponibilizados pela solução devem estar no idioma português do Brasil.

2.9. Operação

2.9.1. A solução possibilitará “assento livre” aos usuários, ou seja, o agente ou supervisor pode ocupar qualquer posição de atendimento e, mediante realização de registro (logon) na plataforma, transferindo para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento.

2.9.2. As chamadas devem chegar aos atendentes logados na solução de maneira automática, de acordo com as configurações pré-estabelecidas, e com as decisões tomadas na própria solução.

2.9.3. A solução deve apresentar no frontend de atendimento as informações pessoais do cliente, caso identificado previamente por bot ou atendente, o canal, fila e/ou assunto escolhido e um histórico dos últimos contatos com o **BDMG**.

2.9.4. Deve oferecer mecanismos que permitam o lançamento, na estação de trabalho do agente, de uma aplicação predefinida (Excel, Word, Internet Browser etc.) toda vez que uma chamada telefônica for recebida;

2.9.5. A interface do atendente deve permitir rodar aplicação e web site em um painel para permitir ao atendente não precisar trocar de tela durante interação com o cliente; a aplicação e o site web devem ser configurados previamente e não podem ser alterados pelo atendente.

2.9.6. A solução será configurada pela contratada para possibilitar as seguintes funcionalidades:

- a) que os atendentes tratem de mais de uma chamada por atendimento, conforme regras estabelecidas pelo **BDMG** e configuradas na Solução;
- b) que as chamadas sejam redirecionadas para outra fila de atendimento sem perda das informações e dados do cliente, permitindo ao novo atendente, ou “Bot”, acesso e uso de todas as informações anteriores, possibilitando um atendimento personalizado;
- c) que todos os atendentes cadastrados na solução possam utilizar todos os canais de atendimento ao cliente, de maneira flutuante, de acordo com a necessidade estabelecida pelo **BDMG** e configurada na solução.

- d) comandos para as funções na tela da estação de trabalho, nas posições de atendimento, tais como: login/logout para recebimento de chamadas; discagem para um número interno ou externo; consulta; pausa nas ligações, com inclusão do motivo;
- e) permitir a montagem de consultas;
- f) implementar rastreamento da chamada do início ao fim, inclusive se houver transferências internas ou externas, com mudança de canal ou forma de atendimento (humano ou eletrônico).
- g) Salvar os atendimentos em curso, na hipótese de queda da comunicação da solução, permitindo que sejam retomados após a normalização da comunicação;
- h) realizar chamadas paralelas à chamada com o cliente, para outros supervisores ou atendentes, visando realizar conferência com o cliente.
- i) permitir discar para um número telefônico e a transferência de chamada.
- j) permitir desconectar ou não desconectar uma ligação, conforme parametrização pelo **BDMG**.
- k) permitir participar ou iniciar uma conferência com capacidade para, no mínimo, 3 participantes.
- l) permitir configuração viva-voz (handsfree), sem cortes ou interrupções durante a conversação e estabelecimento de ligações.
- m) permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pelo **BDMG**, de forma silenciosa, em tempo real para áudio e tela do atendente.
- m.1) O monitoramento será pontual ou constante. Nesta última, o supervisor deve selecionar o agente a ser supervisionado e o monitoramento deve iniciar-se automaticamente toda vez que o agente marcado receber uma ligação;
- n) possibilitar aos supervisores intercalar na conversação do agente e estabelecer uma conferência na conversação existente;
- o) permitir seleção dos estados dos atendentes, que pode ser opcional ou obrigatória, tais como: logado; não logado; disponível; pausa; treinamento; lanche; banheiro; feedback; pausa pós-atendimento (automática ou manual); não disponível e outros motivos a serem incluídos pelo **BDMG**.
- p) permitir aos supervisores selecionar o status dos agentes, colocando-os no estado Logoff, Logon, Ready ou Not Ready;
- q) possibilitar ao agente, por meio de configuração, cancelar ou estender o tempo pós-atendimento;
- r) Possibilitar aos agentes informarem o motivo pelo qual estão se ausentando do atendimento. A informação deste motivo poderá ser opcional ou obrigatória. Deverá ser possível configurar pelo menos 10 motivos diferentes;
- s) prover ferramentas para monitoramento do desempenho dos atendentes e acompanhamento online dos resultados da operação.
- t) suportar ferramenta para o auxílio a agentes para Respostas Assertivas, com utilização de sistemas de assistência virtual, para fornecer informações e sugestões em tempo real aos agentes.

2.10. Requisitos de Gravação

- 2.10.1. A Solução deve realizar a gravação de todas as interações realizadas por quaisquer canais de atendimento incluindo voz e texto e tela^[i], atendimento automático e chatbots, com os passos seguidos no momento do atendimento.
 - 2.10.1.1. O sistema de gravação deve operar em modo full time (disponibilidade no mínimo 99%), operando de forma contínua, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano, efetuando a gravação simultânea de todos os canais disponíveis, registrando integralmente (do início ao fim) todas as chamadas entrantes e saíntes;
 - 2.10.1.2. A gravação não pode ser interrompida nem prejudicada por outras operações que o sistema de gravação esteja executando.
 - 2.10.1.2.1. A solução possibilitará a busca e reprodução de atendimentos gravados sem a interrupção da gravação de outros atendimentos em curso;
 - 2.10.1.3. Deve ter a capacidade para a gravação simultânea de todas as chamadas recebidas, originadas, transferidas internamente e internas por grupo/fila de atendimento, agente ou ramal, de forma configurada, através de software.
 - 2.10.1.4. As gravações devem ser integradas ao orquestrador Omnicanal.
- 2.10.2. A solução deve permitir realizar a monitoração da gravação de todas as interações em tempo real, mediante rede TCP/IP;
- 2.10.3. A gravação das chamadas deve ser realizada de forma automática, assim que a chamada foi estabelecida;
- 2.10.4. Deve ser possível o acionamento de gravações de voz via supervisor, nos seguintes modos: automático e sob demanda;
- 2.10.5. A gravação deve operar em conjunto com a funcionalidade free-seating, ou seja, uma vez ativada a gravação de um usuário, independentemente do aparelho IP da solução em que o usuário estiver ativo, além de gravar as chamadas de entrada e saída e possibilitar a gravação de intervenções e conferências;
- 2.10.6. O sistema de gravação deve possuir Menu de funções em língua portuguesa (Brasil);
- 2.10.7. A solução utilizará método de criptografia nas gravações de voz, que codifique os dados transmitidos, de forma a inviabilizar seu monitoramento por terceiros.
- 2.10.8. O áudio das gravações deve ser de boa qualidade, tornando inteligíveis todas as conversações registradas, isto é, áudio com compactação e volume adequados, sem adição de distorções e/ou ruídos e sem interrupções;
- 2.10.9. A solução armazenará os dados de cada atendimento, tais como: data, hora, duração da chamada, números telefônicos chamador (NA) e chamado (NB), direção da chamada (entrante ou saínte), número de protocolo do gravador, dados anexados e identificação do agente.
 - 2.10.9.1. As transcrições dos atendimentos realizados serão gravadas em arquivos não editáveis.
- 2.10.10. A solução possuirá ferramenta de reprodução das gravações e de suas respectivas informações, com o áudio e vídeo das telas^[ii] sincronizados, com facilidades padrões de dispositivos de reprodução (reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação), e com restrição de acesso.
 - 2.10.10.1. A ferramenta de reprodução das gravações permitirá que se visualize a duração e o processo de reprodução da chamada graficamente de forma que se possa escolher um ponto qualquer da chamada e mover um ponteiro até o ponto desejado da gravação.
 - 2.10.10.2. Por questões de segurança, o sistema de gravação não deve permitir a reprodução dos arquivos gravados por outros aplicativos não integrantes da solução de gravação, exceto quando exportada e salva cópia em arquivo nos formatos citados abaixo.

2.10.11. A plataforma possibilitará a exportação da base de dados unificada, de todas as interações dos clientes, transferindo-a para bancos de dados de mercado, seja por acesso via ferramenta da própria solução ou mesmo por acesso direto, disponibilizado por API para consumo, atendendo, ainda, as seguintes funcionalidades:

a) suportar exportação dos arquivos no formato em padrão aberto, de menor tamanho possível.

b) permitir a exportação das gravações em formato .MP4 ou .WAV ou .MP3, gerando logs para cada exportação efetuada;

2.10.12. Com base na volumetria e no tempo de retenção das gravações a **CONTRATADA** deve fornecer o espaço de armazenamento necessário para as gravações. A solução deve permitir a gravação das interações mesmo que o espaço dimensionado inicialmente seja ultrapassado.

2.10.13. A **CONTRATADA** deve monitorar o uso deste espaço de armazenamento das gravações, informando mensalmente sobre os indicadores de ocupação pelo **BDMG** e, sempre que este indicador atingir 75% do limite contratado, notificar o **BDMG**.

