

ID	Dúvida	Resposta
1	Favor confirmar qual será a forma de contratação do processo em questão. Será através de compra direta ou licitação?	Conforme consta nas Orientações: “a presente divulgação não implica em compromisso do BANCO em adquirir a solução apresentada pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta da solução para posterior decisão e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta não reflete, necessariamente, em exatidão, o escopo do edital a ser publicado”.
2	Quando podemos agendar uma apresentação?	Conforme consta nas Orientações: “A empresa deve enviar as informações solicitadas no RFI. O BANCO reserva-se o direito de solicitar informações adicionais, promover reuniões técnicas, demonstrações de equipamentos, apresentações de soluções ou esclarecimentos complementares que julgar necessários para a adequada compreensão das informações recebidas”.
3	Quantas URAs existem atualmente, por finalidade (SAC, CAC e demais operações), e quantos fluxos, menus, submenus e ramificações precisam ser migrados?	Atualmente dispomos de 3 URAs, com previsão de acréscimo de 20%. O detalhamento dessas URAs será repassado na fase posterior, para esta fase exploratória, o fornecedor deverá informar a metodologia, as premissas e os fatores de esforço utilizados para levantamento, reconstrução ou migração de URAs de diferentes portes e níveis de complexidade.
4	Qual o nível de complexidade das URAs atuais (quantidade de opções, regras de roteamento, consultas transacionais, horários, tratamentos de exceção e integrações)? É possível compartilhar diagramas ou documentação dos fluxos?	As URAs atuais possuem níveis distintos de complexidade, incluindo roteamento, horários, exceções, consultas e integrações. Diagramas detalhados não serão publicados nesta fase. O fornecedor deverá apresentar faixas de complexidade, premissas e abordagem de levantamento e migração.

5	Quantos chatbots e voicebots estão em produção? Para cada bot, informar canal, objetivo, quantidade de jornadas/intents, árvores conversacionais e integrações utilizadas.	Atualmente temos 2 chatbots no canal WhatsApp. Não temos voicebots, nem webchat. Os chatbots possuem mais de 20 jornadas de fluxo guiado e 5 jornadas automatizadas com integração com sistemas legados. O inventário detalhado dos bots e de suas jornadas será consolidado em etapa posterior. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá descrever a metodologia de descoberta, migração ou reconstrução, indicar limitações e apresentar premissas de prazo e preço para diferentes quantidades e níveis de complexidade.
6	Quantas jornadas/fluxos distintos deverão ser construídos ou migrados? Quais são prioritários para a primeira fase e quais podem ser implantados posteriormente?	Atualmente existem cinco jornadas automatizadas em produção, cuja continuidade deverá ser preservada na transição. A forma de migração, reconstrução ou redesenho será definida posteriormente. O fornecedor deverá informar a metodologia recomendada, as dependências, o esforço, o prazo e os critérios para implantação dessas jornadas.
7	O Banco poderá disponibilizar exportações das árvores de decisão, intents, prompts, scripts, configurações, fluxos e documentação técnica da solução atual? Em quais formatos?	A disponibilização dos artefatos existentes dependerá da viabilidade técnica, dos direitos sobre a solução atual e das regras de segurança e confidencialidade. O fornecedor deverá informar quais formatos aceita, quais artefatos necessita e como trata cenários em que seja necessária reconstrução.
8	Os bots atuais utilizam NLU, IA generativa, reconhecimento de fala (STT), síntese de voz (TTS) ou regras determinísticas? Há modelos e fornecedores cuja continuidade seja obrigatória?	O RFI tem por objetivo conhecer as alternativas tecnológicas disponíveis no mercado, não havendo, nesta fase, obrigação de continuidade de modelos, tecnologias ou fornecedores específicos. O respondente deverá informar as tecnologias suportadas, as dependências, as alternativas disponíveis, as métricas de consumo e os custos relacionados a NLU, inteligência artificial generativa, reconhecimento de fala e síntese de voz.
9	Qual o volume mensal de sessões/interações por chatbot e voicebot, com duração média, mensagens por sessão e picos de concorrência?	Os quantitativos detalhados ainda estão em consolidação e serão definidos durante o planejamento da eventual contratação. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.

