

REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

1. Dados da Empresa

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item.

Para os itens do grupo “EXPERIÊNCIA DA EMPRESA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, em caso de resposta positiva, informar clientes para os quais prestou serviço.

Dados sobre a Empresa		
IDENTIFICAÇÃO		
RESPOSTA		
1.	Nome completo da companhia responsável pelas respostas deste RFP.	
2.	Nome, cargo, telefone, fax, endereço e email do(s) responsável(is) pelos contatos sobre este RFP com o Banco do Nordeste do Brasil S.A.	
FABRICANTE (Proprietário do Principal Componente de Software da Plataforma)		RESPOSTA
3.	Nome completo da companhia e nome de fantasia.	
3.1	Endereço completo e Telefone.	
3.2	Website.	
3.3	Qual é o principal negócio da empresa?	
3.4	Quais os secundários?	
3.5	Qual o número de clientes no Brasil?	
3.6	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente da	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

	área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução	
3.7	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução.	
3.8	Qual o número total de empregados na empresa?	
3.9	Qual o faturamento anual - Brasil?	
3.10	Qual o faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
FORNECEDOR (Prestador dos Serviços)		RESPOSTA
4.	Nome completo da companhia e nome de fantasia.	
4.1	Endereço completo e telefone.	
4.2	Website.	
4.3	Qual é o principal negócio da empresa?	
4.4	Quais os secundários?	
4.5	Qual o número de clientes no Brasil?	
4.6	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução.	
4.7	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

	decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução.			
4.8	Qual número total de empregados na empresa?			
4.9	Qual o faturamento anual - Brasil?	Ano: 2018	Ano: 2017	Ano: 2016
		Faturamento (R\$)	Faturamento (R\$)	Faturamento (R\$)
4.10	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	Ano: 2018. Faturamento (R\$):		
4.11	Possui declaração do fabricante, autorizando-o a fornecer o produto?			
4.12	Descreva o papel que sua companhia irá desempenhar no fornecimento da solução proposta.			
4.13	Possui central de atendimento ao usuário final, em língua portuguesa do Brasil? Informe o canal, horário e dias da semana.			
QUALIFICAÇÃO DO FABRICANTE		RESPOSTA		
5.	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?			

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

6.	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
7.	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	
8.	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR		RESPOSTA
9.	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
10.	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
11.	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES

REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

12.	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO FORNECEDOR		RESPOSTA
13.	Todos os profissionais possuem nível superior completo?	
14.	Há profissionais com certificação PMP (<i>Project Management Professional</i>), emitida pelo PMI (<i>Project Management Institute</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
15.	Há profissionais com certificação CISA (Certified Information System Auditor) emitida pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association), e que esteja dentro do período de validade?	
16.	Há profissionais com certificação COBIT Foundation emitida pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association), e que esteja dentro do período de validade?	
17.	Há profissionais com certificação ITIL Foundation ou superior emitido pelo EXIN ou ISEB?	
18.	Mantém em seu quadro profissionais devidamente certificados	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

	pelo fabricante para analisar, projetar, desenvolver, configurar, implantar e manter o(s) produto(s) de software ofertado(s) em atendimento ao objeto desta RFP?	
EXPERIÊNCIA DO FORNECEDOR		RESPOSTA
19.	Forneceu solução de software compatível com o objeto desta RFP a empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar as empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada empresa: o ano do fornecimento, as soluções fornecidas, e se o fornecimento está ativo.	
20.	Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico no Brasil para solução de software compatível com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, informar quais as empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada da empresa: o ano do início da prestação dos serviços, a natureza dos serviços prestados e se continua a prestar os serviços.	
DADOS DA SOLUÇÃO		RESPOSTA
21.	Qual o nome, versão/data do software oferecido, objeto deste RFP?	
22.	Está integralmente adequado à legislação brasileira? e as do IASB?	
23.	O produto está há quanto tempo no mercado brasileiro?	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

24.	O produto está há quanto tempo no mercado externo?	
25.	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no software? Informe o canal e o prazo em que se dá o atendimento.	
26.	Esta é a última versão do software? Caso positivo, já existe previsão de lançamento da próxima versão? Caso negativo, qual a última versão da solução e por que não a utilizaram para responder o questionário?	
27.	Há previsão de descontinuidade do software?	
28.	O Aplicativo possui serviço on-line de ajuda, para cada tela acessada, cujo conteúdo possa ser alterado conforme necessário? É possível fazer pesquisa por índice ou tópico de assunto?	
29.	Disponibiliza manuais completos do software, em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre a instalação, configuração, operação e administração do software?	
30.	Qual o prazo de garantia da solução?	
31.	Descreva os principais serviços, tarefas e benefícios contemplados pela garantia.	

REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

2. Requisitos da solução

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item. As informações fornecidas abaixo devem se referir à versão estável mais atual da solução.

