

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 1 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

RFP

“SOLUÇÃO SAAS DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO POR MEIO DO WHATSAPP QUE ATENDAM EFETIVAMENTE OS PÚBLICOS DA EAF”

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 2 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

1. CONTEXTO

A Associação Administradora da Faixa de 3,5 GHz (“EAF”) é uma organização sem fins lucrativos, constituída conjuntamente pela Telefônica Brasil S.A., Claro S.A. e TIM S.A, para fins do cumprimento das obrigações estabelecidas no Edital de Licitação nº 1/2021-SOR/SPR/CD-ANATEL de Radiofrequências na faixa de 3,5 GHz (“Edital”).

A EAF tem por objeto gerir os recursos a ela atribuídos, de modo a subsidiar e fazer com que sejam operacionalizadas de forma isonômica e não discriminatória, todas as obrigações a ela designadas nos termos do Edital para implementação da rede 5G no país.

Para maiores informações sobre a EAF, por gentileza acessar o nosso website: <https://sigaantenado.com.br>.

A EAF (Entidade Administradora da Faixa), doravante denominada EAF, convida vossa empresa, doravante denominada PROPONENTE, a apresentar proposta técnico/comercial para prestação dos serviços detalhados como segue neste documento (RFP).

Ao participar da RFP, a PROPONENTE declara estar ciente de que, não possui direito adquirido à contratação, sendo facultado à EAF o exercício da prerrogativa de suspender, interromper, invalidar ou revogar a RFP, mediante justificativa e prévia notificação da PROPONENTE.

Ao participar da RFP, a PROPONENTE declara estar ciente de que a inobservância de uma ou mais exigências nela previstas ensejará sua desclassificação.

2. CONFIDENCIALIDADE

A PROPONENTE convidada a apresentar suas propostas deverá tratar essa RFP e todas as informações aqui contidas como particulares e estritamente confidenciais.

A cópia e/ou distribuição deste material deverá se restringir exclusivamente aos empregados, prepostos e/ou consultores da PROPONENTE, envolvidos com a elaboração das propostas. Não será permitida sua distribuição a terceiros que não os expressamente arrolados nesta RFP, no todo ou em partes.

Qualquer violação ao disposto nesta cláusula por parte da PROPONENTE importa em sua exclusão do processo de fornecimento, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

No processo de Solicitação de Proposta (RFP), a EAF pode ter a oportunidade de divulgar certas informações proprietárias e confidenciais. Tais informações devem incluir, mas não estão

	RFP – Request for Proposal	Página 3 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

limitadas a informações orais, impressas e/ou em outras formas pertencentes à EAF e/ou seus Fornecedores.

A PROPONENTE concorda em manter a confidencialidade de todas as informações divulgadas como confidenciais e tomar todas as precauções apropriadas necessárias para manter a confidencialidade e segurança de tais informações.

A PROPONENTE concorda em não divulgar, de nenhuma maneira ou forma, nem duplicar, recriar, comunicar ou utilizar as referidas informações, exceto com o consentimento prévio por escrito da EAF.

A PROPONENTE concorda que todas as informações proprietárias e confidenciais fornecidas devem ser devolvidas à EAF imediatamente após a solicitação.

A PROPONENTE reconhece que pode não receber um contrato com base em sua resposta a esta RFP. O fato de a PROPONENTE não receber o contrato não a isenta da obrigação de manter a confidencialidade descrita nesta seção.

3. OBJETO

O Objeto dessa RFP é a contratação de uma solução SaaS de Atendimento Eletrônico Inteligente (IA), automático, escalável, omnichannel.

A solução deve considerar automações em um WebChat (chatbot no site do programa social em questão) além da própria ferramenta de chat. Também toda a estrutura conversacional por meio do WhatsApp.

Para os canais supracitados, o conteúdo do robô é igual, com apenas as adaptações necessárias. Também esperamos que o fornecedor considere Facebook e Instagram com uma automação mínima de resposta apenas para direcionar o Beneficiário tanto à página oficial quanto ao WhatsApp.

O portal de atendimento do Analista deve ter API aberta de forma que possa ser integrado ao CRM da EAF (em dois momentos, pois temos o atual e um em desenvolvimento), que siga nossos protocolos de Segurança da Informação e LGPD, autentique os usuários em AD próprio, que humanize o atendimento aos públicos da EAF (Baixa Renda – CadÚnico) e forneça relatórios operacionais e estratégicos.