10	Quantos ambientes (desenvolvimento, homologação, produção e contingência), unidades de negócio e ondas de implantação são previstos?	A arquitetura mínima deverá contemplar produção e ambientes adequados de desenvolvimento, testes e homologação, além dos mecanismos de continuidade aplicáveis. A quantidade de ondas e unidades será definida no planejamento. O fornecedor deverá apresentar sua recomendação, premissas e custos.
11	Quantas filas, grupos, skills, perfis, horários de atendimento, regras de distribuição e roteamentos atuais deverão ser migrados?	Atualmente temos 3 filas por canal. Essa quantidade é passível de alteração conforme necessidade do Banco. O respondente deverá indicar método de descoberta e migração, limites da plataforma e esforço por faixa de quantidade e complexidade.
12	Quais canais e operações deverão entrar no go-live inicial? A migração será simultânea ou por ondas com convivência entre ambientes?	A estratégia preferencial é faseada, com possibilidade de coexistência entre a solução atual e a futura. Canais, operações e sequência de entrada em produção serão definidos após o RFI. O fornecedor deverá propor ondas, critérios de avanço, rollback e prazo.
13	É necessária migração de históricos, protocolos, gravações, anexos e transcrições do ambiente atual? Informar volumes, formatos, período histórico e acesso disponível.	O Banco avalia migração para a nova plataforma, manutenção temporária do legado para consulta e uso de repositório externo. O escopo definitivo, volumes, formatos e período histórico serão definidos após inventário e análise de viabilidade. O fornecedor deverá apresentar alternativas, limitações, custos e impactos.
14	Quantos agentes, supervisores, administradores, analistas de qualidade e equipes técnicas deverão ser treinados? Preferência por multiplicadores, turmas, modalidade e localidade?	O fornecedor deverá apresentar modelos de capacitação remota e presencial, formação de multiplicadores, materiais, ambientes de prática, perfis atendidos e custos.
15	Qual a expectativa de testes integrados, homologação por área, critérios de aceite e participação das equipes do Banco? Há janela estimada de implantação?	Serão previstos testes técnicos, funcionais, integrados, de segurança e homologação pelos usuários, com participação das áreas do Banco. Critérios, cenários e janela serão definidos posteriormente. O fornecedor deverá propor plano de testes, responsabilidades, evidências e critérios de aceite.

16	Após a entrada em produção, é esperada equipe dedicada/squad para evolução de URAs, bots, jornadas e integrações ou apenas serviços sob demanda? Há volume estimado de solicitações mensais?	O modelo de sustentação ainda não foi definido. O fornecedor deverá apresentar alternativas de equipe dedicada e serviços sob demanda, perfis, capacidade mensal, tempos de atendimento, governança, custos e condições de mobilização.
17	Na implantação, quais APIs, conectores e sistemas serão desenvolvidos/disponibilizados pelo Banco e quais são esperados do fornecedor? Haverá ambiente de testes, massas e documentação?	O fornecedor desenvolve as integrações da solução. O Banco disponibiliza os ativos sob sua gestão (APIs, sistemas e acessos). Haverá documentação, ambientes e dados de teste necessários ao projeto, detalhados durante a implantação.
18	Quantos agentes, supervisores, administradores e usuários de back-office existem hoje? Informar usuários nomeados, concorrentes e pico de simultaneidade por perfil.	A média de usuários da plataforma é de aproximadamente 1.500 usuários ativos mês. O detalhamento desse quantitativo será apresentado em fase posterior. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá apresentar modelos de licenciamento por usuário nomeado e concorrente, regras de simultaneidade, perfis administrativos e exemplos de dimensionamento e precificação.
19	Qual a previsão de crescimento/redução de usuários e de volume operacional durante eventual vigência contratual?	A projeção definitiva ainda não foi estabelecida. O fornecedor deverá informar escalabilidade, faixas de crescimento, mecanismos de ajuste contratual e impacto técnico e comercial para variações de usuários e volumes.
20	Qual o volume mensal e pico diário/horário de contatos recebidos e ativos por canal (voz, e-mail, SMS, webchat, formulário, WhatsApp, redes sociais, RCS e outros)?	Nossa média de atendimento mensal receptivo é de aproximadamente 42 mil e de contatos ativos (campanhas ativas) é de 743 mil. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas utilizadas e informar unidades de cobrança, faixas de consumo, capacidade de pico, franquias, excedentes e forma de ajuste dos quantitativos.
21	Informar chamadas ativas/receptivas por mês, TMA, minutos mensais, chamadas simultâneas/pico, quantidade de DIDs/0800 e distribuição local/móvel/interurbano.	A média de chamadas recebidas é de 30 mil chamados/mês. Com TMA médio mensal de 5 minutos. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.

