

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. Objeto
 - 1.1 Contratação de Serviços de Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

2. Objetivos
 - 2.1 Aumentar a presença digital do Banco;
 - 2.2 Intensificar o relacionamento com o público e com os clientes;
 - 2.3 Oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado.

3. Forma de Contratação e Prazo
 - 3.1 A licitação ocorrerá na modalidade de pregão eletrônico.
 - 3.1 A contratação será por prestação de serviços. O prazo de contratação inicial será de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se em Fevereiro / 2020 e terminando em Janeiro / 2022.
 - 3.2 Caso o contrato seja prorrogado, a prorrogação será por igual período de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se em Fevereiro / 2022 e terminando em Janeiro / 2024.

4. Serviços a serem prestados
 - 4.1 Os serviços terão preço fixo mensal, serão faturados mensalmente, e incluirão a disponibilização das seguintes facilidades e quantidades:
 - 4.1.1 Usuários de monitoramento: 20 (vinte)
 - 4.1.2 Usuários simultâneos de monitoramento: 05 (cinco)
 - 4.1.3 Usuários de Atendimento: 40 (quarenta)
 - 4.1.4 Usuários simultâneos de Atendimento: 10 (dez)
 - 4.1.5 Captura de menções: 35 mil itens / mês
 - 4.1.6 Atendimentos: 7 mil /mês
 - 4.1.7 Perfis conectados: 10.
 - 4.1.8 Help-Desk: Sim. 2a. a 6a. feira, 08:00 às 18:00
 - 4.1.9 Treinamento: Sim (Virtual). Ver o item “Treinamento”.

5. Pagamentos

- 5.1 O primeiro pagamento será efetuado no 5o. dia útil do mês subsequente ao mês do início da prestação dos serviços, e terá valor proporcional aos dias da prestação dos serviços ocorridos no mês inicial.
- 5.2 Os pagamentos seguintes serão efetuados no 5o. dia útil do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços e corresponderão aos serviços prestados no mês anterior.

8. Características Gerais dos Serviços

- 8.1 A proponente, após vencer o pregão, e antes da assinatura do contrato, disponibilizará a ferramenta para prova de conceito gratuita por um período de 30 (trinta) dias.
 - 8.1.1 Durante este período a proponente treinará gratuitamente, por meio de vídeo aulas ou vídeo, 30 pessoas indicadas pelo licitante.
- 8.2 A proponente / contratada disponibilizará a ferramenta durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- 8.3 A proponente / contratada disponibilizará serviço de help-desk remoto gratuito, de segunda a sexta-feira, de 08:00 às 18:00, com exceção apenas de feriados nacionais.

7. Capacidades e Requisitos Gerais da Ferramenta

- 7.1 Oferecer facilidades de monitoramento, gerenciamento e controle do atendimento, emissão de relatórios e monitoramento de tráfego.
- 7.2 Oferecer acesso através de interface web utilizando os navegadores Firefox e Google Chrome.
- 7.3 Disponibilizar todas as telas de usuário no idioma português brasileiro.
 - 7.3.1 Para telas exclusivas de administradores será admitido o idioma inglês;
- 7.4 Disponibilizar todas as telas de ajuda no idioma português brasileiro.
- 7.5 Oferecer nativamente facilidades para integração com plataformas de atendimento omnichannel e com ferramentas de CRM.

- 7.6 Oferecer possibilidade de integração com aplicações de computação cognitiva (inteligência artificial).
 - 7.7 Oferecer serviços de monitoramento nas mídias sociais Facebook, Instagram e Twitter, além de sites de notícias e blogs.
 - 7.8 Oferecer serviços de publicação e atendimento nas mídias sociais Facebook, Instagram e Twitter.
8. Capacidades e Requisitos Específicos da ferramenta
- 8.1 Deve ser possível a criação e gerenciamento de diferentes perfis de usuários oferecendo vários níveis de acesso.
 - 8.1.1 Cada usuário deverá ter um “login” individual;
 - 8.1.2 Para utilizar a ferramenta o usuário deverá fazer “login”;
 - 8.1.3 As ações do usuário na ferramenta deverão ser associadas ao seu “login” e ficarão gravadas em “log” por, pelo menos, 90 dias.
 - 8.1.4 Os usuários poderão ter seu “login” excluído, bloqueado e desbloqueado.
 - 8.2 Multiníveis - Deve ser possível aos usuários atender em vários níveis de interação dentro da mesma mídia social, p.ex., área de comentários e “inbox” do Facebook.
 - 8.3 Multiusuários - Deve ser possível aos usuários atender múltiplas postagens em um único painel, com os atendimentos podendo ser feitos e vistos por vários atendentes simultaneamente.
 - 8.4 Multifilas - Deve ser possível a criação e distribuição das interações em filas de atendimento de forma automática.
 - 8.5 Multitags - Deve ser possível criar múltiplos níveis de “tags” e, em cada nível, múltiplas “subtags” de modo que o usuário associar as interações com as “tags” e “subtags” criadas.
 - 8.6 Sentimento - A ferramenta deve ter a capacidade de sugerir ao menos 03 (três) tipos de sentimento para as interações postadas pelos clientes: positivo, neutro e negativo. A ferramenta deve possibilitar ao usuário alterar esse sentimento para cada interação.
 - 8.7 Múltiplas regras de seleção de menções - A ferramenta deve oferecer possibilidade de usar simultaneamente várias regras de busca de menções, oferecendo múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave, etc.