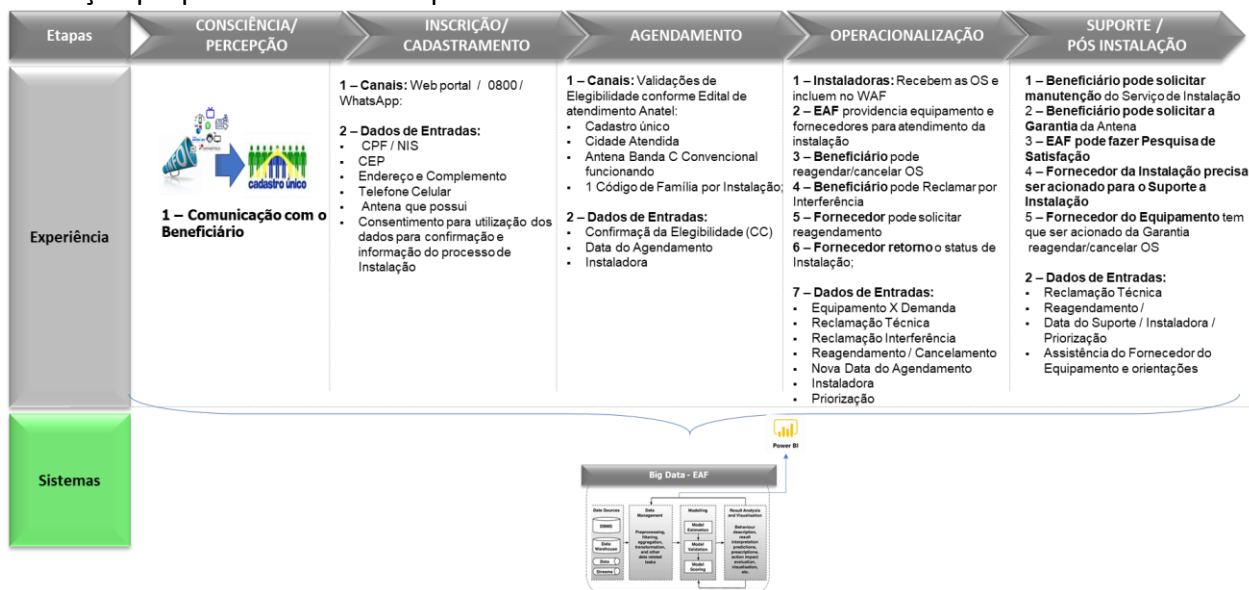
Também faz parte desta proposta a contratação de Prestação de Serviços de SetUP da solução e os Serviços de Suporte, Manutenção (corretiva e preventiva) e Melhoria Contínua da solução em modelo SaaS.

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 4 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

4. OBJETIVOS

Com a solução proposta, esperamos reduzir os custos Operacionais (OPEX), garantir a acessibilidade do canal e aumentar a taxa de conversão (Agendamento X Instalação), melhorando a experiência do Beneficiário da EAF em sua jornada.

A solução proposta deve contemplar toda a Jornada do Beneficiário EAF:



4.1. AS FUNCIONALIDADES ESSENCIAIS DESTA SOLUÇÃO INTELIGENTE E AUTOMÁTICA SÃO:

4.1.1. ATENDIMENTO HUMANIZADO E COM UX PARA ADAPTAR A TECNOLOGIA À INTERFACE DOS BENEFICIÁRIOS DA EAF, COMO POR EXEMPLO:

- Possuir soluções de reconhecimento de Voz, de Texto e de Foto, tanto na recepção da conversa com o Beneficiário quanto na interface de automação com o Beneficiário, pois ele pode ser Semianalfabeto, ter dificuldade e limitações de acesso à “tecnologia”;
- Entender como o Beneficiário EAF gostaria de ser atendido;
- Interpretar fotos e áudios para facilitar a jornada de atendimento do Beneficiário EAF;
- Utilizar de Inteligência Artificial e Integrações com os sistemas da EAF para:
- Identificar o Beneficiário pelos dados de Origem: O telefone de origem pode ser um usuário centralizador de agendamentos para o Beneficiário, isto é, ele poderá fazer agendamentos para diferentes Beneficiários;
- A validação de elegibilidade do Beneficiário é realizada seguindo às condições do Edital da Anatel:
- Um código de família por Instalação;
- A Antena deve ser convencional e estar funcionando até o momento da troca;
- A cidade de residência do Beneficiário deverá estar liberada para o atendimento;