22	Quais operadoras, números e modalidades de conectividade de voz são utilizadas? Existe requisito de preservar operadora/SIP trunk, números, 0800 ou conectividade privada?	O Banco mantém contrato com a operadora Vivo. A arquitetura de telefonia definitiva será estabelecida posteriormente. Deverá ser preservada a numeração necessária à continuidade do atendimento. O fornecedor deverá informar suporte a SIP, SBC, BYOC, 0800, portabilidade, conectividade privada, coexistência e rollback.
23	Informar campanhas ativas por canal, disparos mensais, picos por hora e necessidade de discagem preditiva/progressiva, opt-in e templates.	A média de campanhas ativas é de 743 mil contatos/mês (quantitativo já considerado na volumetria geral informada na pergunta 18). O detalhamento das campanhas ocorrerá uma possível fase posterior. Nesta fase o fornecedor deverá informar capacidades de discagem, limites, regras de consentimento e restrição de contato, tratamento de listas, templates, modelos de cobrança e dependências de terceiros.
24	Qual a volumetria mensal de mensagens/conversas WhatsApp, quantidade de números e contas WABA, tipos de template e modelo atual de broker/BSP? Deve permanecer o parceiro?	Conversas/mês=400 mil; quantidade de números (WABA) = 3; Tipos de templates usados pelo Banco = templates de Utility, Serviços e de Marketing. Atualmente o Banco utiliza a plataforma WhatsApp Business Platform por meio da empresa fornecedora da atual Plataforma Omnichannel de Atendimento, que atua como broker/BSP da solução. O ambiente está integrado à plataforma omnichannel, responsável pela gestão dos atendimentos automatizados e humanos, campanhas ativas e jornadas conversacionais. Não há definição, nesta fase, de permanência obrigatória do BSP atual. O fornecedor deverá descrever modelos possíveis, migração de números e WABA, aprovação de templates, responsabilidades, prazos e custos.
25	Quais canais públicos e reputacionais estão efetivamente ativos e quais precisam estar integrados no go-live? Qual a volumetria mensal por canal?	Os canais atuais e candidatos estão descritos no RFI. A composição do primeiro ciclo e as volumetrias serão refinadas posteriormente. O fornecedor deverá informar integrações nativas, dependências, limitações, custos e prazos por canal.
26	Para eventuais funcionalidades de vídeo e Libras, qual a quantidade de atendimentos, duração média e necessidade de plataforma existente ou serviço especializado?	Vídeo e Libras são capacidades a serem avaliadas no RFI. Os volumes e o modelo definitivo ainda não estão definidos. O fornecedor deverá informar oferta nativa, parceiros, formatos de contratação, acessibilidade, custos e premissas de dimensionamento.

27	Quanto sistemas internos e externos integrarão a plataforma? É possível disponibilizar inventário com finalidade, APIs, autenticação, protocolos, volume e criticidade?	Atualmente temos 16 sistemas internos e 14 plataformas externas. O fornecedor deverá responder indicando padrões suportados, requisitos, responsabilidades, esforço e premissas. O fornecedor deverá considerar a capacidade de integração com múltiplos sistemas corporativos e soluções de terceiros, por meio de padrões de mercado e APIs abertas, de forma a suportar os cenários de negócio atuais e futuras necessidades de integração. Quando aplicável, durante as etapas de levantamento e desenho da solução, o Banco disponibilizará as informações técnicas necessárias das integrações identificadas para o projeto, observadas as regras de segurança e governança da informação. As integrações poderão utilizar diferentes mecanismos tecnológicos, incluindo APIs REST (preferencialmente), Web Services, mensageria, IBM MQ, Java, .NET, JDBC, JMS, troca de arquivos XML e TXT, entre outros padrões corporativos adotados pelo Banco. Os mecanismos de autenticação e autorização deverão observar os padrões corporativos vigentes, incluindo LDAP, OAuth 2.0 e soluções de Single Sign-On utilizadas pelo Banco. As informações detalhadas referentes a APIs específicas, protocolos, métodos de autenticação, volumetria, criticidade, requisitos de desempenho e demais características técnicas serão compartilhadas e refinadas para cada integração durante a etapa de levantamento e desenho da solução, observadas as regras de segurança e governança do Banco.
28	Qual a volumetria esperada de requisições por API, picos de concorrência, SLAs de resposta e necessidade de conectividade privada?	O Banco não possui neste momento uma estimativa consolidada de requisições por API, picos de concorrência ou SLAs por integração. Essas informações serão refinadas durante a fase de levantamento da solução. O fornecedor deverá apresentar a capacidade de escalabilidade e desempenho de sua plataforma para suportar variações de carga e crescimento futuro da operação. Os requisitos de conectividade serão definidos de acordo com a arquitetura da solução e as diretrizes de segurança do Banco.