2.10.14. A Solução deve implementar a indexação de todos os arquivos armazenados no ambiente próprio e manter os metadados para quando estes forem transferidos para o ambiente externo, de maneira a permitir que os gestores e usuários possam gerir os arquivos através do uso dos metadados da interação, podendo realizar buscas por quaisquer parâmetros definidos em comum acordo.

2.10.15. O sistema de gravação deve permitir o cadastramento de um número de protocolo para cada atendimento e sua utilização para localizar o arquivo de gravação gerado;

2.10.16. Todos os arquivos gravados deverão estar indexados, no mínimo com as seguintes informações (metadados originados da plataforma CCaaS ou integrações com sistemas externos do **BDMG**):

a) Nome do cliente;

b) Nome do operador;

c) Número do telefone, e-mail ou outra identificação de cliente;

d) Canal de atendimento: Chat, e-mail, voz, vídeo, *Instant Messengers*, Redes Sociais;

e) Campos numéricos tais como:

f) Campo numérico com, no mínimo 11 (onze) dígitos, representando o CPF e CNPJ;

g) Data: Campo numérico composto de 6 (seis) dígitos representando a data do atendimento, no formato: ddmmaaaa: dd - dois dígitos representando o dia e mm - dois dígitos representando o mês. aaaa - quatro dígitos representando o ano;

h) Hora: Campo de quatro dígitos representando a hora do atendimento no formato 24 (vinte e quatro) horas: hhmm: hh - dois dígitos representando a hora. mm - dois dígitos representando os minutos;

i) Número do protocolo do atendimento;

j) Outros parâmetros acordados entre o **BDMG** e a **CONTRATADA**

2.10.16.1. A pesquisa das gravações poderá ser realizada, além dos dados de indexação, por meio dos seguintes critérios ou filtros: data inicial e data final, hora inicial e final, faixas de duração, número do chamador, número chamado, número de protocolo do gravador, dados anexados e identificação do agente (nome ou login);

2.10.16.2. Aos sistemas customizados do **BDMG** deve ser possível consultar as gravações mediante API (Application Programming), permitindo filtrar e acessar o áudio da gravação por, pelo menos:

2.10.16.2.1. Número de origem da ligação;

2.10.16.2.2. Atendente;

2.10.16.2.3. Faixa de horário da ligação.

2.10.16.3. Os acessos ao gravador devem ser feitos através do painel único de administração da solução, independentemente se a gravação é de voz, vídeo ou texto;

2.10.17. Para validação dos acessos, o gerenciador deve se integrar com Ms Azure Active Directory, utilizando credenciais corporativas do **BDMG** e a base de usuários existente do Banco;

2.10.18. Possibilitar que os perfis de usuários tenham seus privilégios de acessos definidos pelo administrador do sistema;

2.10.19. Deve ser possível que perfis de usuários específicos acessem apenas os áudios de seus respectivos canais de supervisão;

2.10.20. O sistema de gravação deve permitir que as atividades de pesquisa e reprodução sejam efetuadas via estação de trabalho remota, utilizando o protocolo HTTPS;

2.10.21. O sistema de gravação deve permitir a administração e configuração por meio de interface gráfica de usuário instalada em estação de trabalho ou interface web, conectada via rede local ao sistema de gravação;

2.10.22. As gravações devem ser realizadas exclusivamente no ambiente centralizado da solução, não sendo permitida a gravação local nas posições de atendimento.

2.10.23. Cabe a contratada monitorar o cumprimento dos requisitos relacionados as gravações de forma a garantir a disponibilidade mínima de 99% do sistema de gravação.

2.10.24. Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar disponíveis para consulta, pelo **BDMG**, sempre que solicitado.

2.10.25. Ao **BDMG** deve ser permitido e proporcionado meios de verificar o cumprimento deste requisito.

2.10.26. As gravações devem permitir auditoria e acompanhamento das ligações gravadas, através de software de monitoramento de avaliação da qualidade a ser fornecido pela **CONTRATADA**.

2.10.27. As gravações devem ser armazenadas no ambiente da **CONTRATADA** durante toda a vigência do contrato (para voz e texto).

2.10.28. O tempo de armazenamento dos arquivos deve ser parametrizável, permitindo ao **BDMG** definir o que melhor lhe atenda.

2.10.29. O sistema de gravação deve permitir a expansão da capacidade de gravações por meio apenas da aquisição de novas licenças.

2.10.30. A contratada deve fornecer um mecanismo de exportação das gravações em formato aberto padrão de mercado e sem criptografia, para que o **BDMG** tenha acesso ao conteúdo das gravações, mesmo após o fim do contrato.

2.11. WFM (Work Force Management)

2.11.1. A solução deve permitir a utilização da funcionalidade de WFM (Work Force Management).

2.11.2. A solução deve oferecer interface gráfica amigável e navegação simples que permita a manutenção dos estados dos atendentes (inclusão, alteração, exclusão e desabilitação).

2.11.3. Deve implementar as funções de coleta de dados históricos, Forecasting, Dimensionamento, Scheduling, Flexibilidade do Workforce, Tecnologia Diferenciada (cálculos e finalizações imediatas) e adherence proporcionando as seguintes funcionalidades:

- a) Alteração de turnos entre atendentes baseado em tarefas e skills adequados, com propostas e aceitação das alterações.
- b) Gerenciamento de operação (intradiário), de forma a reagir aos imprevistos do dia a dia.
- c) Alocação adequada dos atendentes e acompanhamento da aderência dos funcionários ao planejamento, evitando excesso de pessoas ou queda do nível de serviço.
- d) Planejamento de atividades, permitindo que ações fora do atendimento sejam realizadas sem afetar a qualidade da operação e sem necessidade de alocação de mais profissionais.
- e) Simulação da capacidade de atendimento da operação, permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho dos atendentes e supervisores.
- f) Geração automática das escalas de trabalhos, suportando múltiplos tipos (meio período, período integral e quaisquer outros definidos pelo usuário).
- g) Implementar estudos estatísticos comparativos, permitindo visualizar a situação de desempenho atual da equipe de atendimento, da Unidade de atendimento (várias equipes) e de toda a Solução (todas as Unidades), possibilitando gerenciamento e adequações proativas objetivando sempre manter níveis de estabilidade e controle das demandas de atendimentos.
- h) Permitir prever o desempenho da Unidade com base em parâmetros definidos e históricos de ligações e possibilitando a preparação dela para condições de desempenho variáveis, de maneira a manter os níveis de serviço.
- i) Possibilitar simular cenários com diferentes volumes de entradas de clientes.
- j) Implementar elaboração de prognóstico (forecast) para as ações realizadas (receptivas e ativas) por todos os meios de atendimento ao cliente presentes na Solução.
- k) Permitir o acompanhamento dos prognósticos gerados em tempo real, possibilitando ações de correção de curso imediatas com o uso de funcionalidade adherence com base nos forecast e schedule gerados, de forma a otimizar a utilização dos diversos recursos em tempo real.
- l) Permitir a comparação dos resultados previstos com os “em realização” e “realizados”.
- m) Permitir a utilização dos volumes de chamadas históricos para prever o volume de chamadas a ser recebido na central de atendimento em intervalos específicos, e calcular os recursos necessários para atender uma demanda futura.
- n) Permitir a criação de cenários alternativos e a inserção de eventos especiais que permitam avaliar os impactos dos volumes previstos de forma a visualizar o melhor e o pior cenário no dia a dia de uma central de atendimento.
- o) Criar modelos a serem seguidos para um novo tipo de serviço que ainda não possui histórico para ser utilizado quando um determinado serviço possuir um comportamento estável durante todo o decorrer do dia.
- p) Permitir ajustes manuais nas curvas que exibem o comportamento da operação em função da previsão realizada, de maneira totalmente gráfica. Assumir os novos valores conforme a curva vai sendo redefinida, de acordo com a estratégia para o período.

2.11.4. Todos os componentes do Workforce Management descritos neste item devem ser do mesmo fabricante, compondo uma suíte integrada.

2.12. Speech and Text Analytics

2.12.1. Deve permitir a funcionalidade de Análise de Fala e Texto (Speech and Text Analytics).

2.12.2. A Solução deve apresentar os termos e categorias mais citadas em todas as interações processadas, em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras.

2.13. Monitoria de Qualidade

2.13.1. A solução deve oferecer funcionalidade de Monitoria de Qualidade do Atendimento (Quality Monitoring), permitindo a geração de relatórios de gerenciamento de qualidade intuitivos que ajudem a identificar rapidamente tendências de desempenho dos agentes e realizar análises detalhadas de interações individuais.

