

SaaS Comunicação
Requisitos de Qualificação Técnica

Autodeclaração da INTERESSADA

Item	Descrição dos requisitos técnicos essenciais e não essenciais	Tipo	Atende?	PTS	Evidência*
1	Requisitos de Autenticação da Solução				
1.1	Permitir ao usuário acesso a um portal de aplicações usando solução de SSO (Single Sign-On);	(Essencial)		Desclassificado	
1.2	A solução deve permitir a integração com Login Único do GovBr com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com o protocolo: - OpenID Connect 1.0 com implementação de Authorization Code Flow. Caso a Solução necessite utilizar Client público, deverá ser implementada a extensão "Proof Key for Code Exchange" (PKCE);	(Essencial)		Desclassificado	
1.3	A solução deve permitir a integração com Login Único do GovBr com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com o protocolo: - SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do payload SAML;	Não essencial (Peso 1)		0	
1.4	Caso a solução mantenha um cadastro de usuários, deve disponibilizar uma SDK/API para gestão (criação, edição e remoção) desse cadastro.	Não essencial (Peso 1)		0	
1.5	Possuir recurso de expiração de login em dias;	Não essencial (Peso 1)		0	
2	Requisitos das Características da Solução				
2.1	A solução deverá permitir a utilização integrada e simultânea de múltiplos canais de comunicação e interação. Isso deve incluir, no mínimo, a disponibilização de webchat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram e e-mail como meios de contato. Além disso, deve ser possível a transferência de chamadas telefônicas entre esses canais. Independentemente do canal utilizado pelo usuário, o atendimento será realizado de forma padronizada em uma única plataforma, assegurando consistência e uniformidade na experiência do usuário.	(Essencial)		Desclassificado	
2.2	A solução deve oferecer flexibilidade de instalação tanto em ambiente local (on-premise) quanto como um serviço em nuvem (SaaS) hospedado na nuvem do Governo do Serpro. Esta versatilidade é crucial para assegurar a continuidade dos serviços e a soberania dos dados, em ambiente 100% nacional	(Essencial)		Desclassificado	
2.3	A solução deve estar em plena conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso implica na implementação de políticas, práticas e procedimentos que garantam a proteção dos dados pessoais, assegurando a privacidade, a segurança da informação e os direitos dos titulares dos dados. A adequação à LGPD é fundamental para a operacionalização da solução, envolvendo a coleta, o armazenamento, o tratamento e a transferência de dados pessoais de forma legal, justa e transparente.	(Essencial)		Desclassificado	
2.4	A solução deve ser capaz de ser entregue aos clientes contratantes com uma identidade visual previamente customizada para se adequar à marca e às diretrizes visuais específicas do cliente. Isso envolve a adaptação de elementos como cores, logotipos, fontes e outros componentes de design gráfico, assegurando que a aparência da plataforma esteja em harmonia com a identidade corporativa do cliente desde o início do uso.	(Essencial)		Desclassificado	
2.5	A funcionalidade deverá fornecer um banco de dados para o armazenamento das respostas, para ser consultada por critérios como data, período, localidade de origem, nome ou outros dados do cliente, atendente, etc.	(Essencial)		Desclassificado	
2.6	A solução deverá fornecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.	(Essencial)		Desclassificado	
2.7	A solução permitirá enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.	(Essencial)		Desclassificado	
2.8	A solução permitirá o roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.9	A solução deverá ter a capacidade para enviar ao cliente links de páginas web.	(Essencial)		Desclassificado	
2.10	A solução deverá fornecer a emissão de sons para distinguir a interação de chat de outras interações.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.11	A solução deve permitir a correção ortográfica automática e em português.	(Essencial)		Desclassificado	
2.12	A solução permitirá múltiplas sessões de chat por analistas de atendimento, a serem configuradas pelos administradores.	(Essencial)		Desclassificado	
2.13	A solução permitirá a transferência de diálogos para outras filas de atendimentos, ou diretamente para outro atendente;	(Essencial)		Desclassificado	
2.14	A solução deve possibilitar que o atendente insira outros atendentes (ex.: supervisor, especialistas) na conversa para que juntos possam interagir com o cidadão.	(Essencial)		Desclassificado	
2.15	Deverá apresentar uma funcionalidade "Supervisor", o qual possa ver em tempo real todas as conversas do sistema, inclusive interações que ainda esteja ocorrendo somente com o chatbot. Supervisor pode a qualquer momento entrar nas conversas e enviar mensagens ao cidadão.	(Essencial)		Desclassificado	
2.16	Deverá apresentar horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador.	(Essencial)		Desclassificado	
2.17	Deverá oferecer mensagem de saudação automática parametrizável.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.18	A solução permitirá a visualização das mensagens "cliente está digitando" e "atendente está digitando" quando for o caso.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.19	A solução apresentará agendamento de atendimento atrelado ao especialista (atendente) ou unidade.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.20	A solução deverá permitir o envio do diálogo por e-mail.	Não essencial (Peso 3)		0	
2.21	A solução permitirá o salvamento do diálogo em arquivo ".pdf".	Não essencial (Peso 3)		0	
2.22	A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com eventuais APIs da contratante, inclusive para envio de SMS.	(Essencial)		Desclassificado	
2.23	A ferramenta deverá permitir integração com as APIs de via Facebook, Twitter e Instagram, entre outras redes sociais a critério da contratante.	(Essencial)		Desclassificado	