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 5 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

- O menu de “conversação” por meio de voz deve “falar” a linguagem do Beneficiário e trazer as informações prontas para que ele responda “Sim” ou “Não” e que seja “gentil” e “humana” para obter as informações necessárias para o agendamento:
- CPF ou NIS
- Endereço residencial com CEP
- Tipo de Antena: O único tipo de Antena elegível para troca é:

Para mais informações consultar nossa página no site: <https://sigaantenado.com.br/nova-parabolica/o-que-preciso-fazer>



4.1.2.API COM OS SISTEMAS DA EAF, COMO POR EXEMPLO: CRM, ERP, BIG DATA, URA, CADUNICO, DATASINTESE;

4.1.3.ATENDIMENTO 100% ELETRÔNICO COM VALIDAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DOS TICKETS PARA OUTROS FORNECEDORES, A EXCEÇÃO SERÁ A DERIVAÇÃO DO ATENDIMENTO PARA O CALLCENTER DA EAF;

4.1.4.VALIDAR O CÓDIGO DE FAMÍLIA (01 INSTALAÇÃO POR CÓDIGO DE FAMÍLIA) E O NÚMERO DO CPF (NÃO PROSSEGUIR EM CASO DE DIGITAÇÃO DE CPF INVÁLIDO);

4.1.5.CONSEGUIR VALIDAR O TIPO DE ANTENA (ANTENA CONVENCIONAL EM FUNCIONAMENTO);

5. CONSEGUIR VALIDAR A LOCALIZAÇÃO – ENDEREÇO DO BENEFICIÁRIO (GERALMENTE EM ZONAS DE RISCO, NÃO REGULAMENTADAS OU RURAIS);

6. ENVIAR A SOLICITAÇÃO COM OS DADOS COLETADOS PARA O CRM;

7. TER UMA CONTINGÊNCIA PARA QUE O ATENDIMENTO HUMANO POSSA DAR CONTINUIDADE AO PROCESSO DE AGENDAMENTO QUANDO O BENEFICIÁRIO SOLICITAR AJUDA.

8. TER INTEGRAÇÃO COM O NOSSO CRM PARA A CRIAÇÃO DOS TICKETS DE AGENDAMENTO (ORDEM DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO - OS)

4.1.10. RELATÓRIOS OPERACIONAIS E GERENCIAIS COM A MARCAÇÃO DE TODA A NAVEGAÇÃO DO BENEFICIÁRIO NO FLUXO DA AUTOMAÇÃO ONLINE REAL TIME;

5.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / PRODUTOS

5.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/ FUNCIONALIDADE DA SOLUÇÃO: SETUP/ CONFIGURAÇÕES E SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DA SOLUÇÃO NO AMBIENTE EAF.

5.1.1. SETUP E CONFIGURAÇÃO

	RFP – Request for Proposal	Página 6 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

Os Serviços de Setup e configuração da solução incluem:

- Metodologia Ágil, entregas por Sprint;
- Implementação da plataforma de Automação e Inteligência na conversão com gerenciamento e controle E2E das solicitações e incidentes para todas as áreas de EAF, priorizando as solicitações da equipe da Diretoria de Operações.
- Implementação da plataforma para régua de comunicações automáticas SLAs e Prazos com escalonamento;
- Agendamento, Reagendamento, Cancelamento e Pós Instalação (garantia de Prestação de Serviços e garantia de equipamento);
- Chatbot para triagem + criação de tickets/tarefas de prestação de serviços para as equipes solucionadoras integradas ao sistema de CRM da EAF;
- Desenvolvimento de Middleware/ aplicação para recepção e integração de dados entre a da plataforma e demais fornecedores da EAF (Com Log e front end) caso seja necessário. A EAF apenas utilizará os Serviços da solução proposta;
- Desenvolvimento de todos os fluxos de acionamento, aprovação e respostas das áreas solicitantes e das áreas solucionadoras/aprovadoras na plataforma;
- Integração API com todos os fornecedores Atuais e novos que necessitem ser envolvidos nos fluxos da plataforma;
- Controle de capacidade de atendimento e SLA de cada área solucionadora por tipo de ticket e criticidade;
- Relatórios customizados;
- Integração com API's externas e Middleware;
- Jornada de notificações;
- Omnicanal para os solucionadores e solicitantes;
- Configuração do controle de solicitações;
- Controle e Gerenciamento das solicitações E2E centralizada na plataforma;
- Migração dos dados de sistema e Excel / Base de Dados legados;
- Desenvolvimento de Painéis (Relatórios) para os gestores da operação priorizado por tipo e SLA;
- Configurar e Disponibilizar ambiente de Desenvolvimento e Testes/homologação;
- Seguir os processos de GMUD da TI EAF;
- Disponibilizar logs e relatórios customizáveis para a gestão E2E de todas as solicitações da EAF e documentar seus retornos em forma de Wiki;
- Configurar e disponibilizar um ambiente para base de conhecimento “WIKI”;

