

ANEXO 1 – REQUISITOS

1. O presente Anexo tem como finalidade informar o objeto e os requisitos da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel. O anexo está organizado da seguinte forma:

- 1.1 Objeto
- 1.2 Requisitos Gerais
 - 1.2.1 Introdução
 - 1.2.2 Equipamentos
 - 1.2.3 Softwares
 - 1.2.4 Licenças de Uso
 - 1.2.5 Sigilo Das Informações
- 1.3 Requisitos Técnicos
 - 1.3.1 Integração com Sistemas Legados
 - 1.3.2 Integração com CRM
 - 1.3.3 Banco de Dados dos Atendimentos
 - 1.3.4 Geração de Informações sobre os Atendimentos
 - 1.3.5 Geração de Bases de Dados para Análises de Negócios
 - 1.3.6 Geração de Bases de Dados para Órgãos de Controle E Fiscalização
 - 1.3.7 Assistentes Virtuais
 - 1.3.8 URAs
 - 1.3.9 Quantidade de Usuários
 - 1.3.10 Quantidade de Usuários Simultâneos
 - 1.3.11 Volumetria dos Atendimentos
 - 1.3.12 Tempo Médio dos Atendimentos (TMA)
 - 1.3.13 Bases de Conhecimento
 - 1.3.14 Bases de Categorizações
 - 1.3.15 Serviços em Nuvem
 - 1.3.16 Integrações com Brokers
 - 1.3.17 Fluxos de Trabalho (Workflows)
 - 1.3.18 Requisitos de Comunicação por Voz
 - 1.3.18.1 Gerais
 - 1.3.18.2 Comunicação de Voz Inbound e Outbound
 - 1.3.18.3 Discador Inteligente
 - 1.3.18.4 Serviço de Tarifação
 - 1.3.18.5 Serviço de Gravação de Chamadas
 - 1.3.19 Gestão das Operações
 - 1.3.19.1 Front End dos Agentes
 - 1.3.19.2 Front End dos Gestores
 - 1.3.19.3 Demandas Anônimas, Demandas Confidenciais e Denúncias
 - 1.3.19.4 Configuração dos Perfis dos Agentes
 - 1.3.19.4.1 Perfil dos Agentes 1º. Nível
 - 1.3.19.4.2 Perfil dos Agentes 2º. Nível
 - 1.3.19.4.3 Perfil dos Agentes 3º. Nível
 - 1.3.19.5 Supervisão dos Agentes
 - 1.3.19.6 Monitoramento dos Agentes
 - 1.3.19.7 Configuração dos Canais e Filas de Atendimento
 - 1.3.19.8 Configuração das Regras de Roteamento
 - 1.3.19.9 Níveis de Serviço de Atendimento
 - 1.3.19.10 Geração de Relatórios
 - 1.3.20 Atendimentos Receptivos
 - 1.3.21 Atendimentos Ativos

- 1.3.21.1 Campanhas
- 1.3.21.2 Discador Inteligente
- 1.3.21.3 Registros do Discador
- 1.3.21.4 Transferência da Ligação para o Agente Humano
- 1.3.21.5 Registros da Ura Ativa
- 1.3.21.6 Registros do Agente
- 1.3.21.7 Gravação do Atendimento no Banco de Dados dos Atendimentos
- 1.3.21.8 Emissão de Boletos
- 1.3.22 Atendimento Multimeios
 - 1.3.22.1 E-Mails
 - 1.3.22.2 Geração de Leads e Fale Conosco
 - 1.3.22.3 Sítios Externos
 - 1.3.22.4 Redes Sociais
 - 1.3.22.5 Web Chat
 - 1.3.22.6 WebRTC
 - 1.3.22.7 Mensageiros Instantâneos
 - 1.3.22.8 Portal
- 1.3.23 Marca do Banco
- 1.3.24 Outros Requisitos Técnicos
 - 1.3.24.1 Gerais
 - 1.3.24.2 Segurança
 - 1.3.24.2.1 Componentes Front End em Ambiente de Borda DMZ – Internet
 - 1.3.24.3 RBAC (Controle de Acesso Baseado em Função)
 - 1.3.24.4 Auditoria

OBJETO

2. O objeto do Edital é a disponibilização e adaptação contínua de uma plataforma de atendimento e negócios digitais omnichannel.
 - 2.1 A contratação será inteiramente por prestação de serviços;
 - 2.2 O prazo de contratação inicial será de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável por mais 12 (doze) meses.

REQUISITOS GERAIS

INTRODUÇÃO

3. A plataforma deverá unificar todos os canais de atendimento em um único ambiente virtual com capacidade para oferecer:
 - 3.1 Suporte aos atendimentos;
 - 3.2 Registro dos atendimentos;
 - 3.3 Geração de informações relativas aos atendimentos.
4. A plataforma deverá estar disponível em todas as suas funcionalidades 24 horas por dia x 7 dias por semana.

5. A plataforma deverá utilizável em todos os pontos de atendimento do Banco do Nordeste localizados no território nacional ou fora dele, independentemente de onde se localize a estação de trabalho do agente e da respectiva forma de acesso à plataforma.
 - 5.1 O acesso à plataforma se dará por meio da rede corporativa do Banco e por acesso remoto.
6. A plataforma deverá oferecer aos clientes do Banco, em múltiplos dispositivos de clientes, acesso aos vários canais de atendimento do Banco, a exemplo dos canais de voz, redes sociais, web chat, mensageiros instantâneos e e-mail.
7. A plataforma e cada um dos seus componentes não poderão se caracterizar ou terem sido desenvolvidos utilizando softwares do tipo “freeware”, “shareware”, “demo/trial” ou de custo compartilhado.
8. Caberá ao Banco fornecer:
 - 8.1 As estações de trabalho dos agentes;
 - 8.2 Os softwares das estações de trabalho dos agentes, exceto aqueles específicos para uso da plataforma, e aqueles integrantes da plataforma, os quais deverão ser licenciados e instalados nas estações de trabalho dos agentes pela contratada;
 - 8.3 As infraestruturas para conexão das estações de trabalho dos agentes com a plataforma, exceto aquelas integrantes da plataforma, as quais deverão ser providas pela contratada;
 - 8.4 As infraestruturas prediais dos locais de trabalho dos agentes;
 - 8.5 As infraestruturas prediais dos data centers primário e secundário do Banco e dos demais locais onde a contratada instalará os seus equipamentos;
 - 8.6 Os troncos de comunicação e/ou links de comunicação localizados no CAPGV, recebidos das operadoras de telefonia, os quais serão disponibilizados para a contratada nos locais onde se encontrarem na época da implantação da plataforma.
9. A plataforma deverá ser 100% compatível com as estações de trabalho dos agentes e com os softwares nelas instalados ou por meio delas acessados, os quais não sofrerão qualquer impacto. As estações terão a seguinte configuração mínima:
 - 9.1 Processador Intel Core I3;
 - 9.2 4GB de RAM.
10. A plataforma deverá ser compatível com os seguintes softwares:
 - 10.1 Microsoft Windows Enterprise 7 64bits;
 - 10.2 Microsoft Windows 10 Enterprise 64bits;
 - 10.3 Microsoft Office 2013;
 - 10.4 Microsoft Office 365.
11. Todos os demais equipamentos, softwares, materiais e serviços necessários ao funcionamento da plataforma serão fornecidos pela contratada.

REQUISITOS GERAIS
EQUIPAMENTOS

12. Todos os equipamentos e acessórios necessários à implantação da plataforma serão fornecidos e instalados pela contratada. Os equipamentos serão instalados em 02 (dois) data centers redundantes no Centro Administrativo do Banco (CAPGV), nos subsolos dos blocos A1 e B2, e ali se conectarão aos equipamentos do Banco.
 - 12.1 O Centro Administrativo do Banco do Nordeste (CAPGV), está localizado em Fortaleza-CE, no endereço: Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, Passaré, CEP: 60.743-902;
 - 12.2 O Banco não aceitará nenhum tipo de infraestrutura em nuvem no que se refere à base da plataforma e a seus componentes que diretamente possam utilizar, armazenar ou manipular dados dos sistemas do Banco.
 - 12.2.1 Será admitida a prestação de serviços de software externos disponibilizados por terceiros em nuvem, desde não ocorra armazenamento ou processamento dos dados dos sistemas do Banco em nuvem.
13. Os equipamentos a serem fornecidos incluirão 200 (duzentos) headsets compatíveis com a plataforma a serem utilizados pelos usuários.
 - 13.1 A contratada garantirá o perfeito funcionamento dos headsets durante toda a vigência do contrato, substituindo-os na medida em que perderem eficiência.
 - 13.2 Não haverá substituição de headsets danificados por uso em desacordo com as especificações do fabricante.
14. Todos os equipamentos e acessórios a serem fornecidos deverão ser novos, isto é, sem utilização anterior e em linha de fabricação. Não serão aceitos equipamentos usados, remanufaturados ou de demonstração. Os equipamentos deverão ser entregues em caixas, lacradas pelo fabricante, não sendo aceitos equipamentos ou caixas violadas.
 - 14.1 Os equipamentos deverão ser fornecidos com a sua última versão de software.
15. Os equipamentos e acessórios deverão ser fornecidos e instalados em quantidade suficiente e possuir as características técnicas necessárias à adequada prestação dos serviços e ao pleno atendimento das especificações do Edital e seus anexos.
16. A proponente poderá visitar previamente os locais de instalação dos equipamentos. Celebrado o contrato, caberá à contratada verificar e atestar as perfeitas condições para instalação dos seus equipamentos nas dependências do Banco.
17. O leiaute dos equipamentos e a sua disposição serão previamente propostos pela contratada e aprovados pelo Banco.

REQUISITOS GERAIS SOFTWARES

18. Todos os softwares e serviços necessários para a implantação e funcionamento da plataforma serão fornecidos pela contratada, incluindo:
 - 18.1 Aquisição de softwares;
 - 18.2 Licenciamento de Softwares;

- 18.3 Instalação de softwares;
 - 18.4 Configuração de softwares;
 - 18.5 Testes de softwares;
 - 18.6 Implantação de softwares;
 - 18.7 Atualização de softwares.
19. A proponente deverá verificar antecipadamente a compatibilidade da plataforma com o ambiente computacional do Banco. Celebrado o contrato, caberá à contratada homologar previamente junto ao Banco os softwares e componentes de software a serem instalados. O Banco fornecerá o detalhamento do seu ambiente computacional no que for necessário à adequada prestação dos serviços.

REQUISITOS GERAIS

LICENÇAS DE USO

20. Como licenças de uso da plataforma entende-se as permissões de uso do conjunto dos componentes de hardware e software da plataforma.
21. Caberá à contratada manter ativas todas as licenças de uso solicitadas pelo Banco para o período de faturamento.
22. Não haverá custos para o Banco referentes a substituições de licenças durante a execução do contrato.
23. As licenças atenderão ao critério de uma licença para cada usuário;
24. Haverá 02 (dois) tipos de licenças: licenças para usuários de 1o. / 2o. níveis e licenças para usuários de 3º. nível.
- 24.1 Os usuários de 1o. e 2o. níveis atenderão diretamente aos clientes utilizando os canais de atendimento;
- 24.2 Os usuários de 3o. nível não atenderão diretamente aos clientes. Eles apenas registrarão respostas na Plataforma para as demandas encaminhadas pelo 1o. e 2o. níveis;
- 24.3 Serão cobrados preços diferenciados por usuários de 1º. e 2º. níveis em relação aos preços cobrados por usuários de 3º. nível.

REQUISITOS GERAIS

SIGILO DAS INFORMAÇÕES

25. Deverá ser garantido pela contratada, por tempo indeterminado, o sigilo das informações coletadas e/ou registradas por meio da plataforma.
26. Deverá ser garantida a privacidade das informações / dados das pessoas (clientes e não clientes) envolvidos nos atendimentos prestados pelo Banco do Nordeste, por tempo indeterminado, durante e após o término do contrato.

27. As pessoas ligadas à contratada que tiverem acesso a informações referentes aos ambientes físico, computacional e de infraestrutura do Banco, bem como a informações sobre as operações do Banco, e a dados de seus clientes, parceiros e colaboradores, assinarão termo de confidencialidade comprometendo-se a não copiar, reproduzir, transferir ou divulgar os referidos dados e informações.

REQUISITOS TÉCNICOS

INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS

28. A plataforma deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, bases de dados, barramentos de serviços, arquivos e áreas de disponibilização de informações usadas pelo BNB.
29. A plataforma deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pelo BNB, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação de bases de dados, barramentos de serviços, arquivos e áreas de disponibilização de informações.
30. A plataforma deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas ao Banco utilizando Webservices.
31. As integrações com os sistemas legados serão realizadas pela contratada mediante o desenvolvimento de programas, rotinas, códigos, etc., visando obter e atualizar as informações necessárias à prestação dos serviços.
32. As atividades de desenvolvimento e manutenção nos sistemas legados do Banco para a integração com a Plataforma serão de responsabilidade do Banco.
33. Os desenvolvimentos e integrações serão realizados com observação das regras determinadas pelo Banco, e os produtos desenvolvidos se tornarão propriedades do Banco do Nordeste.
34. Os desenvolvimentos e integrações a serem realizados estão previstos no presente Edital e seus anexos. Outros desenvolvimentos e integrações serão realizados pela contratada mediante a prestação de "Serviços eventuais de Desenvolvimento e Integração não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco".

REQUISITOS TÉCNICOS

INTEGRAÇÃO COM CRM

35. A plataforma deverá oferecer nativamente predisposição para integrar-se com soluções de mercado comercializadas como Sistema de Gestão de Relacionamentos com clientes (CRM).
36. A contratada deverá desenvolver um banco de dados ou, alternativamente, integrar um CRM próprio ou um CRM de terceiros à plataforma.
 - 36.1 O registro de todos os atendimentos será feito usando o banco de dados desenvolvido pela contratada, ou usando o CRM integrado pela contratada à plataforma.

37. Este repositório do registro de todos os atendimentos será referido no Edital e seus anexos, doravante, como Banco de Dados dos Atendimentos.

REQUISITOS TÉCNICOS

BANCO DE DADOS DOS ATENDIMENTOS

38. A plataforma deverá:
- 38.1 Registrar no banco de dados dos atendimentos todos os dados coletados referentes ao cliente, seus negócios e ao processo de atendimento, registrando no banco de dados informações como: categorização do atendimento, tentativas de contato ativo, respectivos êxitos, não-êxitos e motivos de não êxito, hora de início de atendimento, canais utilizados, permanência, interrupção e mudança de canal, destinatários internos, hora de finalização do atendimento e resultados de pesquisa de satisfação;
 - 38.2 Registrar no referido banco de dados todas as ações realizadas por hardware, software, URA, workflows, pelo próprio cliente e por agentes virtuais e humanos, compondo um histórico de todos os eventos relacionados ao atendimento na ordem em que aconteceram, inclusive a data e a hora;
 - 38.3 Registrar no mesmo banco de dados todas as informações coletadas e acrescentadas durante o processo de atendimento, a exemplo de informações do cliente, do atendimento, recursos utilizados, pessoas, canais, tempos e conteúdos agregados, inclusive e-mails, anexos de e-mails, áudios, telas, textos, interações e diálogos.
39. O banco de dados dos atendimentos, acima referido, se tornará propriedade do Banco do Nordeste.