2.13.2. WEM (Workforce Engagement Management)

2.13.3. A solução deve permitir a automação do preenchimento de alguns itens dos formulários de monitoria de qualidade.

2.13.4. Deve permitir funcionalidade de Gerenciamento de Performance (Performance Management).

2.13.5. Deve permitir interpretar e consolidar dados e apresentar em dashboards parametrizáveis a análise de desempenho dos atendentes.

2.13.6. Deve permitir ter painéis unificados e relatórios de Business Intelligence que permitam identificar problemas de desempenho e fornecer feedback rápido aos agentes.

3. ORQUESTRAÇÃO DO ATENDIMENTO

3.1. Omnicanalidade

3.1.1. A solução deverá fornecer uma experiência multimídia totalmente unificada (omnicanal), capaz de realizar atendimento ativo e receptivo, contemplando no mínimo os seguintes canais: voz, e-mail, chat (web/app) e Whatsapp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo).

3.1.2. Para viabilizar a tratativa e gestão desses canais de comunicação, a solução deve permitir implementação de novas integrações customizadas com software de CRM (Microsoft Dynamics 365, e versão superior que venha a substituí-lo), serviço de correio na nuvem, Office 365, Microsoft Outlook 365, Banco de Dados SQL Server 2017, site do **BDMG**, outros sistemas proprietários do **BDMG**, servidor de domínio, mídias

sociais (Whatsapp, facebook e outros) ou outros serviços utilizados pelo **BDMG**, o que será contratado mediante serviços de customização, conforme descritos em “Serviços Adicionais/ Serviços de customização de acordo com as necessidades do **BDMG**”.

3.1.3. Os serviços de customização citados acima, para tornar operacionais e gerenciáveis cada um desses canais de comunicação, devem prever e incluir todos os recursos, licenças e demais requisitos técnicos específicos, que possam ser exigidos para seu pleno funcionamento.

3.1.4. A SOLUÇÃO deve identificar a origem do atendimento (web, redes sociais, app etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo das peculiaridades do canal ou plataforma.

3.2. Todos os canais

3.1.1. A solução deve oferecer roteamento omnicanal unificado e enfileiramento em: voz, e-mail, chat (web/app), WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo).

3.1.2. Permitir definição de regras de roteamento e alocações de habilidades específicas para cada tipo de mídia.

3.1.3. A solução deve oferecer suporte ao roteamento baseado em habilidades (skills), incluindo a capacidade de permitir que as habilidades sejam priorizadas ou ponderadas.

3.1.4. De acordo com regras de negócio parametrizadas, deverá buscar o melhor atendente para realizar o melhor atendimento para o cliente de acordo com o contexto, categoria e o momento da chamada.

3.1.5. Permitir criação de filas múltiplas e atribuir agentes individuais ou em grupo.

3.1.6. Permitir definição de grupos de habilidades múltiplas (multiskill) e atribuir agentes individuais ou em grupo.

3.1.7. A Solução deve permitir implementar filas de atendimento, para atendentes individuais ou grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração definida pelo **BDMG**, independentemente da localização física dos atendentes.

3.1.8. Para cada recepção de chamadas, seja por grupos ou atendentes, deve poder ser implementada uma fila de espera específica, com mensagem(s) específica(s), dando opções para o cliente aguardar o atendimento ou programar um retorno para cada uma delas.

3.1.9. A Solução deve possibilitar a inclusão, exclusão e consulta de mensagens de fila de espera, com log de auditoria destas ações, por grupo ou perfil de acesso específico.

3.1.10. Permitir definição de níveis de serviço e alterar filas com base no desempenho, tanto dinamicamente quanto usando regras configuráveis.

3.1.11. Possuir capacidade de encaminhamento de chamadas baseado em dados armazenados em aplicativos de terceiros.

3.1.12. Além de status de agentes configuráveis, permitir no mínimo os seguintes status: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.

3.1.13. Prover indicação visual para o agente do tipo de mídia que está na fila.

3.1.14. Permitir escalar chamadas e/ou interações enfileiradas para um supervisor se elas não tiverem sido processadas em um período configurável.

3.3. Linguagem Natural

3.3.1. A SOLUÇÃO deve ser capaz de responder a uma diversidade de perguntas de acordo com os conteúdos definidos, correlacionando perguntas e respostas realizadas durante o atendimento de forma a garantir a compreensão da intenção do usuário na utilização do serviço.

3.3.2. A SOLUÇÃO deve obter a real compreensão da intenção e extrair entidades das mensagens enviadas pelos usuários, utilizando componentes de inteligência artificial através do chatbot para processamento de NLU (Natural Language Understanding) e NLP (Natural Language Processing) e utilize mecanismos de aprendizado de máquina (Machine Learning).

3.3.3. A SOLUÇÃO deve permitir, a partir do uso de métodos de inteligência artificial, o reconhecimento e interpretação da linguagem natural prezando pela coerência no contexto da conversa, com memória e lógica para escolha das respostas mais apropriadas para cada pergunta.

3.3.4. Deve, ainda, através da aplicação de inteligência artificial e aprendizado de máquina, possibilitar a constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) na realização de perguntas, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência.

3.3.5. A solução deve permitir aos usuários a elaboração de perguntas para interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural”, em língua Portuguesa Brasileira.

3.3.6. A solução deve ser capaz de tratar linguagem coloquial, gírias e regionalismos, neologismos e tolerância a erros de grafia com propósito de buscar o real entendimento da intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

3.3.7. O modelo de Linguagem Natural ofertado pela solução deve ser parametrizável contemplando vocabulário, conceitos e termos para prover um atendimento o mais humanizado possível ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.

3.4. Chamadas de voz

3.4.1. O acesso do cliente por voz se dá por meio de chamadas telefônicas diretamente realizadas para números específicos.

3.4.2. A solução deve permitir a comunicação de voz entre os agentes e usuários administrativos, bem como recepção e discagem de chamadas externas.

3.4.3. Deverá implementar a identificação do número originador da chamada e realizar análises e buscas de informações com base nesses números.

3.4.4. Caso o número identificado pertença a cliente já atendido, o frontend de atendimento deverá ser apresentado ao atendente com todas as informações disponíveis para aquele cliente.

3.4.5. Suportar a função DNIS (Dialed Number Information System) possibilitando a apresentação, na estação de trabalho do agente, do nome do demandante associado ao número discado quando este estiver disponível;

3.4.6. Ser capaz de fornecer uma indicação visual na estação de trabalho do agente, informando a entrada de uma nova chamada antes do atendimento automático ou manual, onde, após a identificação do demandante, seja pelo número chamador ou mesmo pela sua prévia identificação na URA, apareça na tela do atendente os seus dados, incluindo informações que constem do cadastro do **BDMG**;

3.4.7. A Solução deve ser capaz de tratar o cliente de forma personalizada ainda na URA, permitindo vocalização de mensagens e opções específicas de atendimento.

3.4.8. Permitir o rastreamento de uma chamada de entrada, independente da conexão com a operadora, com todo caminho e atendimentos ocorridos até a sua desconexão.

3.4.9. A referência do sistema de voz deve ser o usuário da Solução e não o ramal. Todas as identificações e ações de telefonia deverão sempre estar associadas aos usuários dos mesmos ou clientes, logados na solução.

3.4.10. Caso a solução de voz inclua uma central de telefonia própria, provendo ramais e entroncamento, seus ramais telefônicos devem poder ser atribuídos a qualquer usuário pela Solução, de maneira dinâmica, conforme configuração direcional realizada na Solução.

3.4.11. A solução deve ser capaz de emitir gravação a ser ouvida pelo usuário, antes do início do atendimento, de forma que ele seja informado, por exemplo, que o atendimento será gravado.

3.4.12. Informar aos usuários sobre seu lugar na fila e fornecer um tempo estimado de espera.

3.4.13. Capacidade de rotear chamadas de voz utilizando variáveis selecionáveis como ANI (Automatic Number Identification), DNIS (Dialed Number Identification Service) e dados capturados da resposta interativa.

3.4.14. Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.

3.4.15. Capacidade de efetuar retornos de chamadas, de forma automática e programada. (callback).

3.4.16. Permitir definição automática do estado do agente como "não disponível" se uma chamada de voz não for atendida pelo agente.

3.4.17. Permitir transferência de dados coletados do cliente em uma chamada de voz quando encaminhada entre filas de atendimento.

3.4.18. Deve permitir implementar, por configuração, facilidades de telefonia, independentemente do ramal alocado para o usuário da Solução tais como: acesso à discagem e uso de linhas externas assim como possibilidade de discagem para números de celular.