Os Serviços de Setup e configuração da solução devem ser executados em até 60 (sessenta) dias da assinatura do contrato

6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES / PROBLEMAS E MUDANÇAS:

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 7 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

A monitoria, suporte e manutenção Corretiva e/ou de Configurações do dia a dia ou desenvolvimento de melhoria contínua do sistema de Automação e Inteligência na conversão da EAF deve ocorrer com:

- Disponibilidade mínima (SLA): 99,5%
- Atendentes: ilimitados;
- Chatbots: ilimitados;
- PAs: Não considerar por seats;
- Funcionalidades: todas as funcionalidades da Solução (builder, desk, relatórios, crescimento escalável, possibilidade de envio de mensagens ativas, inteligência artificial, API para integrações;
- Canais disponíveis: Whatsapp, Instagram, Messenger, Telegram, Google Business Message, Portal chat;
- Ponto focal para atendimento;
- Suporte: Whatsapp (abertura), e-mail e Telefone (24 x 7 x 365) – Com integração ao nosso sistema de Gerenciamento de solicitações (ITSM);
- Garantir a eficiência da aplicação no ambiente em que está sendo executada;
- Dar suporte técnico (N1, N2 e N3) para identificação, diagnóstico e solução de problemas envolvendo a plataforma da EAF bem como, as aplicações fazem interface com ela (Integradores);
- Acompanhamento E2E de problemas de terceiros que afetem o funcionamento da plataforma Proposta;
- Acompanhamento proativo de alarmes e monitoramento da solução proposta;
- Atender aos SLAs estipulados pela EAF:
- Em caso de falha CRÍTICA onde uma falha total ou parcial na Solução Proposta afete impeça a Operação de executar os Serviços e que não haja contingência manuais, a PROPONENTE deverá iniciar a atuação em até 15 minutos após a abertura do chamado e resolver a falha do lado da Solução Proposta em até 4 horas.
- Em caso de falha URGENTE em que há uma falha total ou parcial na Solução Proposta (impacto > que 30% do serviço) mas que haja contingência manual e que o serviço para o Beneficiário final é parcialmente impactado, a PROPONENTE deverá iniciar a atuação em até 30 minutos e resolver a falha do lado da Solução Proposta em até 8 horas.
- Em caso de falha MÉDIA que afete a qualidade de um serviço EM MENOS DE 30%, e que o Beneficiário final não tenha impactos na prestação de serviços, a PROPONENTE deverá iniciar a atuação em até 60 minutos e resolver a falha do lado da Solução Proposta em até 8 horas.
- Para cada falha no Serviço, a PROPONENTE deve comunicar no momento zero da falha e no encerramento do problema, as equipes de operação solicitante (Contact Center ou Campo) e à Gerente de TI via canais de comunicação configuradas na Plataforma.

	RFP – Request for Proposal	Página 8 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

- A resolução do incidente sempre deve ser encerrada com o Laudo da causa do problema e o detalhamento da solução aplicada, indicando, pelo menos, a versão, data hora da GMUD e o ponto/ regra do fluxo corrigido.
- Todo erro causado por erro e evidenciado em Laudo que seja única e somente causada pela PROPONENTE, e que causar algum dano financeiro ou jurídico/regulatório à CONTRATANTE, este será repassado para o PROPONENTE.
- Manutenção e Melhoria contínua da Solução proposta.

7. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO / PAGAMENTO

Os serviços prestados serão remunerados em **60** (sessenta) dias após recebimento da nota fiscal, conforme o contrato.

Os preços apresentados deverão incluir todas as despesas diretas e indiretas, inclusive os tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, e quaisquer outros custos e despesas incidentes sobre a prestação do serviço, em conformidade com o que dispõe a legislação brasileira.

A emissão da Nota Fiscal /Nota de Débito é condicionada à validação do Gestor do contrato na EAF. Nenhuma Nota Fiscal/Fatura poderá ser paga sem autorização do Gestor do Contrato.