29	Quantos usuários, filas, tipos de tarefa e workflows de back-office existirão? Deseja-se substituir ferramenta atual ou integrá-la? Qual volume mensal de tarefas?	O RFI busca conhecer as capacidades da solução para criação e gestão de itens de trabalho e tarefas vinculados à jornada de atendimento. Os quantitativos e a decisão quanto à utilização nativa da funcionalidade ou integração com sistemas externos serão definidos posteriormente, se aplicável.
30	Quais prazos de retenção por tipo de dado (áudio, tela, conversas, anexos, transcrições, logs)? Os períodos de até 10 anos são obrigatórios para quais categorias?	A solução deverá permitir configurar retenção por tipo de informação, inclusive até 10 anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. Os prazos definitivos por categoria serão definidos na contratação. O fornecedor deverá informar limites, custos e recursos de bloqueio legal.
31	Informar volume atual de GB/TB por classe de conteúdo, geração mensal, tamanho médio das gravações e necessidade de consultas/exportações do legado.	Os quantitativos detalhados ainda estão em consolidação e serão definidos durante o planejamento da eventual contratação. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
32	O Banco possui requisitos mínimos ou metas pretendidas de disponibilidade, RTO, RPO e janelas de manutenção por serviço?	Os níveis mínimos definitivos serão estabelecidos após o RFI e a análise de criticidade. O fornecedor deverá informar disponibilidade padrão e superior, RTO, RPO, janelas de manutenção, arquitetura de continuidade, exclusões e custos associados.
33	A futura contratação pretende abranger licenças, operadora, mensageria, IA, integração, migração, treinamento e sustentação em um único fornecedor ou admite fornecimentos separados?	O modelo definitivo de contratação não foi estabelecido. O RFI busca conhecer alternativas de contratação conjunta ou separada. O fornecedor deverá identificar componentes próprios e de terceiros, responsabilidades, dependências e impactos técnicos, comerciais e contratuais.
34	É possível disponibilizar, sob condições de confidencialidade, arquitetura atual, inventário de canais, URAs, bots, integrações, indicadores e volumes para subsidiar as estimativas?	Por orientação da área de Segurança da Informação, diagramas detalhados e informações sensíveis da arquitetura atual não serão disponibilizados na fase pública do RFI. Informações adicionais poderão ser fornecidas em etapa posterior, quando necessárias, observadas as regras de segurança e confidencialidade aplicáveis.