3.4.19. Possibilitar o uso para todos os usuários da solução, mas configuráveis, de acordo com os usuários, de maneira granular, facilidades básicas tais como:

- a) chamada externa transparente ao usuário;
- b) chamada em espera ou rechamada;
- c) conferência com no mínimo 3 (três) participantes (interna e externa);
- d) consulta de chamada em espera;
- e) consulta pendular com alternância entre duas ligações;
- f) desvio externo local, celular, DDD e DDI;
- g) desvio imediato, quando não atende, sobre tom de ocupado (siga-me);
- h) estacionamento de chamadas para no mínimo uma chamada;
- i) intercalação de chamadas;
- j) não perturbe;
- k) transferência nas chamadas de entrada e de saída, etc

3.4.20. A solução deve registrar todos os eventos de uma chamada, desde o momento em que a ligação for recebida pela Central telefônica até o momento de sua desconexão. No mínimo os seguintes eventos deverão ser registrados:

- a) Número telefônico do originador da chamada;
- b) Data e hora da entrada da ligação;
- c) Mensagens de voz ouvidas pelo usuário;
- d) Tempo de espera em fila;
- e) Data e hora de atendimento pelo agente;
- f) Nome do agente que realizou o atendimento;
- g) Data e hora do encerramento da chamada.

3.5. Canais Digitais de Texto

3.5.1. Possuir capacidade para interações com os seguintes canais digitais: email, chat (web/app), WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo).

3.5.2. Possuir modelos (templates) de resposta disponíveis para os canais de mensagem: e-mail, chat (web/app), WhatsApp.

3.5.3. Capacidade de consultar o histórico de atendimento (independente do canal utilizado)

3.5.4. Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns de forma automática, independente do prazo da última interação com o cliente desde que esta última interação tenha sido encerrada.

3.5.5. A solução deve ter capacidade de receber e enviar anexos, por e-mail, chat e WhatsApp.

3.5.6. Prover um ambiente de armazenamento temporário de arquivos, visando realizar as trocas de arquivos entre os clientes e os atendentes de forma a não precisar armazenar todos os arquivos no ambiente do **BDMG**.

3.5.7. Suportar, no mínimo, os formatos de arquivos PDF, JPG e PNG.

3.5.8. Suportar receber arquivos de áudio via WhatsApp para escuta pelo atendente, de forma a tratar mensagens de áudio no canal WhatsApp.

3.5.9. Possui capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos (ex.: .exe)

3.5.10. Possuir recurso de busca de interações para todos os canais digitais.

3.5.11. Permitir que os agentes tratem uma ou mais sessões de chat com os clientes com os seguintes recursos:

- a) Possibilitar o acesso ao histórico de manifestações anteriores do cliente via chat, permitindo critérios de pesquisa tais como assunto, data e hora dos contatos;

- b) Permitir apresentação de respostas automáticas, por chat, a partir de uma base de conhecimento, e direcionar o atendimento para o agente após esgotadas as possibilidades de respostas automáticas;
- c) Oferecer relatório de análise de tráfego de atendimento por chat;
- d) Oferecer relatório de atividades de atendimento de chat por agente;
- e) Relatório de atividade de atendimento de chat por fila de atendimento;
- f) Armazenar em banco de dados todas conversas de chat, para posterior monitoramento.

3.6. E-mail

3.6.1. Componente da solução responsável pelo tratamento dos e-mails entrantes ou iniciados pelos agentes nas campanhas ativas, incluindo confirmações de recebimento e respostas automáticas, bibliotecas com templates configuráveis, roteamento e enfileiramento inteligente baseados nas habilidades dos agentes, na fila de espera e em informações do cliente (segmento, por exemplo) ou em qualquer outro parâmetro definido.

3.6.2. A plataforma deve permitir a integração com o Outlook para recebimento e envio de e-mails.

3.6.3. Todos os e-mails a serem tratados pela solução serão entregues ou enviados com o endereço de e-mail do **BDMG**, através de integração SMTP, IMAP ou qualquer outro método de integração disponibilizado pelos servidores e e-mail.

3.6.4. A solução deverá suportar receber e enviar os e-mails em uma ou mais caixas postais, conforme configurado na solução, devendo ser capaz de transformar as demandas em e-mail e vice-versa, conforme parâmetros e fluxos definidos pelo **BDMG**, para roteamento e tratativa das interações.

3.6.5. Permitir o recebimento de e-mails através de caixas-postais, e a resposta do e-mail deverá ser realizada pela mesma caixa-postal ou por outra caixa-postal aderente ao tema constante no assunto ou corpo do e-mail.

3.6.6. Tratar mensagens de qualquer tamanho, limitados pelo servidor de e-mail do **BDMG** e/ou por configuração na solução.

3.6.7. O atendimento à funcionalidade de tratamento de e-mail deverá ocorrer, por meio de mensagens geradas a partir de formulários disponíveis no site web do **BDMG** ou e-mails enviados diretamente pelos clientes que sejam roteados pelos servidores do **BDMG** para as caixas-postais configuradas na solução.

3.6.8. Possuir templates oriundos de biblioteca(s) pré-definida(s), que poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades do **BDMG**.

3.6.9. Permitir ao administrador do sistema a criação templates de e-mails para cada fila de atendimento do Contact Center.

3.6.10. Permitir definição de filas com base nos endereços de e-mail de destino e/ou origem.

3.6.11. Capacidade de configurar as filas de e-mail usando caixas de correio internas ou externas para entregar e-mails na fila.

3.6.12. Permitir envio de resposta automática de recebimento de e-mail.

3.6.13. Possibilitar respostas automáticas personalizadas aos clientes que fizerem contato com caixas postais específicas a serem definidas pelo **BDMG**.

3.6.14. Permitir a geração de mensagens automáticas para o mailing indicado ou mesmo em resposta a uma chamada realizada através de outro meio.

3.6.15. Possuir a função de programação para enviar mensagens de recebimento para cada fila de atendimento de e-mail.

3.6.16. Possuir editor WYSIWYG (What You See Is What You Get) totalmente funcional, com controles sobre a formatação da fonte e layouts de parágrafo.

3.6.17. Suporte para HTML, imagens, anexos e/ou mensagens de texto sem formatação.

3.6.18. Deverá permitir o envio de arquivos anexos: .jpg, .png, .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html, .txt, .zip e outros portadores de conteúdo descritivos.

3.6.19. Permitir entrega automática de e-mails para agentes, com suporte para "inclusão" e "remoção" do agente na lista de e-mails.

3.6.20. Permitir que um agente transfira um e-mail para um outro agente, com autorização de usuário cujos perfis possuam direitos de configuração.

3.7. Chat (web/app)

3.7.1. Interface de comunicação responsável pela interação entre a CONTRATANTE e seus clientes, tanto internos quanto externos e deverá ser disponibilizada por meio de API.

3.7.2. A Solução deverá disponibilizar API para utilização do chat pela CONTRATANTE em seus aplicativos e/ou sites web, visando disponibilização de interface para o cliente acessá-lo via browser comuns de mercado (IE e Chrome), seja via PC e notebook bem como dispositivos móveis.

3.7.3. A Solução deve disponibilizar atendimento nos instant messengers, tais como WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo) e outros.

3.7.4. WhatsApp Broker: Desejável que a plataforma deve funcionar como um broker do WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo), permitindo uma integração eficiente e expansiva com este canal de comunicação, sem agente intermediário na interação com a fabricante (Grupo Meta) do WhatsApp.

3.7.5. Deve possibilitar os disparos ativos de mensagens por Whatsapp, em dia e hora programados, pontualmente.

3.7.6. Deve permitir rápido acesso às mensagens mais utilizadas.

3.7.7. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros.

3.7.8. Permitir a configuração de aviso ao agente de atendimento, por sinal sonoro ou por interface de pop-up da tela de atendimento do agente quando o cliente solicita atendimento online, ou outra forma de destaque da solicitação que venha a disponibilizar.

3.7.9. Permitir ao administrador criar notificações automáticas para cada fila de atendimento. A "notificação automática" é um recurso que informa ao cliente mensagens, baseadas em análises e categorização e sem a interação de um atendente.

3.7.10. Permitir a realização de, pelo menos, 5 (cinco) sessões simultâneas de chat por operador ativo, conforme parametrização do **BDMG**.

3.7.11. Utilizar sessões com segurança SSL.

- 3.7.12. Permitir configurar mensagens de informação para o cliente, automáticas ou não.
- 3.7.13. Permitir que o atendente inicie uma chamada de outro meio, a partir de uma chamada corrente.
- 3.7.14. Permitir a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2o nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2o nível e notificando o cliente.
- 3.7.15. Permitir a comunicação por meio de áudio, texto e/ou imagens, podendo esta forma de comunicação ser alterada no decorrer da conversa.
- 3.7.16. Permitir sugestão de alternar para outros canais de atendimento, por exemplo, "enviar e-mail" quando não houver agentes de chat disponíveis.
- 3.7.17. Permitir personalizar mensagem de introdução e oferta do chat.
- 3.7.18. Suporte para transição do canal de mídia social ou WhatsApp para o chat web/app.
- 3.7.19. Suporte para compartilhamento de tela / co-navegação (em combinação com web chat).
- 3.7.20. Suporte para retorno de contato (mantendo histórico da interação), via chat web ou app.
- 3.7.21. O BOT da solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 300 usuários simultâneos.