REQUISITOS TÉCNICOS

GERAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE OS ATENDIMENTOS

40. A plataforma deverá oferecer interface gráfica única para a geração, a qualquer momento, de relatórios, planilhas, bases de dados, telas e dashboards, em leiautes especificados pelo Banco, exibindo informações registradas no banco de dados dos atendimentos.
41. Deverá ser possível formatar, selecionar, agrupar, totalizar e produzir informações usando critérios selecionados pelo Banco.
42. Deverá ser possível organizar, combinar e exibir, no todo ou em partes, mediante os referidos critérios, informações relativas a:
- 42.1 Ações dos clientes e suas respectivas jornadas e negócios;
 - 42.2 Atividades dos canais de atendimento;
 - 42.3 Atividades dos agentes virtuais;
 - 42.4 Atividades dos agentes humanos;
 - 42.5 Atividades das URAs;
 - 42.6 Atividades realizadas nos workflows;
 - 42.7 Dados de sistemas de informação do Banco integrados à plataforma;
 - 42.8 Períodos, datas e tempos dos atendimentos;

- 42.9 Categorizações dos atendimentos;
 - 42.10 Pesquisas de satisfação;
 - 42.11 Informações agregadas aos atendimentos no processo de atendimento, inclusive textos, e-mails, anexos de e-mails, áudios, telas, diálogos, interações, etc.
43. Deverá ser possível obter, exibir e encaminhar informações sobre os atendimentos de forma automatizada, sem a necessidade de digitar código de programação.
44. A plataforma deverá espelhar nos relatórios gerados, para todas as informações exibidas, uma posição de corte que se refira ao mesmo horário. Este horário será de, no máximo, 60 (sessenta) segundos contados a partir da efetiva ocorrência dos fatos a serem reportados nos relatórios.

REQUISITOS TÉCNICOS

GERAÇÃO DE BASES DE DADOS PARA ANÁLISES DE NEGÓCIOS

45. A contratada deverá extrair e disponibilizar, periodicamente, em bases de dados no padrão indicado pelo Banco, informações sobre os atendimentos prestados, para fins de análise de negócios pelo Banco do Nordeste.
- 45.1 Deverá ser possível fornecer as bases de dados nos padrões de arquivos .CSV, .XML, .XLS, .XLSX e JSON.
46. Quaisquer componentes de software necessários ao funcionamento da solução, como sistemas operacionais, sistemas de Banco de Dados, licenças, etc. serão de responsabilidade da contratada, e incluídas na plataforma. O BNB não se responsabilizará por licenças específicas a serem consumidas, tais como licenças de virtualização e licenças de acesso.

REQUISITOS TÉCNICOS

GERAÇÃO DE BASES DE DADOS PARA ÓRGÃOS DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

47. A contratada deverá desenvolver rotinas para a geração de bases de dados a serem enviadas para órgãos de controle e fiscalização utilizando-se, para isto, de informações acumuladas no banco de dados dos atendimentos e, eventualmente, em sistemas de informação do Banco integrados à plataforma e planilhas.
- 47.1 Deverão ser geradas bases de dados e arquivos para envio de informações aos seguintes órgãos externos:
- 47.1.1 Banco Central do Brasil: para atendimento da Resolução no. 4.629 de 25/01/2018, Circular no. 3.881 de 07/03/2018, e Carta-circular no. 3.880, de 11/05/2018;
 - 47.1.2 Febraban – Federação Brasileira de Bancos: Dados do Banco do Nordeste para o Relatório Anual de Ouvidorias;
 - 47.1.3 OGU – Ouvidoria Geral da União: para atendimento da Portaria no. 3.681 de 13/12/2016;
- 47.2 A plataforma deverá ter a capacidade de receber, processar e gerar arquivos nos formatos: .DOC; .DOCX; .XLS; .XLSX; .XLSM; .XML; .CSV; .PDF; .TXT e JSON.

REQUISITOS TÉCNICOS ASSISTENTES VIRTUAIS

48. A plataforma deverá suportar o atendimento não humano por URA, Web chat, bem como por chat integrado com as redes sociais: Facebook, Facebook Messenger, Instagram e Twitter.
49. A plataforma deverá suportar também o atendimento não humano por chat integrado com os serviços de mensageria instantânea: Telegram e WhatsApp.
50. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais (URA bots e chatbots) os quais terão capacidade de usar plataforma de computação cognitiva (inteligência artificial).
 - 50.1 A contratada deverá criar um avatar, sob orientação e com aprovação prévia do Banco, a ser utilizado nos atendimentos dos assistentes virtuais.
51. Nos serviços dos assistentes virtuais e de inteligência artificial será utilizado processamento de linguagem natural (NLP-Natural Language Processing).
52. Nos serviços dos assistentes virtuais será oferecida ao cliente a opção de acionar o agente humano a qualquer momento.
53. Nos atendimentos por voz serão repassadas ao agente humano as opções de URA selecionadas anteriormente pelo cliente.
54. Nos atendimentos por escrito será repassado ao agente humano todo o diálogo anterior mantido com o assistente virtual.
55. Na transferência do atendimento para um agente humano, serão transferidos também as informações da jornada do cliente.
56. O atendimento por assistentes virtuais deverá permitir a criação de regras de roteamento e de transferência para atendimento humano com base:
 - 56.1 Na jornada do cliente;
 - 56.2 No canal que o cliente escolheu;
 - 56.3 No perfil do cliente e/ou negócios do cliente, devendo possível, neste caso, consulta a bases de dados do Banco;
 - 56.4 Regras baseadas em palavras-chave e respostas do cliente.
57. A contratada deverá implementar o acesso dos assistentes virtuais a scripts de atendimento carregados nas bases de conhecimento.
58. A plataforma registrará as perguntas dos clientes, as respostas dos assistentes virtuais a essas perguntas e as respectivas reações dos clientes às respostas dos assistentes virtuais para fins de avaliação de desempenho dos assistentes.
 - 58.1 A plataforma terá a capacidade de reprogramar automaticamente os assistentes virtuais para que estes “aprendam” a utilizar as respostas mais satisfatórias para os clientes e a desprezar as respostas não satisfatórias.

59. A contratada analisará o desempenho dos assistentes virtuais e fará treinamentos / reprogramações desses assistentes a fim de melhorar o seu desempenho.
60. Deverá ser possível o acompanhamento em tempo real dos atendimentos em execução por assistentes virtuais.
- 60.1 Os agentes humanos poderão assumir o controle de um atendimento não humano para correção de curso.
61. A plataforma deverá permitir a personalização do atendimento não humano, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma personalizada.
62. Deverá ser possível gerar protocolos de atendimento para atendimentos de assistentes virtuais, bem como registrar esses atendimentos no banco de dados dos atendimentos.
63. A contratada deverá alocar os serviços de assistentes virtuais, motores de busca e computação cognitiva na quantidade, com a qualidade e no tempo necessários para atender os níveis de serviço previstos no Edital e seus anexos.

REQUISITOS TÉCNICOS

URAS

64. Serão disponibilizadas 02 (duas) URAs, sendo 01 (uma) no data center primário, e 01 (uma) no data center secundário. Cada uma das URAs deverá ter as seguintes capacidades mínima e máxima em portas. Deverá ser possível expandir as URAs até a capacidade máxima sem troca de equipamentos.

URA	Mínima	Máxima
URA Receptiva	45 portas	90 portas
URA Ativa	45 portas	90 portas
Total	90 portas	180 portas

- 64.1 A contratada garantirá a disponibilização das portas das URAs na quantidade e qualidade necessárias para atender os níveis de serviço previstos no Edital e seus anexos.
65. Cada uma das 02 (duas) URAs a serem disponibilizadas deverão oferecer as seguintes funcionalidades de URA humanizada: TTS (Text to Speech), ASR (Automatic Speech Recognition) e STT (Speech to Text). As funcionalidades serão oferecidas em algumas das portas de URA das 02 (duas) URAs.
66. As quantidades mínima e máxima de portas que deverão oferecer as referidas funcionalidades nas 02 (duas) URAs está especificada abaixo. Deverá ser possível expandir as funcionalidades das URAs até a capacidade máxima sem troca de equipamentos.
- 66.1 A contratada garantirá a disponibilização das funcionalidades das URAs na quantidade e qualidade necessárias para atender os níveis de serviço previstos no Edital e seus anexos.

Funcionalidades TTS, ASR e STT	Mínima	Máxima
URA Receptiva Humanizada com TTS, ASR, STT	0 portas	5 portas
URA Ativa Humanizada com TTS, ASR, STT	5 portas	20 portas
Total	5 portas	25 portas

67. A contratada deverá migrar os serviços oferecidos pela URA atualmente em uso pelo Banco para as novas URAs a serem fornecidas na plataforma omnichannel.
68. As URAs deverão prover serviços com redundância total entre equipamentos e tolerância a falhas nos data centers primário e secundário. Esse requisito visa manter a continuidade do serviço para que qualquer indisponibilidade seja transparente para o usuário.
69. As URAs deverão implementar, no mínimo, 10 (dez) grupos de árvores. Cada grupo e subgrupo de árvores deverão permitir configurações distintas entre si e independência na manutenção e operação.
70. As URAs deverão suportar o atendimento simultâneo de até 90 (noventa) usuários e poderão ser expandidas para atendimento de até 180 (cento e oitenta) usuários simultaneamente, sem a necessidade de troca de equipamentos.
71. As URAs deverão permitir a criação e alteração de fluxos usando interface gráfica única, possibilitando a implementação de novas árvores utilizando o método drag and drop (clique e arrastar) sem a necessidade de utilização de linhas de código de programação. A referida interface gráfica deverá permitir a alteração / desmembramento / inserção de fluxos / menus / submenus e funções.
72. As URAs deverão permitir a navegação e testes de fluxo em ambiente de homologação, bem como a ativação / replicação das inclusões / alterações de fluxos usando a referida interface gráfica.
73. A criação, testes e alterações dos fluxos serão possíveis sem a interrupção dos serviços, ou seja, será possível colocar o novo fluxo em produção "a quente".
74. As URAs deverão ter a capacidade de ser configuradas para ajustar-se automaticamente à hora do dia, período do dia (manhã, tarde e noite) e dia da semana, oferecendo mensagens de saudação automáticas, personalizadas, e sequências de atendimento diferentes para os dias e horas previstos.
75. As URAs deverão permitir a vocalização de avisos de contexto informando tempo estimado para o atendimento, entre outros, intercalando tais avisos com música de espera. As URAs permitirão o uso de ao menos uma fonte de música e diferentes avisos de contexto nos formatos .WAV ou .MP3.
76. As gravações das mensagens das URAs deverão ser realizadas pela contratada usando voz de locutor(a) profissional, previamente aprovada pelo Banco e digitalizadas em estúdio de som.
77. A contratada deverá integrar as URAs com a solução de discador automático inteligente preditivo a ser provida pela contratada.
78. As URAs terão as seguintes capacidades:

- 78.1 Reconhecer voz humana;
 - 78.2 Vocalizar textos durante um atendimento receptivo ou ativo;
 - 78.3 Digitalizar textos com base em palavras faladas;
 - 78.4 Vocalizar e digitalizar datas nos formatos dd / mm, dd / mm / aa, dd / mm / aaaa, mm/ aaaa;
 - 78.5 Vocalizar e digitalizar valores em moedas, concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares e milhões;
 - 78.6 Vocalizar e digitalizar numerais concatenando-os corretamente;
 - 78.7 Fazer distinções entre numerais inteiros, decimais e moedas;
 - 78.8 Reconhecer sinais de telefonia tonais (DTMF);
 - 78.9 Permitir a composição de árvores de atendimento de URA combinando reconhecimento de sinais tonais;
 - 78.10 Permitir a composição de árvores de atendimento de URA combinando reconhecimento de voz humana;
 - 78.11 Integrar os serviços de voz, disponibilizando na mesma ligação telefônica respostas por voz em todas as portas de forma simultânea;
 - 78.12 Pesquisar e localizar scripts de atendimento usando motor de busca, a partir de palavras faladas pelo cliente, bem como de vocalizar scripts;
 - 78.13 Deverão ter capacidade de integrar-se com serviços de plataforma de computação cognitiva (inteligência artificial);
 - 78.14 Deverão ter a capacidade de registrar as ações do cliente e da própria URA no banco de dados dos atendimentos;
 - 78.15 Deverão ter a capacidade de liberar seus canais de atendimento ao transferir o atendimento para um agente humano;
 - 78.16 Deverão ter a capacidade de liberar o agente humano para um novo atendimento ao transferir o cliente para uma pesquisa de satisfação.
79. As URAs oferecerão as seguintes funcionalidades nativamente:
- 79.1 Funcionalidade de eco de cada dígito imediatamente à discagem, sem prejudicar a característica de “dispar sobre a mensagem”;
 - 79.2 Funcionalidade “force play” possibilitando forçar o usuário a ouvir obrigatoriamente toda a mensagem, limpando o buffer de eventual digitação durante a mensagem e abrindo para nova digitação;
 - 79.3 Funcionalidade “cut-thru” possibilitando ao usuário escolher a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem a necessidade de esperar que a URA termine de vocalizar as opções disponíveis;
 - 79.4 Funcionalidade “timeout global”, permitindo programar ações com base no tempo máximo que a URA esperará para o cliente selecionar as opções de atendimento e prestar as informações solicitadas;
 - 79.5 Funcionalidade “timeout interdígito”, permitindo programar ações com base no tempo máximo de espera para a digitação entre cada dígito a partir da primeira digitação.
 - 79.6 Deverão permitir no caso de queda da ligação ou desligamento antecipado pelo cliente, liberar a linha automaticamente para receber nova ligação.
80. As URAs permitirão a configuração das seguintes funções:
- 80.1 Coleta de dados do chamador via digitação (ex.: número da conta do cliente / número da matrícula);
 - 80.2 Acesso de leitura e gravação a Banco de dados externo via ODBC e/ou JDBC, possibilitando posterior roteamento baseado nestas informações;

- 80.3 Disponibilização de um prompt para o chamador confirmar a entrada correta dos dados antes de prosseguir;
 - 80.4 Suporte básico ao idioma Português (Brasil);
 - 80.5 Callback: opção de chamada de retorno. Se desejar, o chamador na fila de espera pode desligar sem perder seu lugar na fila. Quando for sua vez, a URA conecta um agente e gera ligação de retorno para o cliente;
 - 80.6 Fila de espera avançada. Ao chamador que discar 9 diretamente para ficar em fila de espera do atendente, em vez de ouvir música e anúncios, a URA poderá oferecer novamente opções para tentar validar ou atender o cliente sem que ele perca o lugar na fila.
- 81. As URAs deverão suportar o protocolo XML ou VXML para integração com aplicações externas.
 - 82. As URAs deverão suportar TCP/IP e estabelecer conexão com o Host por meio do protocolo TN3270 por intermédio de servidor Gateway TN3270, Microsoft SNA Server versão 3.0 ou superior, do próprio Banco, além de suportar os protocolos WebServices Rest, SOAP e IBM MQSeries para acesso de dados no Host IBM.
 - 83. A ferramenta/linguagem utilizada para desenvolvimento do software aplicativo deverá suportar objetos do tipo COM+ e /ou Webservices de forma a permitir interoperabilidade commódulos de transporte de dados em ambiente TCP/IP.
 - 84. As aplicações de voz das URAs utilizarão interface definida pelo Banco para troca de mensagens com aplicações, no ambiente IBM-CICS, como também o protocolo transacional para as respostas por voz, o qual será definido entre o Banco e a contratada.
 - 85. As novas versões do software aplicativo das URAs e suas configurações deverão ser mantidas e testadas em laboratório da contratada e encaminhadas ao Banco para homologação, salvo os casos que necessitem da presença do técnico da contratada nas instalações do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

QUANTIDADE DE USUÁRIOS

- 86. Como quantidade de usuários entende-se a quantidade de pessoas vinculadas ao Banco que poderão utilizar a Plataforma.
- 87. A quantidade de usuários considerará as seguintes premissas:
 - 87.1 Cada usuário terá um “login” individual;
 - 87.2 Para utilizar a plataforma o usuário fará “login” na mesma;
 - 87.3 As ações realizadas pelo usuário na plataforma serão associadas ao seu respectivo “login”;
 - 87.4 Os usuários poderão ter seu “login” excluído, bloqueado temporariamente e desbloqueado.
- 88. A quantidade de usuários será solicitada obedecendo a uma faixa delimitada por um número mínimo e por um número máximo de usuários. Esses números mínimo e máximo dependerão da fase de implantação da plataforma.
 - 88.1 A Contratada garantirá a disponibilidade da Plataforma para a utilização pelas quantidades de usuários especificadas abaixo.

