



REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

ANEXO VII

PROPOSTA DE PREÇO



REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Formulário de Apresentação de Proposta Orientadora de Preços

Empresa:	< Nome da Empresa >
Representante:	< Nome do representante da empresa >
Telefone(s):	< Números de telefones para contato >
e-mail:	< Endereço de correio eletrônico para contato >
data:	< __ de _____ de 2017 >



REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

SERVIÇOS	Descrição	Quantidade Usuários	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
Serviços da Solução Multicanal de Atendimento	Ferramenta de Atendimento Omnichannel para registro e atendimento das demandas por telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial, incluindo Analisador das redes sociais e agente virtual	450 atendentes e 50 administradores		
Serviços de Customização / Parametrização	Integrações, Workflow e Gerenciamento dos serviços			
Serviços de Treinamento	Treinamento da equipe do Banco e terceirizados que utilizarão a ferramenta	300		
Serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico	Serviços relacionados à prestação de assistência e suporte técnico, de modo a garantir a continuidade da prestação dos serviços.			
PREÇO GLOBAL MENSAL (R\$)				
PREÇO GLOBAL MENSAL X 12				