3.8. Jornada do Cliente

- 3.8.1. A Plataforma deve possuir uma interface gráfica amigável e flexível, que permita configurar toda a jornada do cliente por múltiplos canais.
- 3.8.2. Implementar a funcionalidade de respostas automáticas baseadas em scripts visuais, adaptados pela solução para:
 - a) O canal de atendimento da chamada.
 - b) O cliente identificado.
 - c) O assunto abordado.
 - d) A fila de espera.
 - e) As interações anteriores do cliente.
- 3.8.3. Tais scripts poderão ser apresentados plenamente (script completo) ou por passos, a exemplo de um "Wizard", onde os passos seguintes aparecem somente depois de recebidas as respostas relativas aos passos anteriores, e de acordo com o teor dessas respostas.
- 3.8.4. A solução deve dispor de módulo para montagem e ajustes nos scripts do sistema, permitindo a criação de novos scripts, com suas árvores de escolhas, na própria ferramenta bem como alteração nos scripts já existentes.
- 3.8.5. Um mesmo Script (ou seus passos intermediários) poderá ter visões distintas para diferentes perfis de usuários (atendente, supervisor, empregado do **BDMG**, gestor ou quando o próprio cliente estiver se auto atendendo - chatbot).

3.9. Fila Universal

- 3.9.1. A solução deve implementar a recepção de chamadas por qualquer canal de atendimento em fila universal, por universo de atendimento, conforme estabelecido no ANEXO II deste contrato, com capacidade para aplicação de política de atendimento.
- 3.9.2. A Solução deve identificar o cliente por meio do seu número de telefone ou dado informado pelo cliente na URA.
- 3.9.3. Esta fila universal deve implementar parametrizações e controle de prioridades dos canais de atendimento de acordo com as definições das regras de negócio implementadas na solução.
- 3.9.4. Todos os parâmetros relacionados ao cliente, como perfil (obtido do CRM Microsoft Dynamics 365, e versão superior que venha a substituí-lo), tempo de espera, quantidade de atendimentos frustrados, canal de atendimento preferencial, número de rechamadas e telefones suspeitos devem compor as regras de negócio e, por conseguinte, as prioridades e organizações na fila universal.
- 3.9.5. Também deve ser possível gerar avisos e propagandas visuais ou auditivas, adequadas ao seu canal de atendimento, enquanto o cliente aguarda, podendo a mesma ser obrigatória para o passo seguinte de atendimento, ou opcional, podendo o cliente optar por não ser apresentado.
- 3.9.6. A solução deve ter mensagens de Tempo Estimado de Espera para os clientes em fila, disponibilizando informações como: tempo estimado de espera; número correspondente à posição do cliente na fila; opção de agendar um retorno de chamada, dentre outras.
- 3.9.7. A solução deve permitir a definição de estratégias de roteamento condicionais com base em métrica do tempo médio de espera.

3.10. Pesquisa de Satisfação

- 3.10.1. A solução deve possibilitar implementação de pesquisa de satisfação, ao final do atendimento ou após o envio de resposta ao cliente, solicitando ao cliente responder um questionário.
 - 3.10.1.1. Tal pesquisa pode ser realizada em quaisquer canais de atendimento, respeitando as suas peculiaridades de maneira automática, via bots ou via atendente. Por exemplo, se o canal de atendimento for voz, a pesquisa poderá ser feita por vocalização na URA. Se for chat, apresentado o formulário para preenchimento do cliente, se for por e-mail, acesso a um link com um formulário web ou incluído na mensagem, de maneira que se houver resposta do cliente, esta seja computada na solução. No caso do Whatsapp, por meio de bot ao final do atendimento.
- 3.10.2. Deve possibilitar que os dados da pesquisa sejam coletados de acordo com roteiros definidos pelo **BDMG** e permitir, posteriormente, a geração de relatórios estatísticos sobre a satisfação dos clientes segmentados por universo de atendimento, conforme especificado no ANEXO II - URAS;
- 3.10.3. O processo de pesquisa de satisfação deve ser parametrizável.
- 3.10.4. A Solução deve possuir formulários nativos e customizáveis, de avaliação de atendimentos de voz e texto.
- 3.10.5. Os formulários de avaliação devem permitir diversas estruturas de campos, incluindo campos de itens que são ativados mediante resposta do item anterior.
- 3.10.6. A pesquisa e as respostas fornecidas pelo cliente devem ficar vinculadas à demanda aberta pelo cliente e serem contabilizadas na Solução para fins estatísticos de avaliação das campanhas, dos atendentes, dos produtos questionados.
- 3.10.7. As avaliações devem compor o currículo dos atendentes, de maneira a serem apresentados como indicadores de desempenho e guardadas como histórico para avaliações do atendimento.
- 3.10.8. Tais informações devem permitir o acesso via dashboards e painéis, conforme configuração solicitada, com solução integrada à plataforma

3.10.9. A SOLUÇÃO deve possuir a capacidade de habilitar/desabilitar o mecanismo de pesquisas de satisfação para um produto/serviço específico ou para um canal, conforme definição.

3.10.10. A SOLUÇÃO deve possuir mecanismo de pesquisas de satisfação referente ao atendimento prestado em sua própria interface, conforme compatibilidade do canal/plataforma.

4. SERVIÇOS ADICIONAIS

4.1. Implantação

4.1.1. A **CONTRATADA** realizará o serviço de implantação e configuração da solução no prazo de até 90 dias corridos da assinatura do contrato, contemplando as etapas e prazos apresentados no quadro abaixo:

ETAPA		DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PRAZO
1	Plano de Implantação	Realização de reunião inicial para apresentação de equipes e discussão do plano de implantação, contendo: · Proposta de cronograma dos serviços de implantação; · Planejamento de reuniões periódicas; · Matriz de responsabilidades;	Até 10 dias corridos da assinatura do contrato.
2	Instalação	Instalação, configuração inicial, testes, treinamento, implantação do Whatsapp, entre outros.	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato
3	Operação Assistida	Etapas complementares de implantação.	Em até 45 dias corridos da entrega da Etapa 2

4.1.2. A solução deve passar por um roteiro de testes detalhado para homologação das funcionalidades exigidas, garantindo sua robustez e adequação ao ambiente do **BDMG**.

4.1.3. Os aplicativos a serem executados nos computadores de agentes e supervisores serão executados com perfil de usuário comum e não de administrador de sistema.

4.1.4. Para os softwares a serem instalados ou atualizados nos computadores dos agentes e supervisores, instaladores off-line devem ser disponibilizados, com antecedência mínima de 72 horas, juntamente com roteiro de instalação, a ser validado com a equipe de atendimento de tecnologia de informação do **BDMG**.

4.1.5. A contratada deve prestar suporte técnico para instalação de aplicativos nos computadores de agentes e supervisores, de acordo com o número de pontos de atendimento relacionados.

4.1.6. A instalação da solução nas máquinas dos usuários não afetará o funcionamento do sistema de atendimento atualmente em operação no **BDMG**.

4.1.7. Todos os servidores necessários para o funcionamento da solução devem rodar no ambiente da **CONTRATADA**.

4.1.8. A solução somente estará plenamente implantada após a instalação, configuração, testes de funcionamento, treinamento e etapa de Operação Assistida, conforme detalhado abaixo.

4.1.9. A solução implantada atenderá a todos os itens de compatibilidade e integração exigidos no contrato e neste Anexo.

4.1.10. Durante o serviço de implantação, a **CONTRATADA** prestará esclarecimentos e assessoria técnica à equipe do **BDMG** acerca dos serviços que estão sendo realizados.

4.1.11. A execução dos serviços de implantação será acompanhada por equipe designada pelo **BDMG**, que fornecerá o apoio técnico relativo ao ambiente tecnológico do banco e à implementação dos fluxos de atendimento.

4.1.12. A **CONTRATADA** deve realizar o mapeamento e implantação de fluxos de atendimento necessários para automatizar os processos descritos no Item 5 – SOLUÇÃO ATUAL DE ATENDIMENTO DO **BDMG**, em operação nos diversos canais e plataformas de atendimento.

4.1.13. Durante a Etapa 2 - Instalação, serão implantados os fluxos que compõem o processo de atendimento atual do **BDMG** (as is), como detalhado no Item 5 – SOLUÇÃO ATUAL DE ATENDIMENTO DO **BDMG**, e incluindo:

- a) Configuração inicial das URAs
- b) Integrações customizadas com CRM Dynamics:
- c) Ativo de voz, pelo Núcleo de Apoio ao Cliente (NAC)
- d) Ativo de WhatsApp, funil, pelo Núcleo de Apoio ao Cliente (NAC)
- e) Receptivo de WhatsApp pelo Núcleo de Apoio aos Parceiros (NAP)
- f) Receptivo de WhatsApp pelo Suporte Administrativo ao Parceiro (Back_Office)

4.1.14. A **CONTRATADA** executará todos os serviços técnicos especializados de implantação e configuração da solução, incluindo todas as parametrizações e customizações necessárias ao atendimento a clientes do **BDMG**, bem como as integrações com os sistemas utilizados pelo **BDMG**.