88.2 As quantidades de usuários por níveis, canais e fases de implantação, bem como a quantidade total de usuários estão especificadas abaixo:

Quantidade de Usuários (1)

Usuários de 1o. e 2o. Níveis (2)							Usuários de 3o. Nível (3)	Qtde. Total de Usuários
Canal / Fase / Quantidade							Fase / Quantidade	
Gestores + Suporte	Inbound + Gravador de Voz	Outbound + Gravador de Voz	E-mail	Redes Sociais	Web Chat	IMs (Whatsapp, etc.)	Não atuam nos canais.	
Após a 1a. FASE de Implantação - Quantidade Mínima								
4	0	5	0	0	0	0	0	9
Após a 1a. FASE de Implantação - Quantidade Máxima								
24	0	30	0	0	0	0	0	54
Após a 2a. FASE de Implantação - Quantidade Mínima								
11	0	5	9	9	18	9	820	881
Após a 2a. FASE de Implantação - Quantidade Máxima								
63	0	30	34	34	68	34	3.496	3.759
Após a 3a. Fase de Implantação - Quantidade Mínima								
13	36	18	9	9	18	9	820	932
Após a 3a. Fase de Implantação - Quantidade Máxima								
76	70	62	34	34	68	34	3.496	3.874

(1) A contratada deverá garantir que a plataforma será capaz de atender as seguintes quantidades mínimas e máximas de usuários por tipo, canal e fase. As quantidades de usuários serão solicitadas em ordem mensal de serviços e obedecerão aos números mínimos e máximos desta tabela.

(2) Usuários de 1o. e 2o. níveis atendem diretamente os clientes nos canais e registram os atendimentos na plataforma.

(3) Usuários de 3o. nível não atendem diretamente os clientes nem atuam nos canais, apenas registram respostas na plataforma.

REQUISITOS TÉCNICOS

QUANTIDADE DE USUÁRIOS SIMULTÂNEOS

89. Como quantidade de usuários simultâneos entende-se a quantidade de pessoas que utilizarão a plataforma ao mesmo tempo.

89.1 A Contratada garantirá a disponibilidade da Plataforma para a utilização simultânea pelas quantidades de usuários especificadas abaixo.

89.2 As quantidades de usuários simultâneos por níveis, canais e fases de implantação, bem como a quantidade total de usuários simultâneos estão especificadas abaixo:

Quantidade de Usuários Simultâneos (1)

Usuários Simultâneos de 1o. e 2o. Níveis (2)							Usuários Simultâneos de 3o. Nível (3)	Quantidade Total de Usuários Simultâneos
Canal / Fase / Quantidade							Fase / Quantidade	
Gestores + Suporte	Inbound + Gravador de Voz	Outbound + Gravador de Voz	E-mail	Redes Sociais	Web Chat + Mobile Chat	IMs (Whatsapp, etc.)	Não atuam nos canais.	
Após a 1a. FASE de Implantação								
24	0	30	0	0	0	0	0	54
Após a 2a. FASE de Implantação								
63	0	7	23	17	17	20	56	203
Após a 3a. FASE de Implantação								
76	42	34	25	18	18	22	56	291

(1) A contratada deverá garantir que a plataforma será capaz de atender as seguintes quantidades de usuários simultâneos por tipo, canal e fase.

(2) Usuários de 1o. e 2o. níveis atendem diretamente os clientes nos canais e registram os atendimentos na plataforma.

(3) Usuários de 3o. nível não atendem diretamente os clientes, não atuam nos canais, apenas registram respostas na plataforma.

REQUISITOS TÉCNICOS

VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

90. A previsão da volumetria mensal para os atendimentos humanos e não humanos nos respectivos serviços após a 3a. fase da implantação é a seguinte:

Atendimentos Humanos		
Serviços	Mínimos	Máximos
Inbound	22.971	38.285
Outbound	27.994	46.656
e-Mail	1.541	2.569
Chat	6.512	12.206

Atendimentos Não Humanos			
Serviços	Mínimos	Máximos	Obs.
Inbound	22.971	38.285	Realizados pela URA Receptiva.
Outbound (1)	27.994	233.281	Realizados pela URA ativa.
e-Mail	0	0	
Chat	6.512	24.413	Realizados por Chatbots.

(1) Não incluem SMS.

90.1 A contratada garantirá os recursos de hardware, software e os serviços suficientes e adequados para dar vazão à volumetria dos atendimentos e para atender os níveis de serviço previstos Edital e seus anexos.

REQUISITOS TÉCNICOS

TEMPO MÉDIO DOS ATENDIMENTOS (TMA)

91. O tempo médio esperado para os atendimentos humanos e não humanos nos serviços após a respectiva implantação é o seguinte:

Tempo Médio de Atendimento		
Atendimentos Humanos		Obs.
Inbound	3 min. 30 s.	Não inclui o tempo inicial de atendimento pela URA receptiva.
Outbound	55 s.	Não inclui o tempo inicial de atendimento pela URA ativa.
Chat	4 min. 23 s.	Não inclui o tempo inicial de atendimento pelo chatbot.

Tempo Médio de Atendimento		
Atendimentos Não Humanos		Obs.
Inbound	3 min. 04 s.	Atendimentos totalmente realizados pela URA receptiva.
Outbound	48 s.	Atendimentos totalmente realizados pela URA ativa.
Chat	2 min. 38 s.	Atendimentos totalmente realizados por chatbots.

REQUISITOS TÉCNICOS

BASES DE CONHECIMENTO

92. A plataforma deverá oferecer serviços de bases de conhecimento, as quais serão utilizadas para classificar os atendimentos e orientar os agentes e clientes durante os atendimentos. As bases de conhecimento conterão:

- 92.1 Orientações aos agentes humanos;
- 92.2 Informações a serem dadas aos clientes pelos agentes humanos;
- 92.3 Informações a serem dadas aos clientes pelos assistentes virtuais;
- 92.4 Respostas a perguntas frequentes;
- 92.5 Templates de relatos dos atendimentos;
- 92.6 Templates de respostas por e-mail;
- 92.7 Scripts de campanhas ativas.

93. As orientações serão localizadas utilizando motor de busca de palavras. O tamanho estimado das bases de conhecimento (em itens) é:

Tamanho das Bases de Conhecimento em itens	
Mínimo	Máximo
20.000	80.000

REQUISITOS TÉCNICOS

BASES DE CATEGORIZAÇÕES

94. A plataforma deverá oferecer serviços de bases de categorizações as quais serão usadas para vincular o atendimento a produtos e serviços. As bases de categorizações conterão:

- 94.1 Informações sobre produtos;
 - 94.2 Informações sobre serviços;
 - 94.3 Informações sobre ações.
95. Os produtos e serviços a serem vinculados serão localizados por motor de busca de palavras. O tamanho estimado das Bases de Categorizações (quantidade de produtos / serviços, em itens) é:

Tamanho das Bases de Categorizações em itens	
Mínimo	Máximo
150.000	300.000

REQUISITOS TÉCNICOS SERVIÇOS EM NUVEM

96. Será admitida a prestação de serviços de software externos disponibilizados por terceiros em nuvem. Entretanto, a contratada assegurará que não haverá armazenamento de informações de qualquer espécie em nuvem. Assegurará também que não haverá processamento de informações em nuvem que se refiram:
- 96.1 Aos clientes do Banco;
 - 96.2 Aos produtos, serviços e processos do Banco;
 - 96.3 Aos relacionamentos do Banco com seus clientes, fornecedores, colaboradores, parceiros e outras entidades físicas ou jurídicas com as quais o Banco venha a se relacionar.

REQUISITOS TÉCNICOS INTEGRAÇÕES COM BROKERS

97. A plataforma deverá ser integrada com brokers de mercado a serem contratados pelo Banco do Nordeste. A plataforma deverá ter capacidade de:
- 97.1 Gerar listas e comandos;
 - 97.2 Despachar comandos para o broker;
 - 97.3 Receber resultados das ações do broker;
 - 97.4 Registrar resultados das ações do broker no banco de dados dos atendimentos;
 - 97.5 Gerar relatórios e planilhas gerenciais sobre os resultados das ações do broker;
 - 97.6 Acionar o broker para o despacho de mensagens dos tipos: SMS, SMS Flash, 2WaySMS, Whatsapp, Telegram, torpedo de voz, notificações PUSH e Smart Message e redes sociais.
98. A plataforma deverá ser capaz de gerar comandos para os brokers e receber respostas destes comandos na velocidade mínima de 5.000 (cinco mil) instruções por segundo.

REQUISITOS TÉCNICOS FLUXOS DE TRABALHO (WORKFLOWS)

99. A plataforma deverá oferecer interface gráfica única para a criação / manutenção / implantação de fluxos de trabalho (workflows). Não será necessário a utilização de código de programação para a criação de workflows. Será possível parametrizar e automatizar todos os processos de atendimento mediante a definição e detalhamento das seguintes fases dos atendimentos:
 - 99.1 Entrada;
 - 99.2 Tratamento;
 - 99.3 Encaminhamento;
 - 99.4 Acompanhamento;
 - 99.5 Notificações;
 - 99.6 Resposta;
 - 99.7 Finalização.
100. A plataforma deverá acompanhar prazos de resposta e emitir alertas para os respondedores e aprovadores de um determinado fluxo de trabalho. Para isso, deverá ser capaz de integrar-se com o Microsoft Exchange e o Microsoft Outlook, usando-os como servidor de e-mail para enviar os alertas. Os e-mails trocados entre os intervenientes dos atendimentos e seus anexos deverão ser agregados ao banco de dados dos atendimentos.
101. A plataforma deverá ter a capacidade de selecionar automaticamente fluxos de trabalho com base nas informações colhidas no processo de atendimento por URA, agente virtual ou humano, ou ainda mediante consultas em bases de dados da própria plataforma e nos sistemas do Banco.
102. Uma vez que um atendimento seja associado a um fluxo de trabalho, será possível resolver as tarefas de cada fase do atendimento usando o fluxo de trabalho. As ações realizadas no fluxo de trabalho serão registradas no próprio fluxo e no banco de dados dos atendimentos.
103. A plataforma deverá permitir:
 - 103.1 Mudar de fluxo de trabalho durante um atendimento;
 - 103.2 Utilizar-se de múltiplos canais de atendimento no mesmo fluxo de trabalho;
 - 103.3 Abrir para a aprovação de uma fase do atendimento antes de passar para uma próxima fase dentro do mesmo fluxo;
 - 103.4 Desviar para outro fluxo de trabalho e adotar este novo fluxo a partir de determinado ponto;
 - 103.5 Tomar decisões automaticamente durante a execução dos fluxos com base na jornada do cliente, no perfil do cliente e dos negócios deste com o Banco;
 - 103.6 Permitir interações entre os agentes de atendimento e entre estes e o cliente durante a execução de um fluxo.
104. Os fluxos de trabalho serão utilizados para executar processos de atendimento automatizados e poderão integrar múltiplos canais. Os fluxos de trabalho poderão ser iniciados automaticamente pela plataforma ou manualmente pelos usuários. Será possível aos usuários, para a execução de fluxos de trabalho:
 - 104.1 Selecionar um fluxo de trabalho para o atendimento a uma demanda;
 - 104.2 Atribuir um fluxo de trabalho a um ou mais grupos de usuários ou unidades do Banco;
 - 104.3 Validar / alterar uma seleção de fluxo de trabalho para uma demanda;

- 104.4 Validar / alterar uma atribuição de um fluxo de trabalho a um grupo de usuários / unidades;
 - 104.5 Transferir um fluxo de trabalho para outros grupos / unidades do Banco;
 - 104.6 Delegar sub demandas de um fluxo de trabalho para pessoas do mesmo grupo de usuários;
 - 104.7 Visualizar os processos de atendimentos em curso associados a grupos de usuários / unidades subordinadas;
 - 104.8 Alterar a prioridade de fluxos de trabalho;
 - 104.9 Comunicar-se com todos os usuários / grupos envolvidos na solução de um fluxo de trabalho;
 - 104.10 Rastrear um fluxo de trabalho associado a uma demanda;
 - 104.11 Suspender ou encerrar um fluxo de trabalho.
105. Os destinatários de uma Unidade do Banco somente poderão executar os fluxos de trabalho associados à sua Unidade. No caso de não recebimento ou recusa de um fluxo de trabalho pelos destinatários, os remetentes do fluxo de trabalho deverão receber alertas.
106. Será possível resolver fluxos de trabalho utilizando trocas de e-mails entre usuários e não-usuários da plataforma. Neste sentido a plataforma associará os e-mails, utilizados para a tramitação e solução de fluxos de trabalho ao histórico dos atendimentos. Portanto, na execução de um fluxo de trabalho deverá ser possível:
- 107.1 Enviar e-mails a partir da própria plataforma para grupos de usuários / unidades do Banco;
 - 107.2 Alertar os destinatários automaticamente por e-mail quanto ao prazo de resposta;
 - 107.3 Receber e-mails de resposta dos grupos / unidades pela plataforma.
107. A plataforma sugerirá os grupos de usuários e unidades que receberão as demandas para tratamento. Isto será feito utilizando a função “seleção das unidades e pessoas que tratarão as demandas”.
108. Os fluxos de trabalho deverão permitir aos usuários agendar tarefas e eventos, inclusive observando fusos horários, inserir notas e registrar contatos relativos à resolução dos fluxos.
109. A plataforma deverá fazer o cálculo automático dos prazos de atendimento para cada etapa do processo de atendimento, de acordo com o fluxo de trabalho, realizar cobranças bem como contabilizar o prazo total de atendimento desde a abertura da demanda até o seu fechamento.
110. Os fluxos de trabalho poderão ser parametrizados para desviar para fluxos de trabalho alternativos automaticamente quando se verificarem as seguintes condições:
- 110.1 Gatilhos e limiares definidos por variáveis utilizadas na modelagem do fluxo de trabalho;
 - 110.2 Erros na execução do fluxo;
 - 110.3 Outras condições verificadas junto a sistemas de informação do Banco integrados à plataforma.
111. A plataforma deverá permitir aos gestores, na modelagem de um fluxo de trabalho:
- 111.1 Utilizar atributos de interações (p. ex. o número de origem);
 - 111.2 Utilizar estruturas de controle, decisão, consultas, repetição, etc.;

- 111.3 Utilizar um fluxo de trabalho já existente como entrada, saída ou parte de um novo fluxo de trabalho;
 - 111.4 Criar tarefas envolvendo múltiplos canais de atendimento, tais como e-mail, mensageiros instantâneos, Web chat, URA ativa, SMS, Whatsapp, Telegram e Push;
 - 111.5 Programar transações multicanais de longa duração mantendo dados;
 - 111.6 Programar integração com aplicações via Webservices.
112. A plataforma deverá admitir atributos de perfis diferentes para usuários que lhes permitam classificar uma demanda como "anônima", "confidencial" ou "denúncia". As demandas anônimas, as demandas confidenciais, e as denúncias serão totalmente ou parcialmente restritas para visualização e edição de acordo com o perfil do usuário.
113. A plataforma deverá receber e associar, às demandas de atendimento, atributos de prioridade, impacto e urgência, informações que serão usadas para alterar a priorização dos atendimentos.

