

ANEXO II PROVA DE CONCEITO

1. FATORES DA AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

- 1.1. A Comissão de Licitação convocará a LICITANTE habilitada para apresentar a Prova e Conceito à Comissão Avaliadora do Sesc Goiás e Senac Goiás. A LICITANTE habilitada terá até 3 (três) dias úteis, a contar da convocação, para apresentar a Prova de Conceito.
- 1.2. Para a comprovação de capacidade técnica real e possibilidade de executar os serviços, a LICITANTE deverá se submeter a uma Prova de Conceito para comprovação do escopo e dos requisitos da solução oferecida, conforme critérios estabelecidos a seguir.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Edital e respectivos anexos do processo licitatório Pregão Eletrônico destinado a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SAAS, contendo serviço de chatbot inteligente via integração com Whatsapp (Whatsapp Business Cloud API), Facebook, Instagram e site oficial para atendimento ao Sesc Goiás e Senac Goiás.

3. INSTRUÇÕES GERAIS

- 3.1. A Comissão de Licitação convocará a LICITANTE habilitada para apresentar a Prova e Conceito à Comissão Avaliadora do Sesc Goiás e Senac Goiás. A LICITANTE habilitada terá até 3 (três) dias úteis, a contar da convocação, para apresentar a Prova de Conceito.
- 3.2. Será de responsabilidade da empresa LICITANTE providenciar todos os recursos necessários para a realização da Prova de Conceito, ou seja, infraestrutura em nuvem necessária (aplicação e banco de dados) e equipamentos.
- 3.3. O Sesc Goiás e Senac Goiás deverá fornecer acesso exclusivo à internet, para que não haja risco de perda de conectividade, e para que seja possível à empresa LICITANTE demonstrar características funcionais e técnicas, de acordo com o escopo da Prova de Conceito.
- 3.4. Será concedida apenas uma única oportunidade de aplicação da Prova de Conceito para empresa LICITANTE.
- 3.5. Durante a realização da Prova de Conceito Prática não será permitida a utilização de apresentações conceituais e estáticas do tipo Microsoft Power Point, *prints screen* de telas, ou qualquer outro software de apresentação.
- 3.6. A LICITANTE terá o prazo máximo de 8 (oito) horas comerciais para a

realização da Prova de Conceito dividido em 2 (duas) etapas de 4 (quatro) horas comerciais cada, a serem realizadas na mesma data.

- 3.7. Caberá à empresa LICITANTE fazer uso deste tempo de forma total ou parcial, como melhor lhe convier, respeitando o escopo de cada etapa da Prova de Conceito e resguardando sempre a regra que não haverá interrupções no tempo, que será contado de forma contínua a partir do início da resolução dos itens.
- 3.8. A empresa LICITANTE poderá realizar a Prova de Conceito na ordem que melhor lhe convier e deverá, ao término de cada item, informar a Comissão Avaliadora para que a comissão tome notas para elaboração do Parecer Técnico que irá documentar o resultado da prova de Conceito.
- 3.9. A operação da solução deverá ser feita por técnico da LICITANTE sob coordenação da Comissão Avaliadora. A Comissão solicitará que seja mostrada a funcionalidade e o técnico deverá mostrar o funcionamento da mesma. Em caso de dúvidas poderá a Comissão solicitar a repetição da funcionalidade quantas vezes forem necessárias para a formulação da avaliação técnica.
- 3.10. Caso a empresa LICITANTE não cumpra os prazos acima citados nos itens 3.1 e 3.6 acima, será desclassificada automaticamente do certame, podendo ocorrer a convocação da LICITANTE classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente.
- 3.11. Após o vencimento do prazo de apresentação da prova de conceito, não será permitido a realização de ajustes ou modificações na ferramenta apresentada para fins de adequação às especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência.
- 3.12. Não será permitida a substituição, alteração ou complementação de equipamentos, programas, componentes, artefatos, base de dados ou documentos por parte da empresa LICITANTE durante a execução da Prova de Conceito em nenhuma das etapas.
- 3.13. Em caso de algum erro (bug) na aplicação, a LICITANTE terá somente até prazo final da realização da prova de conceito, prazo este estabelecido no tópico 3.6, para a correção do mesmo e apresentação da funcionalidade, não podendo em hipótese alguma, apresentar esta correção após o término deste prazo.
- 3.14. Durante a realização da Prova de Conceito, se houver algum representante de das demais empresas LICITANTES, esses presentes não poderão se pronunciar verbalmente. Qualquer comentário, manifestação ou discordância deverão ser realizados por meio de recurso.
- 3.15. Durante a realização da Prova de Conceito a equipe do Sesc Goiás e Senac Goiás não expressará opiniões de mérito.