4.1.15. O **BDMG** garantirá o fornecimento de serviços da operadora de telefonia para possibilitar a conectividade na realização do serviço de implantação, sendo suspenso o prazo para sua conclusão por falhas que não sejam de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.1.16. As partes realizarão Reunião Inicial em até 2 dias úteis da assinatura do contrato, em formato virtual, para apresentação de equipes e discussão inicial do plano de implantação da SOLUÇÃO.

4.1.17. A **CONTRATADA** apresentará, em até 10 dias corridos da assinatura do contrato, o Plano de Implantação da SOLUÇÃO, a ser submetido à aprovação do **BDMG**, contendo:

4.1.18. Proposta de cronograma dos serviços de implantação que será avaliada pelo **BDMG** e poderá ser alterada por acordo entre as partes, observado o prazo máximo indicado acima.

4.1.19. Planejamento de reuniões periódicas para acompanhamento das atividades de implantação e treinamento.

4.1.20. Matriz de responsabilidades, com nomes, contatos e responsabilidades, inclusive com os responsáveis pelo **BDMG**. Toda a implantação será efetuada de forma a não afetar o funcionamento da solução de comunicação atualmente em operação no **BDMG**, ou seja, toda a implantação será feita em paralelo aos equipamentos e plataformas hoje em operação no **BDMG**.

4.1.21. Se necessário para o treinamento, a solução deverá ser instalada, provisoriamente, em máquinas próprias do ambiente de treinamento, de forma a não afetar a plataforma de produção.

4.1.22. Os pagamentos pela subscrição das licenças somente será devido à **CONTRATADA** após a conclusão a contento das atividades descritas na Etapa 2 – Instalação, o que permitirá o início do uso da solução pelos agentes e supervisores do **BDMG**.

4.1.23. Uma vez concluídas todas as atividades que compõem o serviço de Implantação, a **CONTRATADA** encaminhará ao **BDMG** o Relatório de Implantação, demonstrando as entregas previstas no Plano de Implantação, Instalação e Operação Assistida, o que configurará o recebimento provisório do serviço de Implantação para conferência e aprovação do **BDMG**.

4.1.24. O **BDMG** poderá solicitar, a qualquer momento, que a **CONTRATADA** disponibilize estrutura MVP (Produto Mínimo Viável) que incluirá, minimamente, atendimento de voz com gravação para até 30 posições de atendimento, caso em que será devido à **CONTRATADA** o pagamento conforme os valores das licenças que serão disponibilizadas antes mesmo da conclusão da Etapa 2 – Instalação, que compõe o serviço de Implantação.

4.2. Configuração inicial e atualizações da árvore fraseológica da URA

4.2.1. A configuração inicial da árvore fraseológica da unidade de resposta audível (URA) deve ser entregue em ambiente de produção já com as mensagens gravadas em estúdio.

4.2.2. Durante a vigência do Contrato, a contratada realizará as alterações e atualizações que forem solicitadas pelo **BDMG** na árvore fraseológica da URA, observado o quantitativo contratado e os prazos a serem estabelecidos pelo **BDMG**.

4.2.3. Os serviços de alteração e atualização da árvore fraseológica compreendem a gravação em estúdio das mensagens, reconfigurações e reprogramações.

4.2.4. Para a configuração inicial da URA e para suas alterações durante a vigência contratual:

4.2.4.1. A **contratada** arcará com todos os custos diretos e indiretos envolvidos na gravação das mensagens, tais como aluguel de estúdio, serviços de gravação, dentre outros.

4.2.4.2. As gravações das mensagens devem ser realizadas a partir de voz previamente aprovada pelo **BDMG** e digitalizadas em estúdio de som.

4.2.4.3. Todas as mensagens numa mesma versão da URA devem ser gravadas pela mesma pessoa.

4.2.4.4. As mensagens, a pedido do **BDMG**, poderão, em caráter provisório, ser gravadas digitalmente em microcomputador para posterior substituição, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do **BDMG**.

4.2.4.5. Os serviços de atualizações da URA, quando solicitados, serão informados no Relatório Mensal de Serviços para que sejam verificados e atestados pelo **BDMG**.

4.3. Implantação, subscrição e atualizações do Whatsapp

4.3.1. Para suportar o atendimento por WhatsApp (Plataforma do WhatsApp Business - API oficial, Grupo Meta, ou versão superior, que venha a substituí-lo) devem ser oferecidos os serviços descritos abaixo:

4.3.1.1. **Implantação:** Na assinatura do contrato, para a ativação do serviço, devem ser implantados os fluxos de Whatsapp que estão em operação no **BDMG** conforme detalhado no “Item 5 – SOLUÇÃO ATUAL DE ATENDIMENTO DO **BDMG**”:

a) Ativo de funil no Núcleo de Apoio ao Cliente (NAC)

b) Receptivos no Núcleo de Apoio ao Parceiro (NAP) e Back_Office

c) Para os serviços (NAP e BACK_OFFICE) que hoje utilizam a versão gratuita do WhatsApp Business, esta implantação deve incluir o registro da conta comercial oficial do **BDMG** na Meta, bem como a habilitação do número de telefone para atendimentos via WhatsApp.

4.3.1.2. **Subscrição:** após a implantação, segue-se o período de prestação continuada, com aferição mensal dos custos de mensageria, durante o qual devem ser mantidos ativos todos os fluxos implantados.

4.3.1.2.1. O Serviço de Subscrição compreenderá todo o período de operação da SOLUÇÃO, com a realização dos atendimentos e emissão de relatórios, para os fluxos iniciados já na fase de Implantação e para os novos fluxos, a serem desenvolvidos ao longo da vigência contratual.

4.3.1.2.2. A **CONTRATADA** apresentará mensalmente, pelo Relatório Mensal de Serviços, dados referentes ao atendimento por WhatsApp no mês anterior, contendo:

a) Disponibilidade da SOLUÇÃO no período avaliado;

b) Chamados de suporte técnico registrados, com indicação de prazo de solução;

c) Manutenções realizadas;

d) Resumo das INTERAÇÕES realizadas por meio da SOLUÇÃO;

e) Outras informações pertinentes.

4.3.1.3. **Desenvolvimento:** Conforme demanda pelo **BDMG**, devem ser desenvolvidos e implantados novos fluxos, a serem especificados, conforme o item “Serviços de customização de acordo com as necessidades do **BDMG**”.

4.4. Treinamento e capacitação tecnológica para a equipe do BDMG

4.4.1. Durante o serviço de implantação, conforme cronograma acordado entre as partes no ato da assinatura do contrato, a contratada deverá fornecer treinamento sobre todas as funcionalidades previstas neste edital. O treinamento poderá ser de forma presencial ou EAD, inclusive em versões gravadas.

4.4.2. O treinamento deve ser dirigido para o público de usuários da plataforma e deve ficar disponível durante toda a vigência do contrato em função de turn over das equipes. (presencial ou EAD).

4.4.3. Os treinamentos devem ser ministrados em língua portuguesa para todas as equipes de agentes, supervisores e administradores do **BDMG**. O material didático correspondente também deverá ser em português. Deve ser fornecido um guia para os respectivos perfis de usuários para que tenha acesso rápido e intuitivo aos respectivos treinamentos de cada perfil de usuário.

4.4.4. O **BDMG** será responsável por disponibilizar a infraestrutura necessária para a realização dos treinamentos.

4.4.5. Todos os custos inerentes ao treinamento, incluídos materiais didáticos e, se necessário, deslocamento e hospedagem do instrutor, serão de total responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.4.6. Quando houver atualizações corretivas ou evolutivas em qualquer item da solução, novos treinamentos deverão ser ministrados pela contratada, sem ônus para o **BDMG**, abrangendo todas as alterações nos procedimentos operacionais.

4.5. Operação Assistida

4.5.1. Finalizada a Etapa 2 do Serviço de Implantação, a **CONTRATADA** acompanhará a equipe técnica do **BDMG** na execução das principais tarefas administrativas do dia a dia, atuando em eventuais ajustes ou correções, caracterizando o período de Operação Assistida, que deve durar até 45 dias corridos.

4.5.2. Ao final da Operação Assistida, a contratada emitirá relatório técnico descrevendo falhas, correções e ajustes realizados.

4.5.3. A **CONTRATADA** deve propor e tomar as ações necessárias para a prevenção da repetição das falhas que ocorrerem neste período.