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO POR VOZ

GERAIS

114. A plataforma fornecerá os seguintes serviços de comunicação por voz de forma integrada:
- 114.1 Serviços de comunicação por voz inbound;
 - 114.2 Serviços comunicação por voz outbound;
 - 114.3 Serviços de Discador Inteligente, preditivo e preview;
 - 114.4 Serviços de ATA – Analog Terminal Adapter com suporte a FXO / FXS;
 - 114.5 Serviços de Tarifação;
 - 114.6 Serviços de Gravação de Chamadas.
115. A plataforma Omnichannel e os seus componentes não interferirão no funcionamento do sistema de comunicação IP do Banco para os não-usuários da Plataforma.
116. A contratada fará integração entre a plataforma omnichannel e o sistema de comunicação IP do Banco para os usuários da plataforma.
- 116.1 A integração obedecerá ao padrão SIP e será implementada com a utilização de SIP Trunking;
 - 116.2 A plataforma omnichannel poderá utilizar até 50 (cinquenta) ramais do sistema de comunicação IP simultaneamente;
 - 116.2 Caso seja necessário adquirir licenças para realizar a referida integração, os custos de aquisição serão da contratada.
117. Será possível aos usuários da plataforma Omnichannel:
- 117.1 Realizar e gravar chamadas usando o sistema de telefonia do Banco;
 - 117.2 Receber e gravar chamadas desse Sistema;
 - 117.3 Fazer transferências de chamadas para esse Sistema;
 - 117.4 Receber transferências de chamadas desse Sistema.
118. Caberá à contratada receber os troncos E1 diretamente das operadoras de telefonia, contratadas pelo Banco.

- 118.1 Não serão utilizados, para entroncamento, quaisquer equipamentos utilizados pela solução de telefonia IP em uso pelo Banco.
119. Se necessário, a contratada deverá apresentar projeto de entroncamento às operadoras de telefonia.
- 120 Os serviços de comunicação por voz da plataforma incluirão os seguintes recursos de comutação de ligação:
- 120.1 Em atendimento, com ligação em curso, deverá ser possível ao agente realizar ligação de consulta a outro agente ou supervisor, sem que a ligação original seja perdida, mantendo a mesma em espera e sendo retomada ao fim da ação de consulta;
- 120.2 Em atendimento, com ligação em curso, será possível transferir a ligação para uma outra fila de atendimento de forma direta, adicionando a ligação transferida à outra fila de atendimento;
- 120.3 Em atendimento, com ligação em curso, o operador deverá ter disponível a funcionalidade de incluir outro agente ou supervisor para a realização de conferência, envolvendo mais de um participante na ligação original.
121. A plataforma registrará no banco de dados dos atendimentos todas as informações das ligações recebidas e efetuadas pelos serviços de atendimento, nos seus contatos ativos e receptivos, nos diversos pontos de atendimento, fazendo toda a contabilização e registro das chamadas, datas, horas, dias da semana e tempos decorridos.
- 121.1 Serão também registrados o desligamento da chamada, o autor / a causa do desligamento, as tentativas de contato e os eventos de sucesso / insucesso dos contatos e os respectivos motivos.
- 121.2 O tempo máximo admitido para o registro dos eventos de comunicação por voz e eventos de URA no banco de dados dos atendimentos será de 60 (sessenta) segundos.
122. Os serviços de comunicação por voz da plataforma deverão ser providos nas estações de trabalho dos agentes por meio de “softphones”, solução de software que permite a conexão de headsets diretamente às estações de trabalho.
- 122.1 A solução escolhida pela contratada deverá permitir a conexão de headsets que atendam à Norma Regulamentadora (NR) 17 do Ministério do Trabalho, normas complementares e normas sucessoras.
123. O software do softphone será disponibilizado no front end dos agentes e dos gestores das operações.
124. O software do softphone deverá apresentar as seguintes capacidades:
- 124.1 Ser compatível com as configurações de hardware e software das estações de trabalho;
- 124.2 Possuir interface gráfica, simulando teclado numérico ou barra de discagem universal;
- 124.3 Suportar o protocolo SIP e/ou H.323;
- 124.4 Suportar os Codecs G.711 e G.729;
- 124.5 Suportar o Codec H.263 ou H.264, para chamadas de videoconferência;
- 124.6 Permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;

- 124.7 Permitir a realização de áudio conferências;
 - 124.8 Permitir a configuração do dispositivo com preferência para o recebimento de ligações.
125. A contratada integrará à plataforma, por meio de integração SIP, 01 (um) equipamento, disponibilizado pelo Banco, para comunicação com deficiente auditivo ou de fala.
126. Caso não se verifique a compatibilidade entre a plataforma e o equipamento de comunicação com deficiente auditivo / de fala disponibilizado pelo Banco, a contratada deverá fornecer um equipamento novo, que atenda ao Decreto 6.523, e ofereça as mesmas funcionalidades do equipamento disponibilizado pelo Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO POR VOZ

COMUNICAÇÃO DE VOZ INBOUND E OUTBOUND

127. Os serviços de comunicação de voz inbound e outbound incluirão:
- 127.1 Identificação do número do chamador;
 - 127.2 Identificação do nome do chamador para chamadas internas;
 - 127.3 Toques distintos para chamadas internas e externas;
 - 127.4 Rechamada em caso de ocupado;
 - 127.5 Rechamada em caso de não atendimento;
 - 127.6 Callback automático;
 - 127.7 Rediscagem do último número de entrada;
 - 127.8 Rediscagem do último número de saída;
 - 127.9 Realização e recebimento de chamadas em múltiplos dispositivos com o mesmo número de ramal;
 - 127.10 Suporte e licenciamento para SIP Trunking;
 - 127.11 Deverá bloquear chamadas de números suspeitos (trotes);
 - 127.12 Deverá permitir que o ring de entrada das chamadas seja modificado para apenas um bip ou então um pop-up na tela do agente.

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO POR VOZ

DISCADOR INTELIGENTE

128. O discador inteligente preditivo preview levará em consideração ao menos as seguintes variáveis para organizar o fluxo de chamadas por agente:
- 130.1 Número de agentes disponíveis;
 - 130.2 Número de agentes em posto de trabalho;
 - 130.3 Qualidade do mailing da campanha;
 - 130.4 Tempo médio de discagem;
 - 130.5 Tempo médio de atendimento.
129. O discador inteligente preditivo preview deverá:

- 129.1 Ser independente de hardware, podendo ser integrado a diversas plataformas de mercado;
- 129.2 Oferecer suporte a sistema gerenciador de banco de dados;
- 129.3 Permitir a importação e exportação de listas de discagem em formato configurável;
- 129.4 Possibilitar funcionamento como “Predictive Dialer” ou “Power Dialer”;
- 129.5 Possibilidade de criação de campanhas de discagem automática para os modos Preview, Power, progressivo e Preditivo;
- 129.6 Oferecer suporte à gravação de chamadas, devendo ser esta uma opção configurável pelos gestores e vinculada à campanha;
- 129.7 Oferecer suporte à realização de campanhas virtuais, em que não existe a necessidade de se ter agentes;
- 129.8 Possuir componente ActiveX DLL ou interface API para integração de aplicações externas ao discador na posição de atendimento;
- 129.9 Oferecer suporte à discagem para execução de diversas campanhas simultaneamente;
- 129.10 Ter capacidade de identificar a operadora vinculada ao número de destino e de selecionar a operadora e/ou o plano disponível a ser acionado(a), de modo a fazer a chamada com o menor custo possível;
- 129.11 Ter a capacidade de gerar números aleatórios de dispositivos fixos e móveis da localidade para a qual discar, os quais serão exibidos como números chamadores no dispositivos dos clientes.

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO POR VOZ SERVIÇO DE TARIFAÇÃO

130. Este serviço possibilitará a geração de relatórios de tarifação detalhados e sumarizados contendo as seguintes informações:

- 130.1 Canal de atendimento;
- 130.2 Fila de atendimento;
- 130.3 Categorização do atendimento;
- 130.4 Categorização do produto;
- 130.5 Categorização do serviço;
- 130.6 Campanha;
- 130.7 Centro de Custo;
- 130.8 Call center;
- 130.9 Cliente;
- 130.10 URA;
- 130.12 Agente;
- 130.13 Número chamador;
- 130.14 Número chamado;
- 130.15 Data;
- 130.16 Hora do início da chamada;
- 130.17 Hora do fim da chamada;
- 130.18 Custo da chamada.

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO POR VOZ

SERVIÇO DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

131. Este serviço será responsável pela gravação das chamadas inbound e outbound. As chamadas deverão ser armazenadas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos. Não será permitido o armazenamento em mídias flexíveis. O Sistema de Gravação de Chamadas deverá:

131.1 Permitir a gravação de todas as chamadas;

131.2 Possibilitar a seleção de espécies de chamadas a serem gravadas por critérios de agentes e campanhas, permitindo apenas aos gestores fazer essas configurações;

131.3 Ter capacidade de gravação de chamadas que utilizam o protocolo SIP e/ou H323;

131.4 Oferecer acesso a gestores e agentes, sendo que os gestores poderão emitir os seguintes relatórios:

131.4.1 Quantidade de gravações realizadas dos canais;

131.4.2 Relatório de atividade dos canais;

131.4.3 Relatório de atividade por agente/campanha.

131.5 O sistema deverá permitir a exportação dos relatórios para os formatos PDF, Word, Excel, HTML e JPEG;

131.6 Deverá permitir a pesquisa das gravações a partir dos seguintes critérios: data, hora, duração, tipo, ramal, canal de gravação, por atendente/matrícula, por grupo, por operador, número do chamador e número chamado, ANI e DNIS.

131.7 Os processos de gravação e arquivamento automático das gravações deverão ser totalmente independentes de qualquer estação de trabalho conectada ao sistema de gravação;

131.8 O sistema deverá possibilitar a limitação do acesso ao gravador por intermédio de contas e senhas de usuários;

131.9 Deverá permitir a criação de contas e senhas de acesso por intermédio de privilégios a serem escolhidos pelo administrador;

131.10 Deverá possibilitar a reprodução das ligações por intermédio do acesso dos supervisores e operadores permitindo acessos diferenciados, em que alguns supervisores e operadores não poderão ter acesso às gravações de determinados grupos;

131.11 Deverá permitir a exportação das gravações em formato Wave ou MP3;

131.12 Deverá armazenar as ligações em modo criptografado entretanto, a qualquer momento e após o fim do contrato, o Banco deverá ser capaz de descriptografar e acessar os áudios sem custos adicionais;

131.13 Deverá armazenar as ligações de forma compactada via Codec, numa base de dados para busca e reprodução, entretanto, a qualquer momento e após o fim do contrato, o Banco deverá ser capaz de descompactar e acessar os áudios sem custos adicionais;

131.14 No caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica, o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica;

131.15 Deverá possibilitar a expansão da quantidade de canais, de forma modular;

131.16 Deverá possuir um módulo de Controle de Qualidade e Desempenho, permitindo a inserção de perguntas para avaliação e pontuação para cada pergunta, com diferentes pesos, para análise de desempenho dos atendentes;

131.17 O software de reprodução das ligações deverá permitir que se visualize a duração e o processo de reprodução da chamada graficamente de forma que se possa escolher um ponto qualquer da chamada e mover o ponteiro até este. Assim, poder-se-á escutar este mesmo trecho determinado pelo usuário, por vezes consecutivas, para análise;

- 131.18 O sistema de gravação deverá implementar um processo de backup automático das gravações em equipamento de armazenamento (“storage”) da contratada.
- 131.19 A solução deverá possuir um serviço de backup secundário no sistema (backup duplicado), podendo ser habilitado no momento da instalação;
- 131.20 O sistema de gravação deverá permitir que alguns canais trabalhem em modo de gravação em tempo integral (Full Time), outros canais trabalhem em modo de gravação seletiva (por horário ou sequencial) e outros canais trabalhem em modo de gravação sob demanda simultaneamente;

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
FRONT END DOS AGENTES

132. A plataforma deverá prover um espaço de trabalho unificado (front end) aos usuários o qual oferecerá suporte para:

- 132.1 Todos os tipos de usuários, a exemplo de atendentes, supervisores, etc.;
- 132.2 Atendimento em todos os canais;
- 132.3 Atendimento ativo e receptivo;
- 132.4 Atendimento presencial;
- 132.5 Visualização de toda a jornada do cliente;

132.5.1 A jornada completa do cliente será exibida em uma única visão, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada, e incluirá atendimentos finalizados e atendimentos em aberto.

132.6 Visualização dos atendimentos anteriores;

132.6.1 Deverá ser possível ao agente acessar áudios e diálogos escritos ocorridos nos atendimentos anteriores, desde que autorizado.

133. A plataforma oferecerá no front end do agente as seguintes facilidades:

- 133.1 Atender por um segundo canal para apoio ao atendimento iniciado pelo primeiro canal;
- 133.2 Transferência do atendimento para outro canal, preservando as interações anteriores;
- 133.3 Função de confirmar dados do cliente e atualizar dados no sistema do Banco;
- 133.4 Opção para envio e recebimento de URLs e arquivos;
- 133.5 Opção para envio do diálogo escrito ao cliente;
- 133.6 Opção de fazer chamada via discador;
- 133.7 Opção de agendar e fazer call back;
- 133.8 Opção de enviar protocolo por SMS, Whatsapp e Telegram;
- 133.9 Opção de enviar e-mail;
- 133.10 Função de orientar o atendimento;
- 133.11 Função de categorizar o atendimento;
- 133.12 Função de categorizar a demanda - pelo produto e pelo serviço;
- 133.13 Funções de conferir atributos à demanda, a exemplo de demanda anônima, confidencial, denúncia, informação, reclamação, sugestão, elogio, cancelamento, etc.