- 3.16. Os representantes da empresa LICITANTE que irão realizar a Prova de Conceito não poderão portar nenhum outro equipamento, acessório ou mídia, que não sejam os listados e apresentados pela própria empresa LICITANTE antes do início da execução das atividades.
- 3.17. Na data marcada para a execução da Prova de Conceito, a empresa LICITANTE deverá apresentar um documento de apresentação inicial da sua Prova de Conceito, onde deverão ser detalhadas, no mínimo, as seguintes informações:
 - 3.17.1. Lista dos profissionais que irão executar a Prova de Conceito em nome da empresa LICITANTE e número do documento de identificação deles;
 - 3.17.2. Declaração assinada pelo representante legal da empresa LICITANTE autorizando essa equipe técnica a representar a empresa LICITANTE durante a execução da Prova de Conceito;
- 3.18. O Sesc Goiás e Senac Goiás providenciará o local adequado para a realização do Exame de Conformidade e será responsável também pelo fornecimento acesso à energia 220V/110V e internet para os equipamentos da LICITANTE.

4. ESCOPO DA PROVA DE CONCEITO

- 4.1. De acordo com as necessidades e expectativas para o projeto, o Sesc Goiás e Senac Goiás elencou um conjunto de requisitos técnicos e funcionais extraídos do Anexo I - Termo de Referência considerados imprescindíveis e diretamente ligados aos resultados esperados do projeto para a realização da Prova de Conceito.
- 4.2. Todos os requisitos da Prova de Conceito **SÃO OBRIGATÓRIOS** e deverão ser cumpridos em sua **TOTALIDADE** pela LICITANTE, de acordo com suas definições apresentados aqui.
- 4.3. As especificações técnicas do software (Itens 1, 2, 6 e 7) apresentam 67 itens, classificados em características gerais, requisitos funcionais e requisitos não-funcionais. A prova de conceito é a seleção dos 31 itens OBRIGATÓRIOS, ou seja, os mais críticos para o cumprimento dos objetivos da contratação. Logo, considerando que a Prova de Conceito precisa ser concluída em 8 horas os demais itens (46) não serão avaliados. Vale destacar que a validação dos demais itens não apresentados na Prova de Conceito ocorrerá na etapa de "Parametrização e Homologação", que compõe o Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel (itens 3 e 8).
- 4.4. A forma de avaliação dessa etapa aborda os requisitos técnicos e práticos a serem reproduzidos considerando:
 - 4.4.1. Escopo da solução apresentada;
 - 4.4.2. Arquitetura da solução apresentada;

- 4.4.3. Requisitos técnicos e funcionais da solução apresentada de acordo com um cenário de negócio compatível com o Sesc Goiás e Senac Goiás.
- 4.5. A empresa LICITANTE deverá provisionar previamente um ambiente em nuvem que suporte as aplicações que serão demonstradas durante a Prova de Conceito. O ambiente deve estar totalmente operacional na data de realização da prova de conceito.
- 4.6. A empresa LICITANTE deverá montar em uma rede do Sesc Goiás e Senac Goiás, equipamento com sistema operacional com os seguintes software/aplicativos instalados (ANTIVIRUS, PACOTE OFFICE e Navegador Web). Esse equipamento deverá ter acesso ao ambiente e será utilizado para realizar as atividades da prova de conceito.
- 4.7. Os requisitos a serem demonstrados pela empresa LICITANTE durante a Prova de Conceito deverão estar em total conformidade com os requisitos da solução previamente estabelecidos no Anexo I - Termo de Referência e devem atender aos seguintes itens:

ID	Item no TR	Requisito	Atendeu
1	3.2.1.2.	A solução deve disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente através do Chat, Formulário na Web, Rede Social (Facebook, Instagram), Mensageria Instantânea (WhatsApp / Facebook Messenger), permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente;	
2	3.2.1.3.	A solução deve dispor de uma interface única que integra todas as mídias sociais em um único local de atendimento;	
3	3.2.1.6.	A solução deve permitir a criação de fluxos de atendimento automatizado para chats;	
4	3.2.1.9.9.	Deverá permitir envio de mensagens contendo: texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos;	
5	3.2.1.11.	Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, conforme itens 4, 5, 9 e 10 na seção "3. Itens e Quantitativos", Composição do Objeto, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado a ferramenta deve garantir que o serviço seja interrompido, não gerando custos com mensagens excedentes e que possam ser cobradas em faturas posteriores	
6	3.2.2.4.	A solução deve ser baseada em plataforma WEB. Entende-se por plataforma WEB, sistema desenvolvido e interpretado por navegadores WEB;	

ID	Item no TR	Requisito	Atendeu
7	3.2.2.5.	O serviço deve ser prestado totalmente em português brasileiro, incluindo interfaces, menus, relatórios e manuais que porventura sejam compartilhados com os usuários do Sesc Goiás e Senac Goiás;	
8	3.2.3.1.	A solução deverá permitir o cadastramento do cliente contendo minimamente as seguintes informações: Nome, Telefone, E-mail, Cidade, Sexo, Ano de Nascimento;	
9	3.2.3.2.	A solução deverá permitir a segmentação dos clientes segundo os seus interesses e o seu estágio no processo de compra;	
10	3.2.3.3.	A solução deverá guardar todo o histórico de contato com o cliente de maneira cronológica, independentemente da plataforma de comunicação utilizada (Whatsapp Business, Facebook, Instagram e site oficial);	
11	3.2.3.6.	A solução deve dispor de sistema de autoatendimento das interações recebidas, a fim de realizar o roteamento das mesmas para a área final com a qual o usuário deseja falar. O roteamento das interações deve seguir regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;	
12	3.2.3.7.	A solução deve permitir a criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades. Deve oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;	
13	3.2.3.8.	A solução deve oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques. O sistema deve enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento;	
14	3.2.3.9.	A solução deve permitir múltiplas sessões de chat por atendente a serem configuradas pelos administradores. Deverá possibilitar a transferência de diálogos entre cliente e atendentes;	
15	3.2.3.10.	A solução deve identificar o canal utilizado pelo cliente para contato com o Sesc Goiás e Senac Goiás de maneira automática e destacar essa informação no "histórico do atendimento";	
16	3.2.3.11.	A solução deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes, considerando os dados cadastrais do cliente;	