Os faturamentos a serem realizados pela PROPONENTE à EAF deverão ser baseados no efetivamente realizado, bem como deverão ser executados frente aos preços adjudicados durante o processo de compra, e deverão conter o número do processo de compra informado na minuta do contrato.

A PROPONENTE reconhece que eventual contratação não confere qualquer garantia de execução da totalidade das atividades, bem como não lhe confere qualquer garantia de prestação de serviços/fornecimento mínimo(a) à EAF, mas apenas estipula as condições comerciais que serão praticadas entre as Partes durante a sua vigência.

O pagamento será feito exclusivamente mediante transferência bancária na conta corrente de titularidade da Proponente/Contratada, informada previamente. Em caso de alteração da conta corrente, a Contratada deverá comunicar, por escrito, à EAF/Contratante, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, os dados completos da nova conta corrente (banco, agência e número da conta), sob pena de aceitação do pagamento efetuado na conta anteriormente indicada. Caso a conta corrente anteriormente indicada esteja inativa e a Proponente/Contratada não houver informado os dados da nova, a EAF/Contratante deverá reter o pagamento até que seja regularizada a comunicação, sem qualquer ônus ou penalidade. O comprovante da operação bancária configurará, para todos os efeitos legais, prova inequívoca do cumprimento da obrigação de pagamento da Contratante.

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 9 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

Reajuste: As Partes acordam que o valor do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses de vigência, com base na variação acumulada nos últimos 12 (doze) meses do IPCA ou do IGPM, prevalecendo aquele que tiver o menor percentual de variação no referido período.

A Proponente deverá apresentar preço por volumetria ativo e receptivo, bem como exemplo do processo de validação da medição mensal, com o respectivo entregável.

8. CONTRATO

Minuta contrato: **A minuta do contrato acompanha a presente RFP e deverá ser observada pelo(a) PROPONENTE. A PROPONENTE deverá estar de acordo com todo o seu teor.**

Eventuais dúvidas e/ou solicitações de alterações/adequações da minuta em questão devem ser encaminhadas juntamente com a proposta técnica. Caso contrário entender-se-á que o Propoente concorda com todos os termos e condições da minuta contratual apresentada.

O envio de Proposta técnica e/ou comercial, sem qualquer ressalva em relação ao teor da minuta padrão da EAF, configurará aceite total e irrestrito aos seus termos, **não cabendo qualquer alteração posterior, salvo em razão de necessidades da EAF.**

Língua: O contrato será redigido em português.

Foro: O Foro será o da Comarca de São Paulo/SP, sendo regido e interpretado de acordo com as leis brasileiras.

Assinatura: **Referido contrato deverá ser assinado eletronicamente pelas partes antes do início da sua execução, sob pena de, a critério único e exclusivo da EAF, suspender os respectivos pagamentos.**

Alterações escopo: As alterações ou inclusão de novos serviços não previstos nesse contrato ficarão condicionadas à aprovação prévia e expressa da EAF, mediante aditivo contratual assinado pelas partes.

Rescisão: Entre outras hipóteses previstas contratualmente, o contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, pela EAF, mediante comunicação escrita, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem que tal fato implique obrigação de multa e/ou indenização de nenhuma espécie da EAF à Contratada.

Cessão. Os direitos e obrigações da EAF estabelecidos no Contrato não poderão ser transferidos ou cedidos, na totalidade ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da EAF. Os direitos e obrigações da EAF estabelecidos neste Contrato poderão ser transferidos ou cedidos, na totalidade

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 10 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

ou em parte, para suas controladas, controladoras ou coligadas, bem como para quem o Governo Federal eventualmente vier a atribuir a operação do Projeto sob responsabilidade da EAF.

Seguro: A Proponente deverá providenciar, nos termos da minuta contratual, seguros obrigatórios por lei, incluindo o seguro de acidentes de trabalho e seguro de vida e acidentes pessoais dos seus colaboradores envolvidos na execução da presente contratação.

Vigência: Contrato a ser firmado entre as Partes terá vigência 24 (vinte e quatro) meses.