- 133.14 Função de interagir com o cliente usando chat;
 - 133.15 Função de orientação de campanhas ativas;
 - 133.16 Função de orientação de emissão de boletos;
 - 133.17 Função de alertar os agentes quanto à repetição de uma demanda considerando os últimos 30 dias;
 - 133.18 Função de disponibilizar templates de registro do atendimento;
 - 133.19 Função de disponibilizar templates de e-mail;
 - 133.20 Função de despachar (escalar) o atendimento para o nível seguinte;
 - 133.21 Função de selecionar o workflow para o atendimento;
 - 133.22 Função de selecionar os destinatários do atendimento de acordo com as categorizações;
 - 133.23 Função de registrar o atendimento no banco de dados dos atendimentos.
134. O front end deverá oferecer aos agentes:
- 134.1 Opção para customizar e salvar teclas de acesso rápido (hot keys) ou atalhos, sendo estas configurações salvas centralmente, possibilitando ao agente utilizar-se delas, independentemente da estação de trabalho;
 - 134.2 Help de contexto (“sensitive help”);
 - 134.3 Botões para acionar estados “Not Ready”;
 - 134.4 Botões para acionar estados de pausas;
 - 134.5 Possibilidade de redimensionamento da área de trabalho com ajuste automático de conteúdo;
 - 134.6 Personalização da área de trabalho incluindo textos, frases e URLs usadas frequentemente;
 - 134.7 Área de avisos dos gestores para os agentes;
 - 134.8 Suporte a múltiplos screen-pops;
 - 134.9 Incorporação de funcionalidades através de widgets;
 - 134.10 Suporte a pelo menos 02 (dois) dos seguintes browsers: Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox.
135. O front end deverá possuir interface aberta, permitindo customizações e a integração com aplicações de terceiros, possibilitando a unificação das ferramentas de atendimento ao cliente, oferecendo as seguintes características:
- 135.1 Suporte ao modo Desk Phone com comunicação IP;
 - 135.2 Disponibilizar interface API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros, sendo a API totalmente independente de aplicativos clientes e fornecida como um controle COM separado;
 - 135.3 Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados;
 - 135.4 Possuir ferramenta visual (display virtual) que exiba no front end do agente dados sobre o status das operações, assim como informações similares às disponibilizadas nos dashboards;
 - 135.5 Possuir ferramenta visual que exiba as estatísticas de desempenho pessoal acumuladas desde o início do turno e atualizadas em tempo real, mostrando o desempenho do agente em relação às suas metas pessoais;
 - 135.6 Permitir a visualização dos estados “not ready” e de pausa de outros agentes, sendo possível entrar em contato diretamente com um agente específico disponível com um simples clique do mouse;

- 135.7 Disponibilizar uma barra de acesso rápido no front end pela qual seja possível ao agente visualizar pessoas que precisam ser contatadas com maior frequência. Por intermédio desta barra, será possível iniciar um contato rapidamente com um simples clique;
- 135.8 Permitir ao agente visualizar o estado de presença de colaborador de Front Office e Back Office do Banco do Nordeste.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
FRONT END DOS GESTORES

- 136. Além de todas as funções do front end dos agentes, o front end dos gestores das operações deverá oferecer funções adicionais e específicas de organização, monitoramento e intervenção nas operações, devendo ser possível:

- 136.1 Criar modelos de perfis de usuários e utilizar esses modelos para criar perfis individuais;
- 136.2 Alterar o perfil dos usuários, dos canais e das filas de atendimento em tempo real sem que seja necessário aos agentes fazer login novamente para que as alterações tenham efeito;
- 136.3 Ativar / desativar alocação suplementar de agentes e transbordo de atendimentos entre filas;
- 136.4 Observar, individualmente ou em conjunto, o estado dos agentes;
- 136.5 Receber e responder os pedidos de orientação dos agentes;
- 136.6 Habilitar e forçar encerramento de seções de trabalho dos agentes;
- 136.7 Assumir as funções de atendimento dos agentes;
- 136.8 Encaminhar em tempo real as chamadas de uma fila para outra fila;
- 136.9 Modificar em tempo real a prioridade de uma chamada em uma fila;
- 136.10 Visualizar a relação dos últimos contatos tratados pelos agentes, sendo possível exportar este log;
- 136.11 Visualizar os textos dos últimos diálogos de chat dos agentes, sendo possível exportar este log.

- 137. A plataforma deverá possibilitar a atribuição de pelo menos 05 níveis de acessos distintos para gestores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de acessos poderão ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não serão excludentes:

- 137.1 Acesso para administração de canais e filas;
- 137.2 Acesso para a administração de usuários;
- 137.3 Acesso para a configuração de dashboards;
- 137.4 Acesso para a geração de relatórios;
- 137.5 Acesso para a definição de regras de roteamento.

- 138. O front end dos gestores das operações deverá oferecer interface gráfica única para a criação, exibição, e atualização automática de dashboards, os quais permitirão a visualização das seguintes informações sem a necessidade de cliques adicionais para exibição das informações completas:

- 138.1 Níveis de serviço das operações, canais, filas e dos agentes individualmente;
- 138.2 Visualizar as seguintes informações por operações, canais, filas, URAs, agentes humanos e agentes virtuais:

- 138.2.1 Número de agentes “logados”;
- 138.2.2 Número de agentes em atendimento;
- 138.2.3 Número de agentes disponíveis;
- 138.2.4 Número de agentes e respectivos estados “Not Ready”;
- 138.2.5 Número de agentes e respectivos estados de pausa;
- 138.2.6 Número de clientes em fila;
- 138.2.7 Tempo médio de espera em fila;
- 138.2.8 Tempo máximo de espera em fila.

138.3 Será possível exibir dashboards em diversas mídias e equipamentos, inclusive em TVs a serem utilizadas como displays de parede.

139. O front end dos gestores deverá incluir os seguintes dashboards por canal, campanha ativa e período:

- 139.1 Tráfego total;
- 139.2 Taxa de êxito por operadora /rede;
- 139.3 Taxa de êxito média;
- 139.4 Tempo de atraso médio;
- 139.5 Taxa de êxito por hora/dia da semana.

140. O front end dos gestores deverá possibilitar a criação de avisos sonoros e visuais que serão acionados por gatilhos baseados em valores envolvendo as seguintes informações das filas e canais:

- 140.1 Tempos em estado “Not Ready” dos agentes e respectivos motivos;
- 140.2 Tempos em pausa dos agentes e respectivos motivos;
- 140.3 Tempos em atendimento dos agentes;
- 140.4 Tempos em inatividade dos agentes;
- 140.5 Tempos de espera dos clientes em fila;
- 140.6 Quantidade de clientes em fila;
- 140.7 Interrupção do atendimento.

REQUISITOS TÉCNICOS

GESTÃO DAS OPERAÇÕES

DEMANDAS ANÔNIMAS, DEMANDAS CONFIDENCIAIS E DENÚNCIAS

141. A plataforma deverá permitir o registro e a classificação de demandas de clientes que não queiram se identificar para o Banco (demandas "anônimas") ou que não queiram se identificar para a unidade a que se refiram (demandas "confidenciais"). A plataforma deverá permitir também a classificação de uma demanda como "denúncia" por usuários autorizados.

- 141.1 Atributos específicos do perfil dos usuários permitirão classificar as demandas como "anônimas", "confidenciais" e "denúncias";
- 141.2 Atributos específicos do perfil dos usuários permitirão visualizar e editar os campos das demandas classificadas como "anônimas", "confidenciais" e "denúncias";
- 141.3 Atributos específicos do perfil dos usuários permitirão reclassificar as demandas já classificadas como "anônimas", "confidenciais" e "denúncias";
- 141.4 Uma vez que uma demanda seja classificada ou reclassificada como "anônima", os campos de identificação do cliente serão apagados;

- 141.5 Uma vez que uma demanda seja classificada ou reclassificada como "confidencial", a plataforma impedirá a visualização dos campos de identificação do cliente para os usuários das unidades vinculadas à demanda;
 - 141.6 Uma vez que uma demanda seja classificada ou reclassificada como "denúncia" o seu conteúdo somente poderá ser visualizado e editado por usuários com atributos específicos de perfil que autorizem essas ações;
 - 141.7 Será possível classificar ou reclassificar uma demanda durante todas as etapas do processo de atendimento, em todos os canais;
 - 141.8 Demandas marcadas como "anônimas" durante o seu cadastramento, terão parte de seus campos bloqueados para a entrada de informações.
142. Será possível ocultar, no todo ou em parte, as demandas "anônimas", "confidenciais" e as "denúncias" para os usuários sem permissão quando estes solicitarem consultas, relatórios e exibições da jornada do cliente. Caso referidas demandas sejam completamente ocultadas, o sistema deverá exibir somente as indicações de "anônima", "confidencial" ou "denúncia".

REQUISITOS TÉCNICOS

GESTÃO DAS OPERAÇÕES

CONFIGURAÇÃO DOS PERFIS DOS AGENTES

143. A plataforma deverá permitir, em uma única interface, a criação e o gerenciamento de diferentes perfis de agentes os quais admitirão informações relativas a:
- 143.1 Canais em que o agente está habilitado a atender;
 - 143.2 Especialidades do agente em produtos / serviços / perfis de clientes;
 - 143.3 Procedimentos do Banco e respectivos níveis de especialização dos agentes (alto, médio, baixo);
 - 143.4 Habilidades pessoais;
 - 143.5 Critérios para a atribuição de atendimentos simultâneos.
 - 143.6 Nível de atendimento (1º., 2º., 3º.);
 - 143.7 Cargo (atendente, supervisor, monitor, gestor de operações, gestor do Banco, etc.);
 - 143.8 Lotação;
 - 143.9 Autorização para classificar, visualizar e editar, no todo ou em parte, demandas "anônimas", "confidenciais" e "denúncias";
 - 143.10 Autorização para gravar / ouvir áudios dos atendimentos.
144. A plataforma deverá permitir aos agentes entrar nos seguintes estados "Not Ready":
- 144.1 Indisponível;
 - 144.2 Pós-atendimento;
 - 144.3 Consultando;
 - 144.4 Sendo consultado;
 - 144.5 Nestas ocasiões os agentes ficarão indisponíveis para receber novas demandas de atendimento.
145. A plataforma deverá permitir a configuração de perfis individuais que admitam o atendimento receptivo simultâneo e até 05 (cinco) demandas de Web chat / redes sociais / mensageiros instantâneos. Será possível, na referida configuração, definir a quantidade máxima de demandas por canal de atendimento e no total. Ao atingir a quantidade total de demandas em atendimento o estado do agente deverá ser automaticamente marcado como indisponível.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
CONFIGURAÇÃO DOS PERFIS DOS AGENTES
PERFIL DOS AGENTES 1º. NÍVEL

146. As demandas criadas no 1o. nível de atendimento somente poderão ser visualizadas e editadas pelo agente que as tiver criado e pelas pessoas cujos perfis tenham essa permissão, a exemplo de supervisores e monitores de qualidade.
147. Uma vez que uma demanda seja despachada (escalada) para outro nível de atendimento não será permitido que seja editada por pessoas do 1o. nível, que poderão apenas visualizá-la, observando as permissões dos respectivos perfis.
- 147.1 Sendo a demanda respondida e devolvida para o 1o. nível de atendimento, poderá ser visualizada e editada pelo agente de 1o. nível responsável pela demanda e pelas pessoas cujos perfis tenham essa permissão. Entretanto, não será permitido ao agente de 1o. nível alterar o conteúdo das respostas acrescentadas pelos outros níveis de atendimento.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
CONFIGURAÇÃO DOS PERFIS DOS AGENTES
PERFIL DOS AGENTES 2º. NÍVEL

148. O perfil dos agentes do 2º. nível de atendimento deverá possibilitar receber, editar, despachar, retomar, responder ao cliente e fechar demandas em aberto, como também reabrir demandas já encerradas. Nesse sentido, será possível aos agentes com perfil do 2º. nível, além das funções permitidas aos demais níveis:
- 148.1 Recategorizar um atendimento;
148.2 Recategorizar uma demanda;
148.3 Alterar o workflow para atendimento da demanda;
148.4 Alterar os destinatários da demanda;
148.5 Redespachar uma demanda para o 3º. nível;
148.6 Devolver uma demanda para o 1º. nível;
148.7 Classificar e reclassificar uma demanda como "anônima" e "confidencial";
148.8 Dar uma resposta final ao cliente.
149. As demandas "anônimas" e "confidenciais" despachadas para o 2o. nível de atendimento poderão ser visualizadas e editadas pelo agente de 2o. nível ao qual foi atribuído o atendimento da demanda e pelas pessoas cujos perfis tenham essa permissão, a exemplo dos gerentes executivos do 2o. nível.
- 149.1 Uma demanda somente poderá ser classificada ou reclassificada como "denúncia" por aqueles usuários do 3o. nível de atendimento cujo perfil autorize esta ação;
149.2 Uma vez que uma demanda seja classificada ou reclassificada como "denúncia" poderá ser visualizada pelo agente de 2o. nível que a tiver tratado e respectivos gestores, mas não poderá ser editada por esses agentes.

150. Uma vez que uma demanda seja despachada (escalada) para o 3º. nível não será permitido que seja editada por pessoas do 1o. e 2o. níveis, que poderão apenas consultá-la, observando as permissões dos respectivos perfis.

150.1 Sendo a demanda respondida e devolvida para o 2o. nível de atendimento, poderá ser visualizada e editada pelo agente de 2o. nível responsável e pelas pessoas cujos perfis tenham essa permissão. Entretanto, não será permitido ao agente de 2o. nível alterar o conteúdo das respostas acrescentadas pelos outros níveis de atendimento.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
CONFIGURAÇÃO DOS PERFIS DOS AGENTES
PERFIL DOS AGENTES 3º. NÍVEL

151. Demandas encerradas pelo 3o. nível não poderão ser reabertas e alteradas por pessoas do 1o. e 2o. níveis, que poderão apenas consultá-las, observando as permissões dos respectivos perfis.

