

PROPOSTA COMERCIAL

À Prefeitura Municipal de Vargem Alta

Razão Social: Lobus Software LTDA

CNPJ: 29.598.940/0001-06

Endereço: Rua Paraná, 379 – São Cristóvão

Cidade: Cascavel

UF: PR

CEP: 85.813-010

Representante: Jocimar da Silva Pedroso

E-mail: contato@lobussoftware.com.br

Telefone: (45)3224-5603

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.	UNID.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
01	CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ONLINE, POR MEIO DE MENSAGENS, COMPATÍVEL COM A PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS, COM CONFIGURAÇÃO DE ATENDIMENTO INICIAL E ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS DE FORMA AUTOMATIZADA (CHATBOT), INCLUINDO IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO.	12	mês	R\$921,78	R\$11.061,36
TOTAL GERAL					R\$ 11.061,36

O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor preço global, sendo o mais vantajoso para a Administração Pública.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada WhatsApp Business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores das Secretarias Municipais, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

A solução deverá:

- a) O sistema deve possuir um único número de telefone, informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.
- b) Para acesso do sistema de gerenciamento deverá ser necessário apenas conexão à internet.
- c) O sistema deve ser totalmente web e em "nuvem" com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.
- d) O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).
- e) O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.
- f) Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 30 (trinta) usuários simultaneamente;
- g) Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;
- h) Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;
- i) Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;
- j) Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.
- k) O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendente, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamadas, classificação de atendimento solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF (no mínimo).

Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e a Prefeitura Municipal quando necessário.

O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pela Prefeitura Municipal.

Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que as Secretarias Municipais não se encontram em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

Compreende a solução, os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo a Prefeitura Municipal conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com o navegador Google Chrome versão mais atual.

DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado dentro do prazo de 12 horas.

Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- a) Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;
- b) Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;
- c) Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado; d) Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- e) Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

Configuração dos canais de atendimento

Criação das contas de administradores e supervisores;

Criação dos grupos de atendimento;

Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

O TREINAMENTO CONTEMPLARÁ:

Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

3.4.2.2 Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

Os treinamentos poderão ser ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);

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

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.5.1 Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

3.5.2 A Prefeitura Municipal será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada.

3.5.3 A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias

Data: 04/09/2024

Assinatura do responsável



Carimbo do CNPJ