35	O RFI pede uma solução que substitua a atual "preservando as capacidades já existentes". O Banco pode compartilhar o inventário das capacidades, canais, filas, roteamentos, URAs e bots em uso hoje, com a quantidade e o grau de customização de cada um?	O RFI e seus anexos apresentam o levantamento funcional inicial das capacidades que o Banco pretende preservar ou modernizar. O detalhamento quantitativo e o grau de customização serão consolidados durante o planejamento da eventual contratação. O fornecedor deverá indicar eventuais lacunas de informação e apresentar as premissas, a metodologia de descoberta e o esforço necessário para preservar as capacidades existentes.
36	Qual operação entra no cenário-base: SAC, CAC, Centro de Relacionamento, agências, back-office, Crediamigo e Agroamigo, ou apenas parte delas?	O cenário de referência considera as operações e os perfis atualmente atendidos pela Plataforma Omnichannel de Atendimento atual. A definição das operações, unidades e perfis contemplados em cada fase será realizada durante o planejamento da eventual contratação. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e demonstrar a capacidade de inclusão progressiva de novas operações, unidades e usuários.
37	Haverá RFP ou edital, ou PoC, após o RFI? Quais os prazos, critérios de julgamento e requisitos eliminatórios?	O Banco está na fase exploratória de RFI. A eventual RFP, licitação, demonstração técnica ou prova de conceito, assim como prazos, critérios e requisitos eliminatórios, será definida posteriormente. O RFI não constitui compromisso de contratação nem antecipa o futuro edital.
38	Qual é a plataforma omnichannel e de voz em uso hoje, com fornecedor, versão e vigência do contrato?	A solução atual é baseada no software Citrus, fornecido pela Smartspace Soluções de Comunicação Ltda., no âmbito do Contrato nº 2022/119, vigente até 19 de junho de 2027. O contrato está disponível na página de transparência do Banco: https://www.bnb.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/contratos/vigentes . Os anexos técnicos estão disponíveis em https://www.bnb.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes/encerradas , edital 2021/097.
39	O RFI pede o prazo total "no cenário descrito", mas o cenário não traz números. Qual o escopo da fase 1 (canais, filas, URAs, bots, integrações, unidades)?	Os quantitativos detalhados referentes a canais, filas, URAs, bots, integrações e unidades ainda estão em processo de definição pela área de negócios e serão informados na eventual fase de RFP. Para esta RFI, solicita-se apenas uma estimativa preliminar de prazo baseada nas premissas e experiências do fornecedor em projetos similares, devendo tais premissas ser explicitadas na resposta.

40	Qual a data-alvo de go-live, a duração mínima desejada de coexistência com a solução atual, o faseamento preferido (por canal, fila, operação ou unidade) e a duração da operação assistida após cada onda?	A data-alvo, a duração da coexistência e da operação assistida e o faseamento definitivo serão estabelecidos no planejamento. O fornecedor deverá apresentar a estratégia recomendada, critérios de avanço e rollback, duração por onda e premissas.
41	O Banco exige suporte técnico presencial (permanente ou sob demanda)? Em quais cidades e com que cobertura e prazo de mobilização?	O contrato atual contempla suporte presencial, mas a exigência para a futura contratação ainda não foi estabelecida. O RFI deverá permitir ao Banco comparar alternativas de suporte remoto, presencial permanente ou presencial sob demanda. O fornecedor deverá informar localidades atendidas, prazos de mobilização, cobertura, perfis e custos de cada modalidade.
42	Quais componentes on-premises continuam durante a transição e na operação (PABX, CTI, gravadores, SBC, mesas de operações financeiras), com quais fabricantes e versões? Ou será tudo substituído?	A arquitetura de transição e os componentes locais remanescentes serão definidos após inventário. O fornecedor deverá apresentar opções de coexistência com telefonia, SBC, CTI, gravadores e outros componentes locais, incluindo limitações e responsabilidades.
43	Qual o volume e o formato das gravações que devem ser migradas? Estão criptografadas? Ou não é obrigatória a migração das gravações da plataforma atual para a nova?	A estratégia para gravações ainda será definida entre migração, consulta no legado e repositório externo. Volumes, formatos e criptografia dependem do inventário. O fornecedor deverá informar requisitos, limitações, metadados, chaves, custos e alternativas.
44	Quantas pessoas serão treinadas, em quantas localidades, e quantos ambientes de teste, homologação e sandbox o Banco precisa (além do produtivo)?	Os quantitativos de treinamento e a quantidade de ambientes serão consolidados posteriormente. O fornecedor deverá propor ambientes adequados de desenvolvimento, teste, homologação e prática, indicar diferenças em relação à produção, licenciamento e custos.
45	Quais canais atuais entram na fase 1 e na proposta de preço, e qual o volume mensal de cada um (voz URA/SAC/CAC, WhatsApp, Instagram, Facebook, LinkedIn, e-mail, SMS, webchat, formulário, lojas de aplicativos, Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Fala.BR)?	Os canais candidatos constam do RFI. Nossa média de atendimento mensal receptivo é de 42 mil e de atendimento ativo é de 743 mil. O fornecedor deverá informar preço, prazo, dependências e integração para cada canal. Com base em experiências anteriores de implantação e migração, o fornecedor deverá recomendar a sequência de canais e operações para as ondas de implantação, apresentando critérios, dependências, riscos, prazos e justificativas.