152. As demandas "anônimas", "confidenciais" e as "denúncias" serão:

152.1 Visíveis mas não editáveis pelos agentes de 3º. nível da Unidade que recebeu a demanda;

152.2 Visíveis e editáveis pelo agente de 3º. nível da Unidade ao qual foi atribuído o atendimento da demanda e pelos gestores da unidade;

152.3 Visíveis e editáveis pelos agentes de 3º. nível das Unidades superiores à Unidade que recebeu a demanda.

153. Demandas recebidas no 3º. nível de atendimento, que não sejam classificadas como "anônimas", "confidenciais" e "denúncias", serão:

153.1 Visíveis e editáveis pelos agentes de 3º. nível da Unidade que recebeu a demanda;

153.2 Visíveis e editáveis pelos agentes de 3º. nível das Unidades superiores à Unidade que recebeu a demanda.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
SUPERVISÃO DOS AGENTES

154. A plataforma deverá permitir aos gestores das operações:

154.1 Observar os atendimentos nos canais sem serem percebidos pelos agentes e clientes;

154.2 Interagir com os agentes por voz e chat interno sem que sejam percebidos pelos clientes;

154.3 Participar dos atendimentos e interagir com os clientes em nome dos agentes, sendo percebido pelos agentes e podendo ser percebidos ou não pelos clientes, a critério do gestor;

154.4 Entrar em conferência por voz / chat interno com a totalidade dos agentes / com grupos de agentes / com um agente.

155. Será possível aos gestores:

- 155.1 Visualizar o status dos agentes;
- 155.2 Configurar, nas filas de atendimento, os tempos-padrão de permanência dos agentes em estados “Not Ready”;
- 155.3 O estado de “Pausa” permitirá a configuração de até 5 (cinco) motivos.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
MONITORAMENTO DOS AGENTES

- 156. A contratada oferecerá na plataforma módulo de monitoramento próprio ou de terceiros, utilizável em todos os canais de atendimento, o qual permitirá avaliar a qualidade do trabalho dos agentes humanos. Será possível usando o referido módulo de monitoramento:
 - 156.1 Selecionar agentes e atendimentos a serem monitorados;
 - 156.2 Selecionar e ouvir áudios com facilidades de avançar, retroceder, repetir, copiar, recortar e salvar trechos de áudios;
 - 156.3 Selecionar e ler diálogos de atendimentos via chat com facilidades de navegar, copiar, recortar, colar e salvar trechos de diálogos;
 - 156.4 Selecionar e ler e-mails trocados entre clientes e agentes com facilidades de navegar, copiar, recortar, colar e salvar e-mails;
 - 156.5 Criar e salvar formulários eletrônicos com pesos e itens de avaliação os quais serão preenchidos manualmente mediante avaliação dos procedimentos dos agentes;
 - 156.6 Criar e salvar formulários de feedbacks os quais serão preenchidos manualmente mediante realização de feedbacks aos agentes;
 - 156.7 Produzir relatórios sobre os atendimentos monitorados permitindo agrupamento, segmentação e combinação por múltiplos critérios no mesmo relatório.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
CONFIGURAÇÃO DOS CANAIS E FILAS DE ATENDIMENTO

- 157. A plataforma deverá suportar a criação e configuração de filas de atendimento para todos os canais.
- 158. A plataforma deverá permitir, a qualquer momento:
 - 158.1 Criar canais, filas e perfis de atendimento;
 - 158.2 Atribuir filas de atendimento a canais;
 - 158.3 Atribuir perfis de atendimento a filas de atendimento;
 - 158.4 Atribuir múltiplos perfis de atendimento a agentes, com definição de prioridade para cada perfil, de modo a qualificar um agente com diferentes graus de habilidade para cada canal de atendimento;
 - 158.5 Criar, ativar, alterar e suspender filas de atendimento;
 - 158.6 Criar, ativar, alterar e suspender perfis de atendimento de agentes;
 - 158.7 Alterar regras de roteamento entre filas;
 - 158.8 Realocar temporariamente agentes ou filas de atendimento para outras filas;
 - 158.9 Direcionar as demandas entrantes em um canal de atendimento para uma fila de atendimento, para um agente ou grupo de agentes, para uma mensagem específica ou para uma URA.

REQUISITOS TÉCNICOS
GESTÃO DAS OPERAÇÕES
CONFIGURAÇÃO DAS REGRAS DE ROTEAMENTO

159. A distribuição de demandas será automática e obedecerá a regras de roteamento. A plataforma admitirá a configuração de regras de roteamento baseadas nos seguintes critérios:
- 159.1 Canal escolhido pelo cliente;
 - 159.2 Jornada do cliente;
 - 159.3 Perfil do cliente, com possibilidade de ser obtido dinamicamente em sistemas de informação do Banco;
 - 159.4 Habilidades dos agentes;
 - 159.5 Agentes disponíveis;
 - 159.6 Agentes menos ocupados;
 - 159.7 Último agente com o qual o cliente interagiu;
 - 159.8 Período do dia, dia da semana, data específica;
 - 159.11 Palavras faladas ou opções selecionadas pelo cliente na URA;
 - 159.12 Tempo em fila;
 - 159.13 Tempo de espera estimado;
 - 159.14 Número de clientes em fila.
160. As configurações de roteamento automático aceitarão a criação de variáveis e o uso de operações aritméticas, operações lógicas, concatenação e combinação de valores.
161. A plataforma deverá suportar a configuração de regras de roteamento da demanda não atendida após decorrido determinado tempo, número de toques ou de alertas, possibilitando que a demanda transborde, com prioridade aumentada, para outra fila de atendimento.
- 161.1 Deverá ser possível ao agente, desde que permitido no seu perfil individual, encaminhar uma demanda para outra fila de atendimento ou para outro agente.
162. A plataforma deverá, ao final do atendimento, acionar automaticamente a pesquisa de satisfação do cliente para todos os canais, independentemente de o agente transferir o cliente para a pesquisa. Será possível aos gestores das operações ativar e desativar manualmente este recurso.
163. Ao encerrar um atendimento, despachar (escalar) um atendimento para outro nível, encaminhar um atendimento para outro agente ou devolver um atendimento, o agente se tornará apto a receber um novo atendimento.
164. A plataforma deverá ter a capacidade de fazer call backs para os clientes automaticamente, quando se verificarem situações elegíveis pelo Banco, bem como permitir o agendamento de call backs pelo agente manualmente (para ele próprio ou para a fila).
- 164.1 Nos contatos de voz, será oferecida ao cliente a opção de retorno do contato pelo Banco após um determinado tempo ou assim que o próximo agente esteja livre. Os contatos de call back serão estabelecidos automaticamente, no tempo solicitado, conectando o cliente ao agente disponível mais qualificado.

165. A plataforma deverá aceitar configurações e fazer o roteamento automático de chamadas para filas de atendimento com base nas seguintes informações recebidas da rede pública:

165.1 Identificação de chamadas de celulares, código da área, chamada a cobrar, etc.;

165.2 Respostas coletadas na URA;

165.3 Troncos de entrada (TDM, IP/SIP, E1).

REQUISITOS TÉCNICOS

GESTÃO DAS OPERAÇÕES

NÍVEIS DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO

166. A plataforma calculará e informará os resultados dos níveis de serviço (métricas) definidos pelo Banco. Os resultados serão gerados automaticamente nas periodicidades e nas mídias solicitadas. Os cálculos poderão envolver todos os intervenientes e recursos dos processos de atendimento de forma combinada, tais como:

166.1 Clientes e respectivos negócios;

166.2 Canais e filas de atendimento;

166.3 Fluxos de trabalho (workflows);

166.4 Agentes virtuais e humanos;

166.5 Fluxos das URAs;

166.6 Campanhas;

166.7 Dados de sistemas de informação do Banco integrados à plataforma;

166.8 Períodos e tempos dos atendimentos;

166.9 Categorizações dadas aos atendimentos;

166.10 Pesquisas de satisfação.

REQUISITOS TÉCNICOS

GESTÃO DAS OPERAÇÕES

GERAÇÃO DE RELATÓRIOS

167. A contratada garantirá a produção de todos os relatórios atualmente produzidos pelo sistema de atendimento em uso no Banco. Os referidos relatórios estão discriminados no arquivo denominado EDITAL com suas respectivas pastas, subpastas e conteúdos, os quais integram o presente Edital.

168. A plataforma deverá ter a capacidade de gerar relatórios históricos e analíticos que se refiram a qualquer período de tempo.

169. Será possível aos gestores das operações extrair a qualquer momento, utilizando interface gráfica única, relatórios abrangendo toda a jornada do cliente, desde o início do contato até a finalização do atendimento;

170. A plataforma deverá permitir a geração de relatórios detalhados e sumarizados por quaisquer dos atributos dos atendimentos, a exemplo de categorizações do produto / serviço, canais, filas de atendimento, agentes, períodos de tempo, etc., devendo ser possível também:

170.1 Implementar a geração de relatórios em formatos gráficos e tabulares, exibindo-os nas mídias selecionadas (dashboards, telas, planilhas, bases de dados, pré-visualização de impressão e impresso);

- 170.2 Implementar o agendamento e geração automática e periódica dos relatórios;
- 170.3 Permitir a definição do primeiro dia da semana a ser considerado na geração dos relatórios semanais.
171. A plataforma deverá oferecer inicialmente os seguintes relatórios de performance das operações por canais e filas de atendimento:
- 171.1 Níveis de serviço;
 - 171.2 Quantidade e percentual de atendimentos recebidos;
 - 171.3 Quantidade e percentual de atendimentos completados;
 - 171.4 Tempo médio de atendimento;
 - 171.5 Número de atendimentos desconectados pelo cliente na fila de espera;
 - 171.6 Tempo de espera por filas;
 - 171.7 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 171.8 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
172. A plataforma deve registrar o tempo de "login" dos agentes e as suas ações e interrupções durante o período em que os mesmos estiverem "logados", além de oferecer inicialmente os seguintes relatórios de performance por agente ou agentes:
- 172.1 Número de atendimentos com consultas a supervisor;
 - 172.2 Soma de tempo ocioso;
 - 172.3 Soma do tempo "logado";
 - 172.4 Opções "Not Ready" e de pausas acionadas e respectivos tempos;
 - 172.5 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 172.6 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
173. A plataforma deverá oferecer funcionalidade que permita aos usuários localizar atendimentos independentemente do canal utilizado, mediante quaisquer informações dos seus atributos, possibilitando a visualização de todo o seu conteúdo de acordo com o perfil do agente.
174. Em se tratando de demandas "anônimas", "confidenciais" e "denúncias" a plataforma deverá informar apenas as expressões "anônima", "confidencial" e "denúncia" para tais demandas, omitindo as demais informações a agentes cujo perfil não permita acessá-las.
- 174.1 No caso de demandas "anônimas" não serão coletados nem registrados dados pessoais dos clientes;
175. A plataforma deverá suportar pelo menos 02 (dois) dos seguintes browsers: Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox.
176. Será possível exportar relatórios nos formatos: .CSV, .DOC; .DOCX, .XLS, .XLSX, .HTML e .PDF.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTOS RECEPTIVOS

177. A plataforma, ao receber uma demanda e iniciar o tratamento da mesma por um dos canais receptivos, deverá ter a capacidade de gerar um número de protocolo segundo o padrão utilizado pelo Banco e repassar o referido número ao cliente pelo canal que este selecionar ou que o Banco indicar.

178. A plataforma deverá, antes de direcionar um atendimento para um agente humano:
- 178.1 Coletar informações de identificação do cliente;
 - 178.2 Coletar informações sobre a demanda do cliente;
 - 178.3 Coletar informações sobre os atendimentos anteriores ao cliente no banco de dados dos atendimentos;
 - 178.4 Coletar informações sobre o cliente e seus negócios nos sistemas de informação do Banco integrados à plataforma;
 - 178.5 Repassar todas as informações coletadas para o front end do agente humano para que este dê continuidade ao atendimento.
179. A plataforma deverá, ao direcionar um atendimento para um agente humano:
- 179.1 Selecionar o agente com base nas suas capacidades e habilidades;
 - 179.2 Informar número de protocolo ao agente humano, independentemente de o número do protocolo já ter sido informado ao cliente;
 - 179.3 Informar as opções de URA escolhidas pelo cliente;
 - 179.4 Repassar as interações escritas ocorridas via chatbot;
 - 179.5 Permitir ao agente humano a coleta e o registro, em campos específicos, de informações sobre o cliente, sobre os seus negócios e sobre o atendimento.
180. Deverá ser possível ao Banco criar, colocar / retirar de produção e apurar pesquisas de satisfação sem a necessidade de digitar código de programação.
181. As respostas dadas pelos clientes durante uma pesquisa de satisfação serão codificadas e gravadas no banco de dados dos atendimentos.
182. Será possível apurar os resultados das pesquisas de satisfação e gerar planilhas, relatórios e bases de dados contendo os resultados das pesquisas.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
CAMPANHAS

183. A plataforma deverá suportar a execução de campanhas utilizando SMS, SMS Flash, 2WaySMS, Whatsapp, Telegram, torpedo de voz, notificações PUSH, Smart Message e redes sociais.
184. A programação e execução de campanhas ativas permitirá:
- 184.1 Definição de sequências de perguntas e respostas;
 - 184.2 A atribuição de códigos às perguntas e respostas (codificação);
 - 184.3 Alternância entre canais de comunicação, dentro da mesma campanha. As mudanças de canais poderão ocorrer em função de características dos clientes, seus negócios, formas disponíveis de contato com o cliente, resultados das tentativas e respostas dos clientes.
185. A plataforma deverá aceitar a programação e execução de campanhas admitindo como fontes de informações para tentar os contatos com os clientes:
- 185.1 Arquivos fornecidos pelo Banco;
 - 185.2 Arquivos formatados ou gerados por rotinas desenvolvidas pela contratada.

186. A contratada desenvolverá rotinas para a formatação de arquivos fornecidos pelo Banco para a realização de contatos com clientes (higienização de bases). As formatações desenvolvidas incluirão:
- 186.1 Eliminação e inclusão de categorias de dados;
 - 186.2 Edição de dados;
 - 186.3 Partição de arquivos;
 - 186.4 Distribuição e alocação de arquivos para uso pelos recursos de contato da plataforma, sejam eles humanos ou não-humanos;
 - 186.5 Concatenação de arquivos.
187. A plataforma oferecerá interface gráfica, com suporte a facilidade de “arrastar e soltar”, para a programação de campanhas ativas, usando fluxos de trabalho, o quais admitirão:
- 187.1 Campanhas permanentes e temporárias;
 - 187.2 Gatilhos configuráveis de início e final de campanhas;
 - 187.3 Quantidade de tentativas de contato no total e por dia / horários;
 - 187.4 Contatos em massa;
 - 187.5 Contatos com datas e horas específicas;
 - 187.6 Árvores com sequências de perguntas e respostas e respectivos códigos;
 - 187.7 Coleta dos códigos das perguntas e das respostas na sequência em que ocorreram;
 - 187.8 Ações automatizadas a partir do status de entrega / confirmação de recebimento / respostas do clientes;
 - 187.9 Ações em função da geolocalização do cliente ou da sua entrada em área geográfica da campanha (geofencing);
 - 187.10 Possibilidade de “forçar” um SMS ou Whatsapp / Telegram quando houver notificações Push não lidas em determinado prazo;
 - 187.11 Possibilidade de processamento de respostas dos clientes por sistema de informação do Banco;
 - 187.12 Integração com brokers.
188. A plataforma oferecerá nas campanhas de voz:
- 188.1 Suporte a mensagens pré-gravadas nos formatos .WAV ou .MP3;
 - 188.2 Suporte a vocalização de mensagens de texto por URA ativa;
 - 188.3 Retry Scheme: novas tentativas, durante a campanha, mediante intervalos, caso o cliente não atenda a ligação;
 - 188.4 Reescalonamento automático da mensagem por solicitação do cliente;
 - 188.5 Repeat Message: repetição da mensagem por solicitação do cliente mediante escolha de uma das opções.
189. A plataforma permitirá a criação de campanhas de SMS em duas vias oferecendo sequências de menus e submenus de acordo com as opções escolhidas pelo cliente. As respostas dos clientes poderão ser processadas das seguintes formas:
- 189.1 Continuar a interação oferecendo novos menus;
 - 189.2 Iniciar uma nova interação por outro canal.
190. Deverá ser possível oferecer opções ao cliente de:
- 190.1 Ser removido de uma lista ou base de contatos;

190.2 Responder sem que seja necessário receber o “request” até o final.

191. Na mídia telefone o processo de discagem deverá ser feito diretamente pelo sistema, sem intervenção do atendente (uso com integração CTI).