4.5.4. A **CONTRATADA** manterá à disposição do **BDMG**, durante o período de Operação Assistida, pessoal técnico especializado e qualificado para o acompanhamento e verificação do desempenho operacional e eliminação imediata de eventuais falhas na solução.

4.6. Assistência Técnica e Suporte Técnico

4.6.1. A **CONTRATADA** oferecerá serviços de:

- a) Assistência Técnica: canal para atendimento ao **BDMG** para solucionar dúvidas relacionadas ao sistema; e
- b) Suporte Técnico: canal para atendimento ao **BDMG**, no qual serão registrados chamados relacionados a falhas no funcionamento da solução.

4.6.2. Os serviços de assistência e suporte técnico serão prestados de forma contínua e em português.

4.6.3. O suporte técnico estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com equipe qualificada para resolver problemas e garantir a continuidade do serviço.

4.6.4. O serviço de assistência técnica será prestado, pela **CONTRATADA**, de segunda a sexta-feira, por período não inferior a 8 horas diárias, compreendidas entre as 8h e as 18 horas, com exclusão dos dias em que forem feriados nacionais, por técnicos devidamente habilitados.

4.6.5. Eventuais manutenções ou atualizações que exijam interrupção do funcionamento da solução, deverão ser realizadas, pela **CONTRATADA**, fora do horário de expediente, de forma a não afetar o seu pleno funcionamento.

4.6.5.1. Deve ser possível a manutenção da solução de forma remota, com segurança de acesso.

4.6.6. Os serviços de suporte e assistência técnica serão prestados no mínimo por dois dos seguintes canais: telefone, e-mail, acesso remoto, aplicativo de mensagens instantâneas; e deverá ser gerado protocolo de atendimento e registro das ações de acompanhamento de cada chamado.

4.6.7. Todos os chamados feitos pelo **BDMG** deverão ser registrados pela **CONTRATADA** em sistema informatizado, para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

4.6.8. Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidas informações como prioridade, descrição do problema e nome do responsável pelo chamado técnico, para abertura da respectiva Ocorrência.

4.6.9. O prazo para a conclusão do atendimento de um chamado técnico será definido conforme sua severidade, sendo:

Grau de Severidade	Tempo		
	Início de atendimento	Solução de contorno	Solução Definitiva
Alto (interrupção do funcionamento da solução)	Em até 1 (uma) hora útil após o registro da solicitação.	Em até 2 (duas) horas (1)	Acordado entre as partes
Moderado (comprometimento do funcionamento da solução)	Em até 2 (duas) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas (1)	Acordado entre as partes
Baixo (dúvidas e outras solicitações sem comprometimento do funcionamento da solução)	Em até 4 (quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 16 (dezesesseis) horas (1)	Acordado entre as partes

4.6.10. Os serviços serão exclusivamente executados por técnicos da **CONTRATADA**, sem gerar qualquer subordinação econômica ou trabalhista para com o **BDMG**.

4.6.11. A **CONTRATADA** fornecerá ao **BDMG**, durante toda a vigência do contrato, e para todos os itens fornecidos, a versão mais atual dos sistemas fornecidos, compreendendo, entre outros:

- a) Atualizações corretivas e evolutivas de toda a solução de comunicação fornecida, incluindo atualizações de release, reparos de defeitos (bug fixing, patches);
- b) Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas;
- c) Adaptações, ajustes e configurações em toda a solução fornecida, para manter seu perfeito funcionamento no ambiente do **BDMG**, quando houver atualizações corretivas ou evolutivas neste ambiente.

4.7. Curadoria para desenvolvimento de Inteligência Artificial

- 4.7.1. A solução deve permitir a curadoria de informações em bases de conhecimento através de atividades de validação, mapeamento, divisão, união e remanejamento de intenções, indexação e reindexação de dados, tratamento de fluxos e representação textual de intenções.
- 4.7.2. A solução deve disponibilizar painel de gestão contendo informações sobre a utilização de protótipos, casos implementados e demais informações necessárias que permitam ações de otimização.
- 4.7.3. A solução deve permitir modelar, construir, treinar, avaliar e validar protótipos com a Inteligência Artificial, para atendimento cognitivo.
- 4.7.4. Os componentes utilizados na construção de aplicativos e soluções devem possuir capacidade de aprendizado, de maneira a permitir a evolução contínua das bases de conhecimento utilizadas pela tecnologia de IA.
- 4.7.5. A curadoria das informações utilizadas nas tecnologias para atendimento cognitivo deve ser realizada pela **CONTRATADA**.
- 4.7.6. A **CONTRATADA** deve ter profissional, em seu quadro de funcionários, com experiência para realizar a curadoria da base de conhecimento que será utilizada, e a solução que compõe a base de conhecimento (interna do **BDMG**) deve ser fornecida pela **CONTRATADA**.
- 4.7.7. A contratada deve prever e incluir, no planejamento e orçamento do serviço de curadoria, além do mapeamento, divisão, união e remanejamento de intenções, indexação e reindexação de dados, modelagem, construção, treinamento, avaliação e validação de protótipos, tratamento de fluxos e representação textual de intenções, todos os recursos, licenças e demais requisitos técnicos específicos, de hardware ou software, que possam ser exigidos para a plena operação da nova funcionalidade cognitiva, ao longo de toda a vigência contratual.
- 4.7.8. Todos estes serviços de curadoria, incluindo os requisitos técnicos, novos recursos e licenças, serão mensurados em horas de trabalho.
- 4.7.9. Estima-se a utilização de no máximo 1000 (mil) horas anuais, para a realização destes serviços de curadoria.
- 4.7.10. Estes serviços serão executados somente quando houver demanda e for solicitado pelo **BDMG**, sendo pago de acordo com número de horas efetivamente dispendidas.
- 4.7.11. Mediante solicitação do **BDMG**, a contratada apresentará proposta de Plano de Trabalho para atendimento de necessidade relacionada ao serviço de curadoria, com o detalhamento do projeto a ser desenvolvido, do cronograma e das horas de trabalho que corresponderão ao valor do serviço que efetivará a nova funcionalidade cognitiva.
- 4.7.12. O **BDMG** avaliará a proposta de Plano de Trabalho e, se aprovado, autorizará a execução dos serviços de curadoria mediante emissão de ordem de serviço.

4.8. Serviços de customização de acordo com as necessidades do BDMG

- 4.8.1. Para efeitos desta contratação, entende-se por Serviços de Customização a implementação de novas funcionalidades na plataforma de CONTACT CENTER, as quais não estavam disponíveis à época de sua contratação, e que impliquem em alterações na solução, de modo a atender as necessidades de comunicação próprias do **BDMG**, bem como de gerenciamento das demandas de atendimento ao público do **BDMG**. Esses serviços de customização serão realizados sob demanda a ser especificada pelo **BDMG**, incluindo, por exemplo:
- a) Integrações com os sistemas proprietários do **BDMG** para, por exemplo, consultar um CNPJ na base de dados do banco, apresentar ao cliente, automaticamente, uma segunda via de boleto e outras, a serem levantadas.
- b) Implantação de novas funcionalidades eventualmente não “nativas” da plataforma, como por exemplo, uso de novos canais de Atendimento que venham a ser utilizados.
- c) Criação de novas integrações, não nativas da solução, com CRM (Ms Dynamics 365-online e versão superior que venha a substituí-lo), serviço de correio na nuvem Office 365, Banco de Dados SQL Server 2017, ou superior, website do **BDMG**, servidor de domínio, mídias sociais (Whatsapp, facebook e outros) ou outros softwares utilizados pelo **BDMG**.
- 4.8.1.1. Para tornar operacionais e gerenciáveis cada uma dessas novas funcionalidades e integrações, a contratada deve prever e incluir, no planejamento e orçamento do serviço de customização, além do desenvolvimento, testes, homologação e implantação, todos os recursos, licenças e demais requisitos técnicos específicos, de hardware ou software, que possam ser exigidos para a plena operação da nova funcionalidade, ao longo de toda a vigência contratual.
- 4.8.1.2. Todos estes serviços de customização, incluindo os requisitos técnicos, novos recursos e licenças, serão mensurados em horas de trabalho.
- 4.8.1.3. Estima-se a utilização de no máximo 1000 (mil) horas anuais, para a realização destes serviços.
- 4.8.1.4. O serviço de customização será executado somente quando houver demanda e for solicitado pelo **BDMG**, sendo pago de acordo com número de horas efetivamente dispendidas.
- 4.8.1.5. Mediante solicitação do **BDMG**, a contratada apresentará proposta de Plano de Trabalho para atendimento de necessidade relacionada ao serviço de customização, com o detalhamento do projeto a ser desenvolvido, cronograma e horas de trabalho que corresponderão ao valor do serviço que efetivará a nova funcionalidade.
- 4.8.1.5.1. O **BDMG** avaliará a proposta de Plano de Trabalho e, se aprovado, autorizará a execução dos serviços de curadoria mediante emissão de ordem de serviço.