- 8.8 Respostas frequentes - A ferramenta deve incorporar “templates” (modelos de respostas frequentes), indexáveis por múltiplas “tags”, de modo que possam ser facilmente localizadas pelos usuários.
- 8.9 Fluxos de trabalho - A ferramenta deve ser capaz de criar e transferir fluxos de trabalho de modo a possibilitar a continuidade do atendimento entre usuários / grupos de usuários.
- 8.10 Geração de Relatórios Customizáveis - Deve ser possível a geração de relatórios de atendimento ajustáveis às necessidades do Banco, agrupando informações sobre os atendimentos por perfil de clientes atendidos, post comentado, assunto comentado, sentimento do cliente, “login” do atendente, horário de atendimento, tempo de atendimento, nível de serviço atingido por atendente / pela operação.
- 8.11 Monitoramento - A ferramenta deve oferecer funções de monitoramento em: marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes, inclusive com capacidade para filtrar postagens de clientes e concorrentes vinculadas a essas categorias e classificar automaticamente os sentimentos verificados nas referidas postagens.
- 8.12 Comparativos com concorrentes: Deve ser possível monitorar marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de concorrentes de forma simultânea com o monitoramento dessas mesmas categorias relacionadas ao Banco.
- 8.13 Publicação - Deve ser possível agendar e publicar conteúdos, em formato de texto, sons, imagens e vídeos com o apoio da ferramenta.
- 8.14 Gestão de crises - A ferramenta deve oferecer suporte à identificação e gestão de crises.
- 8.15 Influenciadores - Deve ser possível identificar possíveis e reais influenciadores digitais relevantes para os interesses do Banco.
- 8.16 Geração de relatórios de performance: Deve ser possível gerar relatórios de avaliação dos perfis do Banco nas mídias e suas respectivas campanhas.
- 8.17 Geração e controle de protocolos de atendimento: Deve ser possível trocar informações com outros softwares, inclusive CRM, para obter e registrar protocolos de atendimento, bem como para registrar as mensagens trocadas com o cliente durante o atendimento.

- 8.18 Armazenamento e consulta das interações anteriores com os clientes - Deve ser possível armazenar e consultar, durante um atendimento, o histórico das interações anteriores ocorridas com o cliente.
- 8.19 Confidencialidade - Deve ser possível garantir a confidencialidade dos atendimentos prestados pelo Banco através da ferramenta, mesmo após o término do contrato.
- 8.20 Preservação e disponibilização dos bancos de dados após contrato - Deve ser possível preservar e disponibilizar ao Banco do Nordeste os bancos de dados contendo todas as informações geradas pelo uso da ferramenta após a cessação do vínculo contratual.

9. Treinamento

- 9.1 Durante o período de prova de conceito (30 dias) a proponente oferecerá treinamentos gratuitos para até 30 (trinta) colaboradores da licitante. Os treinamentos obedecerão às seguintes diretrizes:
 - 9.1.1 Serão promovidos 03 (três) espécies diferentes de treinamento ou 03 (três) módulos diferentes de um mesmo treinamento, sendo: 01 (hum) básico, 01(hum) de monitoramento e publicação de posts nas mídias sociais, e 01 (hum) de atendimento / gestão de atendimentos em mídias sociais.
 - 9.1.2 Os treinamentos poderão utilizar vídeo-aulas e videoconferências;
 - 9.1.3 Nas videoconferências não haverá a participação de pessoas não-vinculadas ao Banco.
 - 9.1.4 Os treinamentos ou módulos terão a duração mínima de 02 (duas) horas cada um, totalizando 06 (seis) horas.
 - 9.1.5 Das 06 (seis) horas previstas, até 02 (duas) poderão ser supridas por vídeo aulas, entretanto no mínimo 04 (quatro) horas serão supridas por videoconferências.
 - 9.1.6 As videoconferências ocorrerão em 02 (duas) sessões distintas, sendo 01 (uma) para apresentação da ferramenta e 01 (uma) para esclarecimento de dúvidas e início da operação.
 - 9.1.7 Não haverá custos para o Banco ou ressarcimento posterior referente à realização dos treinamentos, exceto os custos locais.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.

ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima
Gerente
Ambiente de Marketing

José AÍRTON da Silveira Júnior
Gerente e.e.
Centro de Relacionamento