192. Será possível fazer discagem manualmente no front end do agente.

REQUISITOS TÉCNICOS ATENDIMENTOS ATIVOS DISCADOR INTELIGENTE

193. A plataforma deverá oferecer discador automático inteligente preditivo, progressivo e preview.

193.1 O discador deverá oferecer integração com URA ativa;

193.2 O discador será capaz de tentar chamadas, registrar eventos das tentativas e transferir chamadas para agentes humanos;

193.3 O discador adotará ações considerando a quantidade de agentes disponíveis no momento.

194. O discador deverá reconhecer respostas humanas a fim de evitar o redirecionamento aos agentes das ligações improdutivas, a exemplo chamadas atendidas por dispositivo eletrônico ou chamadas ocupadas.

195. Os atendimentos serão atribuídos a filas de atendimento e tratados por grupos de agentes com nível de especialização conforme cada campanha a ser trabalhada.

196. Deverá ser possível programar as campanhas para dar continuidade com agentes humanos aos contatos aceitos pelos clientes, desviando tais contatos para a fila de atendimento do grupo de agentes vinculados à campanha.

197. Deverá ser possível criar regras de renitência específicas por campanha definindo o número de tentativas de contato e intervalo de tempo em minutos entre as tentativas da campanha.

REQUISITOS TÉCNICOS ATENDIMENTOS ATIVOS REGISTROS DO DISCADOR

198. O discador terá a capacidade de registrar:

198.1 O número discado;

198.2 Data e hora da discagem;

198.3 O resultado da discagem;

198.4 Caso a discagem não tenha êxito, o motivo do não-êxito;

198.5 Caso a discagem tenha êxito (a chamada foi atendida por um ser humano), o registro do êxito, data e hora do início da chamada;

198.6 Fazer a transferência da ligação para agente humano, quando necessário;

198.7 Caso haja desligamento durante a interação, registro do desligamento e do seu autor (se o cliente, o agente ou a URA);

- 198.8 Caso a interação chegue ao final, registro do êxito da interação;
- 198.9 A data e hora do fim da chamada;
- 198.10 Duração da chamada.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
TRANSFERÊNCIA DA LIGAÇÃO PARA O AGENTE HUMANO

- 199. Antes de transferir a ligação para o agente humano, a plataforma deverá coletar informações sobre o cliente junto a:
 - 199.1 Banco de dados dos atendimentos;
 - 199.2 Lista de contatos da campanha;
 - 199.3 Informações coletadas pela URA ativa.
- 200. A plataforma deverá selecionar o script a ser utilizado no atendimento e repassá-lo para o front end do agente.
- 201. Ao transferir a ligação para o agente humano, a plataforma deverá repassar para o front end do agente as informações coletadas.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
REGISTROS DA URA ATIVA

- 202. Serão registrados para cada contato de cada campanha, quando houver interação com URA ativa, as sequências de códigos das perguntas feitas ao cliente pela URA e os respectivos códigos das respostas do cliente.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
REGISTROS DO AGENTE

- 203. Serão registrados para cada contato de cada campanha, quando houver interação com agente humano, as sequências de códigos das perguntas feitas ao cliente pelo agente e os respectivos códigos das respostas do cliente.
- 204. O front end do agente oferecerá facilidades de exibição do script da campanha e de marcação pelo agente das perguntas feitas ao cliente e das respectivas respostas do cliente.
- 205. As sequências de códigos de perguntas e respectivas respostas serão gravadas no banco de dados dos atendimentos.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO NO BANCO DE DADOS DOS ATENDIMENTOS

206. A plataforma deverá registrar no banco de dados dos atendimentos os resultados de todas as tentativas e contatos de cada campanha, incluindo as ações do discador, da URA ativa e do agente.
207. Será possível emitir relatório informando o resultado de cada campanha, incluindo no relatório a inferência do êxito ou não êxito de cada contato a depender do critério de avaliação de êxito de cada campanha.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTOS ATIVOS
EMISSÃO DE BOLETOS

208. O front end do agente oferecerá facilidades de apoio à emissão de boletos de clientes, com as seguintes características:
- 208.1 Apoio ao agente para a seleção do script de solicitação de boletos correto utilizando uma base de conhecimento;
 - 208.2 Registro da demanda de emissão do boleto no banco de dados dos atendimentos;
 - 208.3 Registro da demanda de emissão do boleto em uma fila de emissão de boletos;
 - 208.4 Registro da emissão do boleto no banco de dados dos atendimentos;
 - 208.5 Registro do envio do boleto ao cliente no banco de dados dos atendimentos;
 - 208.6 Encerramento da demanda.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTO MULTIMEIOS
E-MAILS

209. A plataforma deverá aceitar a programação e execução de campanhas por e-mail, usando o Microsoft Exchange e Microsoft Outlook para envio de e-mails, aceitando como fontes de informações para o envio aos clientes:
- 209.1 Arquivos fornecidos pelo Banco;
 - 209.2 Arquivos formatados ou gerados por rotinas desenvolvidas pela contratada.
210. A plataforma deverá ser capaz de capturar automaticamente e-mails e seus anexos recebidos em caixas postais do Microsoft Exchange e Microsoft Outlook, com base em critérios de seleção, e capturar tais e-mails / anexos como demandas para filas de atendimento.
211. As demandas de atendimento recebidas por e-mail serão associadas automaticamente a fluxos de trabalho específicos e serão distribuídas entre agentes humanos aptos para essa espécie de atendimento.
212. Os atendimentos por e-mails serão registrados no banco de dados dos atendimentos.
213. A plataforma deverá ser capaz de dar respostas automáticas, enviar, reenviar, encaminhar e reencaminhar e-mails e respectivos anexos utilizando o Microsoft Exchange e o Microsoft Outlook.

214. A plataforma deverá permitir o envio de mensagens de resposta automática para clientes em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar:
- 214.1 Atribuição e envio de um número de protocolo no padrão definido pelo Banco;
 - 214.2 Uso de informações constantes nos campos remetentes, e-mails de remetentes, domínios de e-mails de remetentes;
 - 214.3 Uso de informações constantes nos campos de destinatários, e-mails de destinatários, domínios de e-mails de destinatários;
 - 214.4 Data, hora, assunto, e outras informações constantes no corpo do e-mail.
215. A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em informações constantes nos campos:
- 215.1 Remetentes, e-mails de remetentes, domínios de e-mails de remetentes;
 - 215.2 Destinatários, e-mails de destinatários, domínios de e-mails de destinatários;
 - 215.3 Data, hora e assunto;
 - 215.4 Informações existentes em campos específicos do e-mail enviado, selecionadas pelo cliente em formulários de atendimento disponibilizados pelo Banco no seu portal na internet;
 - 215.5 Dia da semana, data específica e horário;
 - 215.6 Será possível criar regras de roteamento com base na jornada do cliente.
216. A plataforma deverá permitir aos agentes e gestores:
- 216.1 Enviar e-mails ao cliente durante uma sessão de atendimento por outro canal;
 - 216.2 Encaminhar um e-mail para outro agente ou gestor mantendo o histórico do atendimento;
 - 216.3 Enviar mensagens e anexos no limite de até 10 MB.
217. A contratada deverá implementar o acesso dos agentes a modelos de resposta de e-mails (templates de e-mails) através da função "Orientação ao Agente e ao Cliente". Referidos templates:
- 217.1 Estarão gravados nas bases de conhecimento da plataforma;
 - 217.2 Serão compostos de três elementos: cabeçalho, corpo da resposta e rodapé;
 - 217.3 O cabeçalho e o rodapé serão definidos no momento da criação do template;
 - 217.4 O corpo do e-mail poderá ser importado e editado no front end do agente;
 - 217.5 Os templates poderão incorporar objetos tais como imagens, links, etc.
218. A plataforma deverá possibilitar a programação de atendimento automático para enviar e-mails a partir de uma lista importada pela plataforma ou formatada por rotina desenvolvida pela contratada (e-mail marketing).
219. A plataforma deverá permitir que e-mails redigidos por agentes sejam aprovados pelos gestores, que poderão remover anexos desses e-mails antes que os agentes os enviem aos clientes. Somente após a aprovação do gestor, o agente poderá enviar o e-mail ao cliente.
220. A plataforma deverá apresentar as seguintes características técnicas:
- 220.1 Suportar no mínimo os protocolos POP3 e IMAP;
 - 220.2 Compatibilidade com e-mails em formato HTML e RTF;

- 220.3 Permitir o envio de no mínimo os seguintes tipos de arquivos: .CSV, .XLS, .XLSX, .HTML, .PDF, .ZIP e JSON.;
- 220.4 Implementar o envio de e-mails com segurança SSL;
- 220.5 Suportar integração com Microsoft Exchange e Microsoft Outlook.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTO MULTIMEIOS

GERAÇÃO DE LEADS E FALE CONOSCO

- 221. A plataforma deverá ser capaz de gerar demandas de atendimento a partir do preenchimento, pelos clientes, de formulários eletrônicos a serem desenvolvidos pela contratada para disponibilização nas mídias:

- 221.1 E-mail;
- 221.2 Redes sociais: Facebook, Facebook Messenger, Instagram e Twitter;
- 221.3 Serviços de mensageria instantânea: Telegram e WhatsApp;
- 221.4 Web-chats;
- 221.5 Portal do Banco na internet.

- 222. Os formulários a serem desenvolvidos deverão aceitar:

- 222.1 Exibição aos clientes diretamente em “pop-ups” ou indiretamente por “links”;
- 222.2 Exibição de dados dos clientes obtidos em listas, tabelas ou sistemas de informação do Banco integrados à plataforma;
- 222.3 Seleção de opções pelo cliente exibidas com base em listas, tabelas e sistemas de informação do Banco;
- 222.4 Integração com rotinas de validação das seleções do cliente;
- 222.5 Integração com rotinas de segurança que usem o protocolo “captcha” e o serviço “reCaptcha”
- 222.6 Entrada de texto livre pelo cliente.

- 223. As demandas de atendimento recebidas por formulários serão associadas automaticamente a fluxos de trabalho específicos de cada formulário e serão distribuídas entre os agentes humanos aptos ao atendimento do formulário.

- 223.1 As seleções e dados coletados dos clientes nos formulários serão repassados aos agentes;
- 223.2 Será possível compor um e-mail a partir dos dados coletados em um formulário e direcionar esse e-mail para uma fila de atendimentos de e-mail.

- 224. A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em informações constantes nos campos dos formulários:

- 225. A plataforma deverá ser capaz de dar respostas automáticas, enviar e reenviar formulários.

- 225.1 Será possível enviar formulários ao cliente durante uma sessão de atendimento por outro canal.

- 226. Os atendimentos de formulários serão registrados no banco de dados dos atendimentos.

227. A plataforma deverá possibilitar a programação de campanhas mediante envio de formulários a partir de uma lista importada pela plataforma ou formatada por rotina desenvolvida pela contratada.
228. Os formulários eletrônicos geradores de demandas de atendimento a serem desenvolvidos / disponibilizados pela contratada deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTO MULTIMEIOS

SÍTIOS EXTERNOS

229. As demandas postadas por usuários nos seguintes serviços de reclamação e de informação, baseados em sítios na internet, serão integradas pela contratada como demandas de atendimento pela plataforma:

- 229.1 Serviço Reclame Aqui;
- 229.2 Serviço Consumidor.Gov;
- 229.3 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

230. Para integrar as demandas registradas nos referidos serviços ao atendimento pela plataforma, a contratada desenvolverá rotinas de captura, tratamento e resposta das demandas usando APIs fornecidas pelos provedores dos referidos serviços.

- 230.1 O desenvolvimento das rotinas de integração ficará condicionado à disponibilização das respectivas APIs de integração pelos provedores;

- 230.2 Os custos de licenciamento e liberação de APIs de integração, se aplicáveis, caberão à contratada.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTO MULTIMEIOS

REDES SOCIAIS

231. A contratada deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes, realização de campanhas e monitoramento das redes sociais: Facebook, Facebook Messenger, Instagram e Twitter.
232. Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business, Instagram e Twitter, se aplicáveis, serão de responsabilidade da contratada.
233. Os serviços realizados usando as redes sociais, a serem realizados por agentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento e, quando o cliente for identificado, deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos.
234. Deverá ser possível cadastrar regras para selecionar menções ao Banco feitas nas redes sociais, inclusive regras que selecionem demandas elegíveis para o atendimento.

235. As regras para seleção / identificação incluirão palavras, expressões e nomes de perfis.
234. A plataforma deverá oferecer suporte a:
 - 234.1 Publicação de posts nas páginas oficiais do Banco nas redes sociais;
 - 234.2 Avaliação de impacto de campanhas;
 - 234.3 Gestão da marca;
 - 234.4 Coleta de menções em redes sociais, sites de notícias e blogs.
235. A plataforma oferecerá todas as facilidades relativas a redes sociais em interfaces gráficas, possibilitando a montagem de gráficos em diversos formatos e a emissão / exportação de relatórios.
236. A plataforma deverá possibilitar o uso simultâneo de várias regras de busca, utilizando múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave, etc.
237. As regras de busca permitirão capturar menções ao Banco, aceitando a especificação de produtos, serviços, campanhas, pessoas, perfis e entidades de interesse. Será possível filtrar as referidas menções para fazer interações usando a plataforma. Será possível também excluir e ocultar interações.
238. A plataforma deverá permitir a criação de regras de roteamento com base em palavras-chave e repercussão de postagens, permitindo a concatenação de regras.
239. A plataforma deverá permitir a publicação de conteúdos que combinem texto, sons, imagens, animações e vídeos. Neste sentido será possível definir fluxo de trabalho (workflow) para publicação de conteúdos com aprovação prévia de gestores.
240. Será possível visualizar postagens realizadas pelos clientes nas áreas públicas e privadas (inbox, stories, etc.) que mencionem o Banco nas redes sociais. Será possível responder às postagens dos clientes realizadas nessas áreas.
241. Quando o cliente se identificar nas interações, será possível gerar protocolo de atendimento e armazenar as interações no banco de dados dos atendimentos.
242. A plataforma permitirá ao agente atribuir um sentimento às interações selecionadas para atendimento.
243. A plataforma permitirá configurar níveis de acesso dos agentes às redes sociais e se terão acesso às áreas públicas e privadas de interações das redes.
244. A plataforma deverá oferecer funções de monitoramento das redes sociais em: marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes, inclusive com capacidade para filtrar postagens de clientes e concorrentes.
245. Deverá ser possível gerar / exportar relatórios de avaliação de campanhas do Banco nas redes sociais.
246. Os aplicativos eventualmente desenvolvidos / implantados pela contratada para implantar os serviços através das redes sociais deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS
ATENDIMENTO MULTIMEIOS
WEB CHAT