9. CONFORMIDADE LEGAL

a) A PROPONENTE deve cumprir todas as leis, estatutos, portarias, ordens, regulamentos e diretrizes estabelecidas pelos governos Federal, Estadual ou Municipal, que sejam vinculativos e aplicáveis ao escopo contratado e que estejam vigentes na data de assinatura do Contrato. A aplicação de alterações às referidas exigências governamentais, após esta data, deverá ser avaliada e negociada pelas Partes.

b) A PROPONENTE deve ter estabelecimento registrado no país, comprovado mediante o envio do contrato social registrado no Brasil.

c) Econômicas - CNAE compatível com seu objeto social, bem como que a contratação pretendida está compreendida no objeto social e no CNAE da PROPONENTE, mediante o envio do contrato social e do respectivo CNPJ e da indicação do CNAE entendido pela Proponente como adequado. Referida comprovação deve ser feita por meio de cópias de registros, documentos e comprovantes relacionados à classificação de atividades, de forma clara, precisa e objetiva. Qualquer falsificação, imprecisão ou omissão nas informações fornecidas pela PROPONENTE constituirá motivo para desclassificação da PROPONENTE ou, se verificada posteriormente, violação contratual, medidas judiciais e eventuais perdas e danos.

d) Objetivando garantir a integridade e imparcialidade dos processos de compras, bem como a ausência de conflitos de interesse, a EAF informa que, é incompatível com a contratação pretendida a participação na presente concorrência de PROPONENTES adjudicadas pela EAF em processos anteriores que, por algum motivo, sejam conflitantes em relação ao presente Processo. A PROPONENTE reconhece que qualquer violação ao exposto poderá resultar em desclassificação da PROPONENTE ou, se verificada posteriormente, violação contratual, medidas judiciais e eventuais perdas e danos.

e) A PROPONENTE deve comprovar na proposta técnica estar regular com o Fisco Federal, Estadual e Municipal, mediante o envio das Certidões dos respectivos órgãos.

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 11 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

f) A comprovação do atendimento dos itens “b”, “c” e “e” deverá ser feita de forma documental e a comprovação dos itens “a” e “d” de maneira declaratória, em arquivo específico denominado “conformidade legal”.

g) Os itens acima são eliminatórios e definirão o prosseguimento da PROPONENTE no processo em questão.

10. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Deverá ser apresentada proposta com especificações técnicas e propostas de Fluxo de aprovação e resolução por área solicitada para subsidiar a análise. A documentação deverá ser clara, precisa, completa e original, devendo abranger todos os itens componentes do objeto a ser adquirido.

A proposta técnica deverá conter para cada item a avaliação de Atendimento Total, Atendimento Parcial ou Não Atende para cada requisito solicitado e o detalhamento do Atendimento Total ou Parcial. Conforme arquivo excel em anexo:



Avaliação%20Tecnica
-Whatsapp-Modelo.xl

A proposta também deverá ter a explicação de cada Serviço detalhando:

1. Modelo, Tipo e Funcionalidade da Licença;
2. Escopo das Prestações de Serviços:
 - a. Setup da Solução;
 - b. Suporte/Manutenção;
 - c. Melhoria/ Novas funcionalidades;
3. Escopo/Responsabilidade da Prestação de Serviços por Canal:
 - a. Whatsapp;
 - b. Instagram;
 - c. Messenger;
 - d. Telegram;
 - e. Webchat
 - f. SMS;

A POC ficará a critério do fornecedor (e que deverá ser entregue junto à proposta com os critérios abaixo), portanto não teremos tempo hábil, considerando que a entrega deverá ser feita até o dia 12/3.

1. Atendimento automático por reconhecimento e resposta em Voz do fluxo de Agendamento:
 - a. Solicitar CPF/Nis;
 - b. Validar o CPF/Nis na base do CadUnico (Function);
 - c. Após Validação do CadUnico, solicitar o telefone e e-mail de contato do Beneficiário;

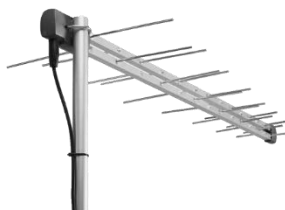
 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 12 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

- d. Gravar os Telefone e e-mail do Beneficiário na Base do CRM;
- e. Solicitar CEP e/ou ter outra opção de validação do endereço residencial do Beneficiário via integração com CRM ou com a base da Datasíntese de cadastro que possuímos;
- f. Solicitar e identificar se a Antena do Beneficiário é do tipo convencional e que é elegível à troca:

i. Dicas:

- 1. Quem utiliza antena digital externa, tipo espinha de peixe, ou interna para assistir sua programação, já tem acesso à TV Digital e não precisará fazer o agendamento. O mesmo ocorre para quem tem TV por assinatura:

a. Espinha de Peixe:



b. Interna Digital



c. TV por Assinatura



- 2. Antena Convencional e tem que estar funcionando até a data da troca: aquela que é grande, instalada do lado de fora da casa e feita de tela, toda furadinha.