A coluna “atende” deve ser preenchida com o CÓDIGO DE RESPOSTAS abaixo, e utilizar o campo observações para no caso de atendimento do requisito em outra forma, ou para algum comentário adicional.

Código de Respostas:

- A - **Atende plenamente** o requisito;
- B - Necessita de customizações de **baixa complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- C - Necessita de customizações de **média complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- D - Necessita de customizações de **alta complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- E - **Atende parcialmente** o requisito (informar os requisitos não atendidos na coluna "OBSERVAÇÕES");
- F - **Não atende** o requisito.

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet				
CRITÉRIOS	ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	OBSERVAÇÕES
Características gerais dos Serviços	01	A proponente / contratada disponibilizará a ferramenta durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.		
	02	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.		
Capacidades e Requisitos Gerais da Ferramenta.	03	Oferecer facilidades de monitoramento, gerenciamento e controle do atendimento, emissão de relatórios e monitoramento de tráfego.		
	04	Oferecer acesso através de interface web utilizando os navegadores Firefox e Google Chrome.		
	05	Disponibilizar todas as telas de usuário no idioma português brasileiro.		
	05.1	Para telas exclusivas de administradores será admitido o idioma inglês.		
	06	Disponibilizar todas as telas de ajuda no idioma português brasileiro.		
	07	Oferecer nativamente facilidades para integração com plataformas de atendimento omnichannel e com ferramentas de CRM.		
	08	Oferecer possibilidade de integração com aplicações de computação cognitiva (inteligência artificial).		
	09	Oferecer serviços de monitoramento nas mídias sociais Facebook, Instagram e Twitter, além de sites de notícias e blogs.		
	10	Oferecer serviços de publicação e atendimento nas mídias sociais Facebook, Instagram e Twitter.		
	11	Fornecer ajuda em todas as interfaces dos usuários em português brasileiro.		
Capacidades e Requisitos Específicos da Ferramenta.	12	Deve ser possível a criação e gerenciamento de diferentes perfis de usuários oferecendo vários níveis de acesso.		
	12.1	Cada usuário deverá ter um “login” individual.		
	12.2	Para utilizar a ferramenta o usuário deverá fazer “login”.		
	12.3	As ações do usuário na ferramenta deverão ser associadas ao seu “login” e ficarão gravadas em “log” por, pelo menos, 90 dias.		
	12.4	Os usuários poderão ter seu “login” excluído, bloqueado e desbloqueado.		
	13	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.		

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP
Contratação de Serviços de
Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

14	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.		
15	Multifilas - Deve ser possível a criação e distribuição das interações em filas de atendimento de forma automática.		
16	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.		
17	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.		
18	Respostas frequentes - A ferramenta deve incorporar “templates” (modelos de respostas frequentes), indexáveis por múltiplas “tags”, de modo que possam ser facilmente localizadas pelos usuários.		
19	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.		
20	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.		
21	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.		
22	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.		
23	Publicação - Deve ser possível agendar e publicar conteúdos, em formato de texto, sons, imagens e vídeos com o apoio da ferramenta.		
24	Gestão de crises - A ferramenta deve oferecer suporte à identificação e gestão de crises.		
25	Influenciadores - Deve ser possível identificar possíveis e reais influenciadores digitais relevantes para os interesses do Banco.		

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES
REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

	26	Geração de relatórios de performance: Deve ser possível gerar relatórios de avaliação dos perfis do Banco nas mídias e suas respectivas campanhas.		
	27	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.		
	28	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.		
	29	Confidencialidade - Deve ser possível garantir a confidencialidade dos atendimentos prestados pelo Banco através da ferramenta, mesmo após o término do contrato.		
	30	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.		

3. Suporte Técnico e Treinamento

Para responder as perguntas considere:

- Termo de Referência desta RFP e respectivos anexos.

SUPORTE TÉCNICO		RESPOSTAS
31.	A empresa tem filial localizada na cidade de Fortaleza - CE com equipe de suporte situada na cidade?	
32.	Descreva a forma de contato para atendimento de suporte e os horários de atendimento. Ex: internet, 0800, ligação local (quais	

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES

REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de

Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

	idades), atendimento 24x7, etc.	
33.	Quais são os serviços prestados no suporte técnico?	
34.	A atualização de versões do produto está incluída no contrato de suporte técnico? Caso não esteja, especifique o custo para atualização de versões.	
35.	A empresa dispõe de web site com informações sobre atualizações de versões e download de novas versões e manuais do software oferecido?	
36.	O suporte é extensivo a versões anteriores? Há restrições?	
TREINAMENTO		RESPOSTAS
37.	Qual o tempo necessário para treinamento dos usuários para os seguintes módulos do sistema: básico, monitoramento e publicação de posts nas mídias sociais, e atendimento / gestão de atendimentos em mídias sociais.	
38.	O treinamento é ministrado pela própria empresa? Em caso de resposta negativa informe nome e contato da empresa responsável.	
39.	O material didático dos treinamentos está em língua portuguesa do Brasil e é fornecido pela contratada impresso e em mídia digital?	