247. A contratada deverá desenvolver, ou disponibilizar, às suas expensas, ferramenta própria ou de terceiros para atendimento aos clientes por meio de Web Chat a ser disponibilizado nas páginas do portal do Banco na internet.
248. A plataforma deverá permitir ao cliente iniciar uma sessão de web chat a partir dos browsers Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox e Safari. Será possível ao cliente visualizar a disponibilidade de agentes para sessões de web chat.
249. A plataforma deverá permitir o envio de avisos automáticos para clientes em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar no mínimo:
- 249.1 O tempo de espera em fila;
 - 249.2 A posição do cliente na fila.
250. A plataforma deverá permitir a configuração do tempo de inatividade do cliente no web chat e a notificação ao agente quanto à inatividade do cliente.
251. A plataforma deverá ser capaz de, durante uma sessão de web chat:
- 251.1 Permitir ao cliente visualizar o nome e o status do agente;
 - 251.2 Permitir ao agente visualizar o que o cliente está escrevendo e vice-versa;
 - 251.3 Permitir ao agente enviar URL de acesso a botão "click to call me" de modo que o cliente possa iniciar uma chamada de voz com o agente a partir de web browsers compatíveis com WebRTC;
 - 251.4 Permitir ao cliente e ao agente enviar um SMS, Whatsapp, Telegram ou e-mail;
 - 251.5 Permitir o uso de e-mojis na digitação;
 - 251.6 Permitir ao agente enviar por e-mail a transcrição do diálogo ao cliente. Esta opção deverá ser configurável para envio automático no encerramento da sessão.
252. Será possível gerar protocolo, no padrão definido pelo Banco, para todos os atendimentos, e os diálogos serão armazenados no banco de dados dos atendimentos.
253. A contratada deverá implementar o acesso dos agentes a scripts de resposta através da função "Orientação ao Agente e ao Cliente". Referidos scripts estarão nas bases de conhecimento da plataforma.
254. A plataforma deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais, tais como número de cartão de crédito, sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas ao agente e ao cliente nos diálogos e transcrições.
255. O aplicativo Web Chat a ser desenvolvido / disponibilizado pela contratada deverá utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirá padrões arquiteturas e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTO MULTIMEIOS WEBRTC

256. A plataforma deverá oferecer predisposição para suportar chamadas de voz e vídeo em browser de navegação WEB para desktops e dispositivos móveis com Android e IOS.
257. A plataforma deverá oferecer predisposição para tratar uma chamada de voz ou vídeo via WebRTC com base em informações relacionadas, no mínimo, aos seguintes eventos:
 - 257.1 Estabelecimento de chamada;
 - 257.2 Destino da chamada.
 - 257.3 Finalização de chamada;
 - 257.4 Estatísticas da chamada;
 - 257.5 Mute/unmute;
 - 257.6 Congela/descongela.
258. A plataforma deverá possibilitar:
 - 258.1 O recebimento de tons DTMF do cliente;
 - 258.2 A coleta de informações de contexto da chamada, incluindo status de usuário autenticado, ID do browser e local de acesso no portal web;
 - 258.3 A criação de IDs específicos para botões "Click to Call Me", de modo a permitir a identificação e roteamento da chamada com base nesta informação.
259. A plataforma deverá possuir as seguintes características técnicas:
 - 259.1 Usar API Javascript ou similar para incorporar funcionalidades de voz, vídeo e controle de chamada;
 - 259.2 Permitir a usuários finais iniciar uma chamada de voz e vídeo sem a necessidade de instalação de plug-ins;
 - 259.3 Implementar arquitetura com uso de TURN server;
 - 259.4 Suportar criptografia do tráfego de voz via SRTP.
260. Os aplicativos WebRTC eventualmente desenvolvidos / implantados pela contratada deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS ATENDIMENTO MULTIMEIOS MENSAGEIROS INSTANTÂNEOS

261. A contratada deverá oferecer nativamente na plataforma, ou integrar na plataforma, às suas expensas, ferramentas próprias ou de terceiros para atendimento aos clientes e para execução de campanhas utilizando os serviços de mensageria instantânea: Telegram e WhatsApp.
262. Os custos de licenciamento e liberação de APIs junto ao Facebook Business / WhatsApp Business / Telegram, se aplicáveis, serão de responsabilidade da contratada.
263. Os atendimentos e campanhas usando os serviços de mensageria, a serem realizados por agentes humanos e não humanos, deverão integrar-se com os demais canais de atendimento

e, quando o cliente for identificado, os atendimentos deverão ser registrados no banco de dados dos atendimentos.

264. Os aplicativos eventualmente desenvolvidos / implantados pela contratada para implantar o atendimento utilizando mensageiros instantâneos deverão utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirão padrões arquiteturais e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

ATENDIMENTO MULTIMEIOS

PORTAL

265. A plataforma deverá oferecer a possibilidade de desenvolvimento de uma página de autoatendimento bem com a possibilidade de integração dessa página ao Portal do Banco na internet, onde o cliente poderá:

265.1 Iniciar um atendimento por e-mail ou chat;

265.3 Consultar os seus atendimentos em curso e encerrados.

266. Os serviços de desenvolvimento da página para o portal poderão ou não ser demandados pelo Banco. Caso solicitados, referidos serviços serão considerados como “Serviços Eventuais de Desenvolvimento e Integração, não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco”.

267. Caso venha a ser desenvolvida, a página de autoatendimento no Portal do Banco na internet deverá utilizar tecnologia compatível com o ambiente computacional e seguirá os padrões arquiteturais e de segurança do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

MARCA DO BANCO

268. Deverá ser possível substituir outras marcas e inserir a marca do Banco em telas, dashboards, portais, interfaces com o usuário / cliente, relatórios e e-mails, substituindo as marcas da contratada, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da plataforma.

268.1 Será obrigatória a exibição exclusiva das marcas do Banco nas telas de interface com o cliente.

269. Deverá ser possível configurar as interfaces da plataforma para seguir os padrões de cores e a identidade visual do Banco.

REQUISITOS TÉCNICOS

OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS

GERAIS

270. A plataforma deverá:

270.1 Permitir o uso de multimoedas em campos monetários.

- 270.1.1 Não há a necessidade de conversão entre moedas;
- 270.2 Apresentar as interfaces e mensagens do sistema no idioma português do Brasil, assim como as funções de ajuda (help online);
- 270.3 Dispor de função de corretor ortográfico e gramatical de campos do tipo texto, bem como possibilitar desfazer as últimas alterações em campos texto;
- 270.4 Oferecer funções de formatação e validação de campos que possuam padrões de preenchimento e dígitos verificadores, a exemplo de CEP, CPF, CNPJ, etc.
- 270.5 Oferecer aos clientes opções para fornecimento de respostas em volume de som mais alto / caracteres grandes / alto contraste.
271. A plataforma deverá ser fornecida inteiramente em idioma português do Brasil.
272. A plataforma deverá oferecer a configuração, parametrização e a consulta aos canais, filas de atendimento, árvores de URA, fluxos de trabalho e dashboards mediante as facilidades de arrastar / soltar objetos e alterar parâmetros, sem a necessidade de escrever código de programação.
273. A plataforma deverá possuir conectores/adaptadores para integração com Microsoft Exchange / Outlook. Neste sentido deve permitir aos usuários trabalhar com e-mails de forma integrada.
274. A plataforma deverá oferecer suporte aos sistemas operacionais Android, IOS, Windows, MAC OS X para as facilidades de atendimento aos clientes.
275. A plataforma deverá reconhecer a sinalização TDD para atendimento de clientes com necessidades especiais.
276. A plataforma deverá ter a capacidade de oferecer interações gráficas com imagens, áudios e vídeos nos canais digitais.
277. A plataforma deverá possuir integração com sistemas de leitura e identificação biométrica e de QR Code.
278. A plataforma deverá ter a capacidade de gravar, capturar e utilizar a localização geográfica e do endereçamento IP do usuário.
279. A plataforma deverá ser capaz de importar e tratar arquivos nos formatos .CSV, .XLS, .XLSX e JSON.
280. A plataforma deverá permitir que os relatórios possam ser visualizados em tela, impressos, exportados/salvos pelo menos nos formatos: .CSV, .DOC; .DOCX; .XLS, .XLSX, .PDF, observadas as autorizações do agente.
281. A plataforma deverá possuir mecanismos de escalabilidade de modo a garantir suporte para um número crescente de usuários e atendimentos.

REQUISITOS TÉCNICOS

OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS SEGURANÇA

282. A plataforma deverá oferecer certificação para utilização do protocolo HTTP Secure (HTTPS).
283. A plataforma deverá possuir mecanismos que garantam comunicação segura entre todos os componentes da solução e componentes integrados, com confidencialidade e integridade dos dados.
284. A plataforma deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (por exemplo, firewall e detecção de tentativa de acessos), bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos.
285. A plataforma deverá possuir mecanismos de gerenciamento de chave de criptografia e proteção contra ataques passivos e ativos.
286. A plataforma deve possibilitar o uso de um HSM (Hardware Security Module) externo para processamento de criptografia robusta.
287. A plataforma deverá possuir conectores / adaptadores para integração com a plataforma Microsoft Active Directory, versão do Windows Server 2008 e superior, com suporte à autenticação em múltiplos domínios.
 - 287.1 A plataforma deverá possibilitar um processo de autenticação de usuários de repositório local da solução via LDAP e integrado ao repositório de usuários AD (Active Directory) do Windows Server 2008 e superior.
288. O fornecedor da plataforma deverá ter predisposição para estabelecimento de túnel VPN para a comunicação entre Data Centers.
289. A plataforma deverá permitir acesso remoto.
290. A plataforma deverá possuir APIs REST, JAVA SDK e Javascript SDK, permitindo acesso completo e integração com aplicações de terceiros.
291. A plataforma deverá suportar criptografia entre cliente e servidor com TLS v1. 2.
292. A plataforma deverá possuir ambiente para identificação dos usuários com os seus respectivos níveis de autorização e permissão para executar suas atividades.
293. A plataforma deverá possuir interface gráfica única onde o usuário final e o administrador possam visualizar todas as suas permissões como, por exemplo, dados da identidade, acessos permitidos, aprovações, alterações de atributos, solicitação de permissão de acesso, bloqueio e desbloqueio de identidade, criação e remoção de perfil, fluxo de aprovação, dentre outras.
294. A plataforma deverá possibilitar a configuração de permissões de acesso a grupos de usuários para telas e funcionalidades da solução, permitindo que o conjunto de telas e campos acessíveis a um usuário sejam determinados de acordo com o seu perfil de acesso, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.

295. A plataforma deverá permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário de registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes, exibindo somente as informações autorizadas para o perfil. Ex: Quando um agente abrir a demanda de um cliente, não verá em seu formulário determinados campos de uso restrito da Ouvidoria e verá somente os campos autorizados para visualização por parte do Contact Center, mas quando o usuário da Ouvidoria abrir a mesma demanda terá acesso aos referidos campos.
296. A plataforma deve possuir mecanismo de autorização granular de usuários (autorizações concedidas dentro de um mesmo sistema e em uma mesma página, a funcionalidades específicas, botões, métodos de classe ou objetos de banco de dados).
297. A plataforma deve permitir a importação, com utilização de filtros, dos dados de segurança (chaves, senhas, grupos, permissões e restrições de acessos, etc.) dos usuários cadastrados nos seguintes ambientes/sistemas: a) sistemas de autorização; b) RACF; c) AD; d) Exchange, e) LDAP; f) Unix; g) bancos de dados: SQL Server, DB2 e VSAM.
298. A plataforma deve permitir integração com as soluções de gerenciamento de acesso: a) IsKey - mantido pela equipe interna do Banco; b) Sistema S178 no RACF (plataforma z/OS).
299. A plataforma deve permitir a re-autenticação por meio de certificados digitais armazenados em token ou smart card.

REQUISITOS TÉCNICOS

OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS

SEGURANÇA

COMPONENTES FRONTEND EM AMBIENTE DE BORDA DMZ – INTERNET

300. A plataforma deverá prover componentes alocados na DMZ, como um modelo de FrontEnd para interfacear a comunicação com APIs e WebServices entre os componentes da plataforma interna nos Pontos de Atendimento – PAs e serviços providos na Internet.
301. A plataforma deverá prover componentes Web Application Proxy, ou de proxy reverso e funções similares, para suportar comunicação com as Redes Sociais e Serviços na Internet, nas modalidades de Proxy Reverso, Proxy Web e Proxy Socks.
 - 301.1 Caso a solução ofertada não opere neste modelo, ou possua componente que precise ser conectado diretamente à Internet, sem uso de proxy, o mesmo deverá ser implementado em camada isolada da aplicação, de forma a fornecer maior segurança de comunicação e controle de portas e endereços de internet que precisem ser consumidos.
302. Os componentes implementados na DMZ não poderão conter bases de dados de autenticação ou de dados dos sistemas da plataforma ofertada.
303. A autenticação de acesso externo, através da DMZ deverá ser feita com base no sistema de autenticação do Banco em produção e disponibilizado para a plataforma.
304. Todo consumo de informação via DMZ ou Proxy, nos moldes dos itens acima, deverá ser feito através de protocolo HTTPS/SSL.

305. Todos os serviços, webservices e outros, publicados pela plataforma do Banco do Nordeste, deverão ser implementados com certificados digitais. Os certificados digitais para utilização via web, em SSL, serão providos pelo Banco do Nordeste.

REQUISITOS TÉCNICOS

OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS

RBAC (Controle de Acesso Baseado em Função)

306. A plataforma deverá possuir mecanismo de autorização granular de usuários.
307. Deverá ser possível acessar a solução de RBAC através de protocolo SOAP.
308. A plataforma deverá permitir a implementação de RBAC para restringir o acesso a funções de usuário a nível de elementos gráficos (botões, menus, janelas e páginas) e seu estado (visível, invisível, habilitado para edição, bloqueado para edição).
309. Deverá ser possível integrar as aplicações legadas (versões antigas do PowerBuilder) com a solução de RBAC via COM+

REQUISITOS TÉCNICOS

OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS

AUDITORIA

310. A plataforma deverá permitir filtrar interações de mídias escritas que utilizem palavras e/ou expressões indicativas de possíveis fraudes, tentadas ou consumadas, e a geração dos respectivos relatórios.
311. A plataforma deverá permitir a ativação de trilhas de auditoria para qualquer objeto da aplicação.
312. Deverá ser possível ativar trilhas de auditoria seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos os objetos.
313. Uma vez ativada, a trilha de auditoria deverá registrar alterações nos campos do objeto em logs, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.
314. No que se refere aos logs gerados pelas trilhas de auditoria a plataforma deverá:
- 314.1 Permitir a exportação dos logs de auditoria gerados;
 - 314.2 Possuir mecanismo para acessar visões diferentes das trilhas de auditoria;
 - 314.3 Possuir mecanismo de armazenamento interno de log centralizado com proteção de leitura e alteração;
 - 314.4 Possuir mecanismo de armazenamento externo do log com proteção de leitura e alteração;
 - 314.5 Possuir mecanismos para garantir que o acesso às trilhas e logs de auditoria somente seja possível aos usuários autorizados;
 - 314.6 Possuir mecanismos para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das trilhas e / ou logs de auditoria.