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 13 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024



2. Ao Validar a antenna e a elegibilidade do beneficiário, buscar três opções de data de agendamento no CRM , Vocalizar as datas e solicitar ao beneficiário a que ele escolhe.
3. Criar o ticket de agendamento no CRM e enviar a confirmação para o usuário ao final do atendimento em texto e em voz.
4. Caso o beneficiário precise de ajuda ou a automação não consiga atender, derivar a conversação para o atendimento humano.
5. Disponibilizar as telas e relatórios de acompanhamento e gestão operacional do atendimento automático e humano.
6. Caso opte por uma apresentação, a POC deve ser gratuita e com duração de duas semanas corridas. Enviar o cronograma de início da POC na proposta técnica;

11. GESTOR DO CONTRATO

Nome: Adilson Farias

11. COMPRADOR RESPONSÁVEL

Nome: Carla Alessandra de Faria Neves

Celular: (11) 94311-8253

E-mail: Carla.neves@eaf.org.br

13. INFORMAÇÕES GERAIS

- a. Todo e qualquer eventual custo relacionado ao desenvolvimento desta RFP será de inteira responsabilidade da Proponente, não tendo a EAF responsabilidade sobre estes custos e/ou outros dele decorrentes, direta ou indiretamente.
- b. A EAF não se obriga a contratar o objeto da presente RFP podendo desistir da contratação a qualquer momento sem qualquer justificativa.

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 14 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

c. A EAF se reserva ao direito de modificar as condições gerais descritas nesta RFP, nos eventuais documentos futuros de RFP e Contrato, entre outros

d. A EAF poderá, a qualquer momento e por qualquer motivo, suspender, interromper, invalidar, encerrar ou revogar a RFP, sem que caiba aos Proponentes indenização e/ou ressarcimento de qualquer espécie e a qualquer título.

e. Será permitida a contratação de terceiros para a prestação dos serviços objeto da RFP, mediante autorização prévia da Contratante, porém a obrigação e responsabilidade pelos prazos e qualidade do serviço prestado será sempre da parte da Contratada, que deverá garantir que qualquer terceiro siga todas as regras determinadas pelas partes, observadas todas as disposições contratuais.

f. Caso a Proponente tenha conhecimento de eventual conflito de interesses, deverá reportar na respectiva proposta (para avaliação pela área de Compliance da EAF antes da contratação) ou declinar da presente RFP.

g. Ao participar da RFP, o(a) Proponente declara que:

- Está de acordo com todos os termos e anexos da presente RFP, inclusive, mas sem se limitar aos termos da minuta do contrato;
- Não possui direito adquirido à contratação, sendo facultado à EAF o exercício da prerrogativa de suspender, interromper, invalidar ou revogar a RFP;
- Ainda que apresente a melhor proposta, não possui direito adquirido à contratação;
- Não há qualquer conflito de interesse na sua participação à presente concorrência;
- Estar ciente de que a inobservância de uma ou mais exigências aqui previstas, poderá ensejar sua desclassificação.

h) A eventual adjudicação do objeto ao Proponente no presente processo de concorrência, tem função unicamente classificatória, que deve ser observada pela EAF, se optar pela celebração do contrato.

i) A assinatura do contrato está condicionada à adjudicação da Proponente, contudo, a adjudicação não lhe confere direito à efetiva contratação e, consequente, à assinatura do contrato, podendo a EAF decidir pela revogação do processo/não celebração do contrato, por conveniência e oportunidade ou em decorrência de alterações nas políticas públicas relacionadas ao escopo do Edital nº 01/2021/ANATEL, sem que caiba ao adjudicado qualquer direito a indenização e/ou reclamação de qualquer natureza..

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A Proponente reconhece que a EAF é a titular exclusiva de todos os direitos de propriedade

	RFP – Request for Proposal	Página 15 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

intelectual oriundos do objeto contratado, incluindo, mas sem limitação, os direitos autorais. Desta forma, a execução do objeto contratado não lhe confere quaisquer direitos sobre os mesmos, uma vez que o objeto contratado pertence exclusivamente à EAF e apenas esta poderá dispor deste da forma que lhe convir.