46	Quantos usuários por perfil (gerentes de agência, agentes, supervisores, gestores, áreas internas e back-office, administradores), por turno e quantos simultâneos? Quais precisam de licença completa para fazer e receber chamada?	A média de usuários da plataforma é de 1.600 usuários. O detalhamento desse quantitativo será apresentado em uma eventual próxima fase. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
47	Qual o volume de chamadas e minutos por mês (receptivas e ativas), o pico de chamadas simultâneas, a quantidade de 0800 e DID's e o uso de URA e discador?	A média de chamadas recebidas é de 30 mil chamados/mês. Com TMA médio mensal de 5 minutos. O detalhamento desse item ocorrerá em uma eventual próxima fase. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
48	Que percentual de voz, tela e digital deve ser gravado e por qual período de tempo?	No cenário atual, os atendimentos de voz e Libras são gravados. O prazo mínimo praticado para gravações é de dois anos, podendo variar conforme o canal e a obrigação aplicável; para atendimentos de Ouvidoria, o prazo situa-se entre cinco e sete anos. Para a futura solução, a retenção deverá ser configurável por categoria de informação e suportar períodos superiores, inclusive até dez anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. O fornecedor deverá informar os recursos e custos correspondentes.
49	Quantos números e contas oficiais de WhatsApp o Banco tem, quem é o titular, qual o BSP atual e qual o volume de conversas receptivas e ativas por mês (por categoria de template)? A migração de números e a aprovação de templates ficam com o Banco ou com o fornecedor, e o BSP entra no preço ou é fornecido pelo Banco?	O Banco é titular de três números oficiais de WhatsApp. Atualmente, a contratada sob o Contrato 2022/119 atua como integradora/broker da solução. Não há definição de permanência obrigatória desse modelo na futura contratação. O fornecedor deverá apresentar as opções de migração, BSPs suportados, responsabilidades, prazos, aprovação de modelos de mensagem e custos.

50	Qual o volume de campanhas ativas (agentes concorrentes, canal de telefonia por agente para agressividade de chamada, listas, mensagens por canal, frequência) e quais restrições de contato se aplicam (consentimento, Não Me Perturbe)?	A média de campanhas ativas é de 743 mil contatos/mês. O detalhamento das campanhas ocorrerá uma possível fase posterior. Nesta fase o fornecedor deverá apresentar modelos de discagem, agressividade, capacidade, canais, listas, frequência, consentimento, opt-out e atendimento às restrições aplicáveis, com premissas e preços.
51	Quais casos de uso de IA serão contratados (bot de chat, voicebot, agent assist, resumo, classificação), para quantos agentes e com que volume de conversas por mês para voz, e para digital (mensagem de texto)? A IA (LLM, STT e TTS para voz) deve estar no preço?	Os casos de uso de inteligência artificial estão em avaliação, incluindo, entre outras possibilidades, bots, voicebots, assistência ao agente, resumo, classificação, transcrição e análise. O fornecedor deverá informar os recursos disponíveis, componentes nativos ou de terceiros, métricas de consumo, limitações e custos.
52	Que percentual das interações deve ser transcrito e analisado, em quais idiomas, e quantos avaliadores nomeados de qualidade e supervisores usarão os módulos?	O fornecedor deverá informar capacidade de transcrição e análise total ou amostral, idiomas, precisão, licenciamento, avaliadores e custos.
53	O Banco quer WFM da plataforma? Para quantos agentes, com quais regras de escala, pausas e dimensionamento por canal? Quantos turnos e qual horário de cada turno?	O Banco deseja conhecer as capacidades de WFM da solução. Quantitativos, turnos e regras serão consolidados posteriormente. O fornecedor deverá apresentar previsão, dimensionamento, escalas, pausas, aderência, canais suportados, licenciamento e custos.
54	Qual o volume mensal de work items, quais áreas internas participam e quantos usuários de back-office? Descrever o caso de uso esperado para o BackOffice. Eles também entrarão na escala do do WFM?	O RFI avalia itens de trabalho e atividades de retaguarda vinculados à jornada. Volumes, áreas, usuários e eventual inclusão no WFM serão definidos posteriormente. O fornecedor deverá descrever casos de uso, roteamento, prazos, documentos, rastreabilidade e licenciamento.
55	Qual o volume mensal de reclamações por origem (Consumidor.gov.br, Reclame Aqui, Fala.BR, Não Me Perturbe), os prazos de resposta e como são registradas hoje? Existe integração ou captura automática? Como o Banco classifica demandas anônimas, confidenciais e denúncias?	Os volumes, prazos e formas atuais de captura estão em consolidação. O fornecedor deverá informar integrações e captura automática disponíveis, tratamento de prazos, anonimato, confidencialidade, denúncias, trilhas de auditoria e custos por canal.