4.9. Gerenciamento dos Recursos

- 4.9.1. A **CONTRATADA** utilizará console de gestão amigável de fácil utilização e que permita criar e gerenciar os recursos e/ou grupo de recursos relacionados ao serviço de Cloud Computing por meio de web browsers. Esse console deve possibilitar:
- a) O agendamento e a realização de backups de dados (incluindo as gravações das interações);
- b) O gerenciamento dos recursos contratados;
- c) O monitoramento do ambiente de Cloud (serviços e recursos), de forma automatizada dando cobertura às aplicações, em tempo real (24x7x365), visando identificar e solucionar problemas.

4.10. Transferência e Exclusão dos Dados

- 4.10.1. Encerrada a presente contratação, seja por rescisão antecipada ou término de vigência, ou mediante solicitação do **BDMG** a qualquer momento, observado, nesse último caso, o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da solicitação, a **CONTRATADA** deverá transferir ao **BDMG**, todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados,

transferidos para o provedor de serviço de nuvem ou que, sob qualquer forma, estejam em seu poder ou de qualquer integrante da equipe de trabalho.

4.10.2. Todos os dados transferidos devem estar arquivados em formato estruturado e de fácil consulta, possibilitando sua recuperação indexada por canal de atendimento, por ano, mês e dia.

4.10.3. Após a transferência e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos pelo **BDMG**, a **CONTRATADA** deverá excluir todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados durante sua prestação do serviço e remeter, ao **BDMG**, declaração de pleno cumprimento desta determinação assinada por seu(s) representante(s) legal(is).

4.10.4. A **CONTRATADA** deve garantir um processo de reutilização e alienação segura de equipamentos.

5. SOLUÇÃO ATUAL DE ATENDIMENTO DO BDMG

5.1. Núcleos de Atendimento

5.1.1. O atendimento do **BDMG** está vinculado à Superintendência de Micro e Pequenas Empresas (S.MP), organizado em 3 núcleos:

a) NAC (Núcleo de Apoio ao Cliente)

b) 17 agentes, receptivo e ativo

c) 3 supervisores

d) Jornada 8:30 às 18:00, segunda a sexta, com volumetria média:

- 3700 ligações de voz recebidas por mês
- 380 segundos de TMA (tempo médio de atendimento)
- 8000 destinos no mailing para ligações ativas de voz por mês (inclui não realizados e insucessos)
- 1000 disparos ativos de WhatsApp por mês (média últimos 3 meses)

e) NAP (Núcleo de Apoio aos Parceiros)

f) 5 agentes, receptivo e 1 supervisor

g) Jornada 9:00 às 18:00, segunda a sexta, com volumetria média:

- 1400 ligações de voz recebidas por mês
- 200 segundos de TMA (tempo médio de atendimento)
- 1400 atendimentos receptivos por WhatsApp no mês

h) BACK_OFFICE (apoio administrativo aos parceiros)

i) 3 agentes, receptivo e 1 supervisor

j) Jornada 9:00 às 18:00, segunda a sexta

k) Atendimento por e-mail e WhatsApp, hoje não gerenciados por plataforma de Contact Center.

l) Os núcleos NAP e BACK_OFFICE utilizam versão gratuita do Whatsapp Business, com uso de “etiquetas” para controle de demandas e integrado ao Google Agenda, para identificar o demandante. Na implantação da solução, esses serviços serão implantados na API oficial da Plataforma WhatsApp Business, e integrado ao CRM Dynamics 365, para identificar o demandante a partir do número de origem.

m) Ramais de Telefonia:

n) (31) 3219-8000 – NAC

o) (31) 3219-8001 – NAP e BACK Office

p) O conjunto de ramais de (31) 3219-8000 a 3219-8099 é reservado ao atendimento por meio da plataforma.

5.1.2. URAs – (ANEXO II deste contrato)

a) URA 1 - Principal (3219-8000)

b) URA 2 - SAC / Cliente Fone (0800 283 8337)

c) URA 3 - Ouvidoria (0800 940 5832)

d) URA 4 - NAP e BACK Office (3219-8001)

5.2. API do WhatsApp

5.2.1. (31) 3219-8000 vinculado à conta do WhatsApp do **BDMG**

5.2.2. Em operação campanha “Ativo de Funil”, pelo NAC

5.2.3. ativo com receptivo “imediato” (aceita respostas em até 60 min)

5.2.4. média 1000 disparos por mês

5.2.5. Especificação Técnica: diariamente, no Microsoft Dynamics 365, é realizada a organização e filtragem de propostas de crédito elegíveis ao disparo automatizado de mensagens de WhatsApp.

5.2.6. A automação faz uma requisição do tipo POST a uma API REST, disponibilizada pelo sistema de gestão da mensageria, a requisição passa um JSON com as informações necessárias para envio e para gerar relatórios futuros, como no exemplo a seguir:

```
{
  "clientes": [
    "telefone": "<<Número de telefone com código do país>>",
    "nomemodelo": "<<Nome do modelo HSM>>"
  ]
}
```

```

"parms":{
  {"0","parm1"},
  {"0","parm1"},
  {"0","parm1"},
  {"0","parm1"},
  {"0","parm1"},
  {"0","parm1"},
}
<<Aqui demais dados que o BDMG decidir>>
}

```

É ideal que o sistema esteja apto a receber o JSON que conterà a lista de clientes, e que possa interpretar os dados recebidos para realizar os disparos devidamente. Após o recebimento da requisição o sistema retornará status 200 ao CRM para indicar o recebimento das mensagens, o que não indica que os disparos serão realizados, mas sim que estão em fila.

5.3. Integrações customizadas com CRM Dynamics

5.3.1. Diariamente, o CRM Dynamics gera 2 relatórios, no formato de planilhas, com a lista de contatos para as ligações Ativas de Funil (clientes com propostas paradas no processo de crédito on-line) e de Cobrança (clientes inadimplentes).

5.3.2. As planilhas com essas listas são manualmente carregadas na plataforma de Contact Center que cria as filas de ligações ativas e gerencia a operação dessas campanhas.

5.3.3. As planilhas têm o seguinte formato:

a) Ligações de voz – Cobrança

CNPJ	Cliente	Responsável Ligação	Data Início Programação	Status	Motivo Ligação	Contrato	ID1*	ID2*
------	---------	---------------------	-------------------------	--------	----------------	----------	------	------

*Os campos ID1 e ID2 são os números de telefone para a ligação

b) Campanha de voz - Ativo de Funil

CNPJ	Cliente	Segmentação	Responsável Ligação	Data Criação	IDProposta	Produto BDMG	Status	Motivo Ligação	ID1*	ID2*
------	---------	-------------	---------------------	--------------	------------	--------------	--------	----------------	------	------

*Os campos ID1 e ID2 são os números de telefone para a ligação

5.4. Transferência automática cobrança

5.4.1. As ligações de determinados clientes, cuja cobrança é realizada por empresa terceirizada, externa ao **BDMG**, ao serem recebidas na URA, são automaticamente transferidas para número externo, a partir de consulta feita aos bancos de dados dos sistemas do **BDMG**, conforme segue:

Na URA principal, é solicitado ao cliente informar o CNPJ.

A URA realiza seguinte consulta SQL no banco de dados:

```
select * from openquery (prodsqldbmg, 'select bdaudit.dbo.itRamalCobrancaTerceirizada ("XXXXXXXXXX") ')
```

Onde "XXXXXXXXXX" é o CNPJ da empresa.

Esta consulta tem os seguintes retornos:

Para clientes válidos e vinculados na carteira da **GOES & NICOLADELLI ADVOGADOS ASSOCIADOS** será retornado código **1**;

Para clientes válidos e vinculados na carteira da **FERREIRA E CHAGAS ADVOGADOS** será retornado o código **2**;

Demais casos será retornado código **0**.

De acordo com o valor do retorno, a URA direciona o cliente conforme abaixo:

0 - Encaminha para o atendimento local NAC

1 - Encaminha para o número (48) 30819327 (A URA realiza chamada externa e transfere a chamada).

2 - Encaminha para o número (31) 33111102 (A URA realiza chamada externa e transfere a chamada).

ANEXO II - URAS

Item SEI [96281990](#) ou disponível mediante download pelo endereço <https://bit.ly/3MBHziM>

[i] Os vídeos das telas serão gravados de forma qualitativa, ou seja, por amostragem, com o objetivo de monitoria de qualidade, considerando a taxa de 20% das licenças contratadas com gravação de tela.

[ii] Os vídeos das telas serão gravados de forma qualitativa, ou seja, por amostragem, com o objetivo de monitoria de qualidade, considerando a taxa de 20% das licenças contratadas com gravação de tela.



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Vieira de Souza Júnior, Pregoeiro**, em 05/09/2024, às 21:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **96681851** e o código CRC **4AF059C9**.