ID	Item no TR	Requisito	Atendeu
17	3.2.3.12.	A solução deverá possuir correção ortográfica automática em português;	
18	3.2.3.14.	A solução deve disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho no relacionamento com cliente;	
19	3.2.3.15.	A solução deve possuir interface para acesso aos relatórios em tempo real e históricos do sistema de gerenciamento de interações;	
20	3.2.3.16.	Possibilitar exportar os relatórios das interações em formato xls (MS-Excel) ou csv (arquivo texto) ou PDF;	
21	3.2.3.17.	Possibilitar identificar como o atendente está usando o seu tempo não relacionado ao atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões e etc;	
22	3.2.3.18.	Deve conter um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e/ou recebidas, para a bilhetagem do consumo;	
23	3.2.3.19.	Permitir a criação de dashboards com indicadores da operação;	
24	3.2.3.20.	A solução deve ter ferramenta nativa para avaliação e tabulação da qualidade do atendimento após a finalização da conversa;	
25	3.2.3.22.	A solução deve permitir que os contatos recebidos via Facebook e Instagram sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos atendentes e outros critérios pré-definidos;	
26	3.2.3.24.	A solução deve atualizar as filas de agentes em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas;	
27	3.2.3.28.	Chatbot - Deve permitir a criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso do Sesc Goiás e Senac Goiás;	
28	3.2.3.29.	Chatbot - Deve possibilitar a reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;	
29	3.2.3.30.	Realizar o direcionamento para atendimento através de funcionários do Sesc Goiás e Senac Goiás com filtragem por departamento/grupo;	
30	3.2.3.31.	Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum atendente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;	
31	3.2.3.33.	Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;	

5. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

- 5.1. A Comissão Avaliadora será constituída através de OS (Ordem de Serviço) e os colaboradores que irão compor a Comissão serão designados posteriormente.
- 5.2. Cabe a Comissão Avaliadora garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
 - a) Emitir o “Relatório Técnico da Prova de Conceito”;
 - b) Emitir o “Termo de aceite definitivo ou de recusa” da solução, para fins de continuidade do procedimento licitatório.
- 5.3. Durante o processo de avaliação da prova de conceito, a Comissão deverá registrar no formulário de avaliação no campo “Atendido”, sendo: **SIM** – Requisito Atendido (valor 1 ponto) e **NÃO** – Requisito não atendido (valor 0 ponto).

6. DO RESULTADO DA PROVA DE CONCEITO

- 6.1. A empresa LICITANTE que não apresentar a funcionalidade ou ainda que apresente, mas a mesma não funcione de acordo com o esperado ou se a mesma ainda apresente erros, poderá ou não, a Comissão Avaliadora interromper a mesma e declarar o LICITANTE como desclassificado baseado em relatório com parecer Técnico.
- 6.2. Os requisitos cujo atendimento ocorrer de forma parcial não serão considerados como atendidos, ficando estabelecido que todos os quesitos solicitados em cada requisito deverão ser demonstrados e deverão ter os seus funcionamentos comprovados, conforme critério de aceite definido, sob pena de desclassificação da LICITANTE.
- 6.3. A Prova de Conceito será avaliada por uma Comissão Avaliadora do Sesc Goiás e Senac Goiás, composta por colaboradores técnicos conhecedores dos requisitos solicitados em cada requisito.
- 6.4. O resultado da Prova de Conceito será divulgado pelo Sesc Goiás e Senac Goiás ao final de um período de até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento das atividades através de um Parecer Técnico elaborado pela Comissão Avaliadora que detalhará o resultado de cada requisito tratado na Prova de Conceito.
- 6.5. A Comissão Avaliadora somente apresentará seu relatório no período acima citado, via comunicação formal, não será entregue nenhum outro documento ao final da sessão da prova de conceito.
- 6.6. A empresa LICITANTE será considerada **APROVADA** quando for verificado pela Comissão Avaliadora que a mesma apresentou a somatória de itens atendidos em exatamente **31 pontos**, ou seja, atendeu a todos os requisitos listados no tópico 4.7.
- 6.7. A LICITANTE será considerada **REPROVADA** quando:

- 6.7.1. A empresa LICITANTE não apresentou de forma total e completa os requisitos solicitados, ou
- 6.7.2. Foi verificado pela Comissão Avaliadora que na somatória dos itens atendidos, seja menor que 31 (trinta e um) pontos, ou seja, deixou de atender ao menos 1 (um) dos requisitos listados no tópico 4.7, ou
- 6.7.3. A empresa LICITANTE não comparecer para a execução da Prova de Conceito na data e hora marcada em qualquer uma das etapas.

Goiânia, 21 de novembro de 2023.

**Diretoria de Transformação Digital e Inovação -
Sesc Goiás e Senac Goiás.**