56	Existe base de conhecimento hoje, se sim, qual é? Deverá ser mantida e integrada a ela? Quantos artigos, quais fontes, quem faz a curadoria e qual a governança para uso por IA?	A estratégia de base de conhecimento e sua governança serão definidas no planejamento. O fornecedor deverá descrever recursos nativos e de integração, migração, curadoria, aprovação, versionamento, fontes, uso por IA, permissões e custos.
57	Quantos usuários vão atender ou consultar por dispositivos móveis? Qual o caso de uso dos atendentes para os dispositivos móveis? Qual dispositivo que o atendente irá utilizar? Os dispositivos serão disponibilizados pelo Banco?	O fornecedor deverá informar funcionalidades disponíveis em dispositivos móveis, requisitos de segurança, sistemas operacionais, gestão de dispositivos, limitações e licenciamento. O fornecimento dos dispositivos não integra o escopo.
58	Qual o caso de atendimento em Libras, de vídeo e co-browsing e de registro de atendimento presencial na plataforma, e qual o volume esperado por mês?	Vídeo, Libras, co-browsing e atendimento presencial são capacidades em avaliação. O fornecedor deverá descrever casos de uso suportados, acessibilidade, componentes próprios ou de parceiros, volumetria mínima, licenciamento e custos.
59	Qual a janela de atendimento de cada canal (24x7, horário comercial, outra) e há operação em feriados? Detalhar horário de cada turno.	Nosso atendimento é regido pela FEBRABAN e atualmente é distribuído da seguinte maneira: SAC: 24 x 7; CAC: das 08 às 20h, todos os dias, inclusive feriados; Redes Sociais: de 07h às 00:00h, diariamente; Demais Canais: horário comercial. Nesta fase, o fornecedor deverá especificar o grau de suporte a calendários e horários configuráveis, operação 24x7 quando necessária, feriados, exceções e diferentes turnos, indicando impactos técnicos e comerciais.
60	Quais categorias de dados têm retenção de 10 anos (registros, conversas, gravações, transcrições, anexos, logs) e quais prazos valem para as demais, inclusive para gravações? Existe política de bloqueio legal (legal hold), se sim, detalhar todos casos de uso? O Contrato de contratação da plataforma será de 10 anos?	A retenção deverá ser configurável conforme o tipo de informação e suportar o período de até dez anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. Os prazos definitivos aplicáveis a registros, conversas, gravações, transcrições, anexos e logs serão definidos na futura contratação. O fornecedor deverá informar os períodos incluídos no preço básico, os custos de retenção adicional, os mecanismos de bloqueio legal, pesquisa, recuperação, exportação e descarte seguro. O período de retenção das informações não corresponde ao prazo de vigência contratual. O prazo da futura contratação ainda não foi definido.