A Proponente expressamente cede e transfere, em favor da EAF, todo e qualquer direito relativo ou decorrente do objeto contratado, cabendo apenas à EAF utilizá-los ou cedê-los a terceiros, de acordo com a sua livre conveniência, sem a necessidade de qualquer pedido de aprovação ou pagamento adicional.

As Partes reconhecem e concordam que a EAF não transfere à Proponente qualquer direito de propriedade intelectual relativo ao objeto contratado anteriormente detidos por ela.

Fica vedado à Proponente agir ou assumir obrigações de quaisquer naturezas em nome da EAF, a utilizar-se da marca e/ou nome e logotipo da EAF, ou ainda de valer-se de qualquer direito desta relacionado à propriedade intelectual, a menos que expressamente autorizada, por escrito, pela EAF.

Garantir que os direitos de propriedade intelectual, direitos de imagem e direitos autorais sobre os diversos pacotes de trabalhos produzidos ao longo do Contrato pertençam à EAF e sua sucessora, incluindo toda a documentação preparada e submetida aos órgãos e entidades envolvidas, informações solicitadas, pareceres, modelos de dados coletados e apresentados, bases de dados utilizadas, justificando os casos em que isto não se aplicar, parcial ou totalmente.

O objeto da presente RFP não outorga a qualquer uma das Partes direito algum sobre qualquer Propriedade Intelectual da outra, devendo seu uso ocorrer de maneira que a Parte detentora dos direitos sobre a Propriedade Intelectual seja reconhecida sempre como sua única proprietária ou titular.

A Proponente garante à EAF o objeto contratado contra qualquer ônus, garantia ou direito de terceiro que possa impedir ou prejudicar a posse e o uso pela EAF, bem como que seu uso não viola direitos de propriedade intelectual de terceiros e que o objeto contratado não demanda qualquer licença de uso de alguma propriedade intelectual da Contratada ou de terceiros, seja de patente, desenho industrial, software ou outro direito. Caso a Contratada descumpra essa garantia, caberá exclusivamente a ela assegurar à EAF que a ela terá a licença de uso dessa propriedade intelectual, durante todo o período de vida útil do objeto contratado, sem prejuízo dos direitos da EAF e decorrentes do inadimplemento contratual.

 EAFF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 16 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

15. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Proponente deverá possuir política apropriada de proteção de dados em conformidade com as leis aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de dados Pessoais (Lei 13.709/2018) e assegurar que toda a informação pessoal coletada seja devidamente tratada.

Deverá a Proponente apresentar na Proposta Comercial evidências desse item.

16. AVALIAÇÃO DE PROPOSTAS

A análise da melhor proposta será feita considerando aspectos técnicos e de qualidade e aspectos financeiros.

A tomada de decisão pela melhor proposta será efetuada pela área de Compras da EAF, levando em consideração a análise de custos e respectiva negociação. Contudo, inicialmente, será feita a validação da proposta técnica pela área gestora da Contratante.

A EAF poderá optar pela contratação da empresa participante que, a seu exclusivo critério, apresentar a melhor proposta, que pode não ser necessariamente a de menor preço.

17. DATA PARA ENVIO DE DÚVIDAS SOBRE ESSA RFP:

Será definida pela área de Compras da EAF

18. DATA PARA ENTREGA DA PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL:

A fim de que sua proposta seja considerada, a proposta técnica e comercial deverá ser enviada exclusivamente para a área de Compras EAF carla.neves@eaf.org.br

A data será definida pela área de Compras da EAF.

Para que sua oferta seja considerada, as propostas técnica e comercial deverão ser enviadas até a(s) data(s) informada(s) pela área de Compras da EAF.

Propostas recebidas fora do prazo solicitado podem ser desconsideradas pela EAF.

19. INDICAÇÃO DE CENTRO DE CUSTO PARA O PROCESSO

Segue **Centro de Custo** para contabilizar o processo em referência TI.

CENTRO DE CUSTO: 43001

 EAF - Criada conforme determinação da ANATEL	RFP – Request for Proposal	Página 17 de 17
	“Solicitação de Proposta”	Data 09/02/2024

20. PRAZO – CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO

ATIVIDADE	DATAS	HORÁRIO
Publicação da RFP	15/02/24	18:00
Recebimento das Perguntas	16/02/24	15:00
Envio Caderno de Respostas	16/02/24	18h00
Envio das propostas técnica e comercial	19/02/24	17:00
Go live Solução (data máxima)	01/04/24	