61	Quais provedor de identidade e método de MFA o Banco usa (Entra ID, Active Directory, Keycloak)? Será usado SAML, OIDC ou SCIM para provisionamento?	Os detalhes da arquitetura de identidade serão fornecidos em etapa apropriada. A solução deverá suportar padrões corporativos como SAML, OIDC, MFA e provisionamento automatizado, quando aplicável. O fornecedor deverá indicar compatibilidades, limitações e pré-requisitos.
62	Qual a ferramenta de colaboração (Teams ou substituta) e quantos usuários requer para que exista uma integração?	A ferramenta corporativa de colaboração atualmente utilizada pelo Banco é o Microsoft Teams. O fornecedor deverá informar as integrações disponíveis, os casos de uso atendidos, o modelo de licenciamento, as dependências técnicas e os custos correspondentes.
63	Quais sistemas serão integrados (CRM, core bancário, mainframe, cadastro, cobrança, BI). Detalhar o tipo de integração necessário, se é para consulta na URA ou se é para consulta de dados para mostrar na tela do agente, por favor. Detalhar o caso de uso para cada integração requerida.	A aba de Integrações contém o levantamento inicial. Os casos de uso e sistemas serão refinados. O fornecedor deverá indicar como atende consulta transacional, exibição de dados ao agente, atualização de registros, eventos, lotes e demais padrões, com premissas e responsabilidades.
64	Existe API Gateway, barramento ou broker corporativo para consulta de informações por Rest API via Internet?	O Banco possui arquitetura corporativa de integração, cujos detalhes serão apresentados em etapa adequada e de forma segura. O fornecedor deverá informar suporte a APIs REST, mensageria, eventos, filas, conectividade privada, autenticação e requisitos de gateway.
65	Qual o CRM do Banco (produto, versão, hospedagem), quais objetos e processos serão integrados e as APIs estão disponíveis?	O Banco não possui atualmente uma plataforma corporativa única de CRM. Existem sistemas corporativos que mantêm dados cadastrais, históricos, produtos e processos de relacionamento. O RFI não pressupõe a substituição desses sistemas nem a contratação de CRM comercial. O fornecedor deverá demonstrar a capacidade de integração bidirecional com CRMs e sistemas externos por APIs, eventos, arquivos ou mensageria.
66	Os sistemas legados e o mainframe expõem APIs, arquivos ou filas (Kafka, IBM MQ)? Há middleware que a equipe do Banco opera?	Os detalhes dos legados e middlewares serão fornecidos posteriormente, observadas as regras de segurança. O fornecedor deverá informar suporte a APIs, arquivos, filas e mensageria, agentes de integração, conectividade e tratamento de indisponibilidade.

67	Quantos ambientes de homologação, testes o Banco requer? Deve ser uma réplica de funcionalidades do ambiente produtivo, com menos quantidade de agentes?	A quantidade e o dimensionamento dos ambientes ainda serão definidos. O fornecedor deverá propor desenvolvimento, testes e homologação com funcionalidades compatíveis com produção, indicando limitações, capacidade, dados sintéticos, licenciamento e custos.
68	A quais operadoras de telefonia via SIP devemos nos integrar, e qual a quantidade total de canais de telefonia?	As operadoras, os troncos e a quantidade de canais serão detalhados no planejamento. O fornecedor deverá informar compatibilidade com SIP, SBC, BYOC, múltiplas operadoras, redundância, portabilidade, coexistência, requisitos e custos.
69	Qual o modelo de licenciamento preferido (nomeado ou concorrente), o prazo contratual e a moeda base dos valores da nossa oferta?	O Banco não definiu modelo único de licenciamento, prazo contratual ou estrutura comercial nesta etapa. O fornecedor deverá apresentar alternativas nomeadas e concorrentes, prazo mínimo, moeda, reajuste, franquias, excedentes, impostos e exemplos de cálculo.
70	Copiloto de IA, social listening, vídeo e co-browsing e autenticação biométrica entram no escopo como opcionais ou obrigatórios?	Essas capacidades estão sendo avaliadas e poderão ser básicas, opcionais ou implantadas posteriormente. O fornecedor deverá identificar o que é nativo, opcional ou de parceiro, com licenciamento, dependências, prazo e custos separados.
71	Qual o crescimento esperado de usuários e volumes nos próximos 3 a 5 anos e a sazonalidade?	As projeções definitivas ainda não foram estabelecidas. O fornecedor poderá informar escalabilidade para 3 a 5 anos, limites, faixas de crescimento, expansão sem interrupção, sazonalidade suportada e impactos comerciais.
72	Qual a definição de interação ou acionamento faturável (GL-010) que o Banco usa para comparar propostas (contato, sessão, mensagem, minuto)?	Nesta fase, não foi definida unidade faturável única. O fornecedor deverá explicitar suas unidades de cobrança para contatos, sessões, mensagens, minutos, agentes e recursos, regras de início e término, franquias, excedentes e exemplos que permitam comparar o custo total.

Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A
Ambiente de Marketing