Validação do SERPRO

Atende?	PTS	Parecer Técnico
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	0	
	0	
	0	
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	0	
	Desclassificado	
	0	
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	0	
	0	
	Desclassificado	
	Desclassificado	
	0	
	0	
	0	
	Desclassificado	
	Desclassificado	

2.24	A ferramenta deverá permitir que os contatos recebidos via Facebook, WhatsApp, Twitter e Instagram sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos atendentes e outros critérios pré-definidos, bem como seus dados estatísticos registrados.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.25	Gerar uma visualização para cada contato recebido via redes sociais e exibir conversas completas e organizadas.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.26	Atualizar as filas de agentes em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.27	Permitir a comunicação interna entre os agentes de atendimento e também com outros servidores do órgão, em conversas individuais (um a um) e também pela criação de grupos com diversos participantes internos.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.28	Permitir a criação de salas de conversa internas, onde somente alguns usuários autorizados possam escrever nestas salas para permitir o envio de comunicados internos.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.29	Possibilitar auditoria das conversas, tanto de atendimento do omnichannel como de conversas internas, permitindo inspeções de qualidade e monitoramento de utilização da solução.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.30	Deverá permitir integrações por API REST para consumo dos dados produzidos pelos canais de comunicação e troca de informações com os sistemas da CONTRATANTE. A camada de serviços (API REST) da solução deverá disponibilizar métodos para comunicação bidirecional, permitindo um fluxo de interações.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.31	Deve ser possível classificar cada atendimento com níveis diferentes de prioridade pré configurados.	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.32	Deve apresentar de forma visual confirmação de que a mensagem enviada foi lida. Deve ser possível desativar essa opção.	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.33	Deve ser possível visualizar relatório de quais usuários leram a mensagem enviada e quando;	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.34	A solução deve oferecer, no mínimo, as seguintes categorias de espaços de comunicação: - Mensagens Diretas: Espaço destinado à comunicação privada entre dois usuários, permitindo interações individuais de maneira confidencial. - Canais: Ambientes de comunicação coletiva, que devem ser organizados em, pelo menos, duas categorias: a) Canais Públicos: Acessíveis a todos os usuários da plataforma, que podem localizar e participar desses canais livremente, facilitando a interação aberta e a troca de informações. b) Canais Privados: Exclusivos para usuários especificamente convidados, garantindo privacidade e foco em discussões restritas a um grupo selecionado. - Times: Conjuntos de usuários associados por setor, departamento, unidade, projeto ou qualquer outro interesse comum. Cada time deve contar com um canal principal para comunicações gerais e ter a capacidade de criar canais secundários para discussões específicas relacionadas ao grupo. Esses canais secundários devem ser visíveis e acessíveis a todos os membros do time, promovendo colaboração e compartilhamento de conhecimento dentro do time.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.35	A solução deverá facilitar a organização das conversas em canais por meio da funcionalidade de "Threads" (Tópicos), permitindo aos usuários criar tópicos dentro dos canais para discussões organizadas, sem sobrecarregar o canal principal. Esses tópicos deverão ser visíveis e acessíveis apenas pelos membros do canal, com a possibilidade de coexistirem múltiplos tópicos simultaneamente. Além disso, os usuários poderão 'seguir' tópicos específicos para receber notificações de novas mensagens, e a solução incluirá ferramentas para filtrar e visualizar todas as "Threads" criadas, assegurando uma gestão eficiente e focada das conversas.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.36	Para melhor organizar as conversas nos canais e possibilitar a inclusão de participantes externos em tópicos específicos, a solução deve permitir a criação de "Discussões". Essas discussões aparecerão no canal de origem, mas ao serem acessadas, revelarão as mensagens relacionadas em um espaço dedicado, evitando a sobrecarga do canal principal e mantendo as conversas organizadas. Cada discussão gerará um novo canal, vinculado ao canal original, acessível aos usuários do canal de origem a qualquer momento. Importante, será possível adicionar usuários externos a essas discussões, garantindo que esses participantes tenham acesso apenas à discussão específica, sem visibilidade ou acesso ao canal principal. A solução suportará múltiplas discussões dentro de um mesmo canal e incluirá ferramentas para filtrar e exibir todas as "Discussões" estabelecidas, facilitando a gestão e participação nas conversas.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.37	Deve ser possível configurar canais para funcionarem em um formato de apenas leitura: Somente usuários autorizados poderão escrever neste canal; Todos demais participantes conseguirão apenas ler as mensagens trocadas neste canal.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.38	Permitir gravação e envio de mensagens de áudio;	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.39	Possuir lista padrão de diretórios tanto para salas públicas como também para usuários da plataforma.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.40	Nos canais deve possuir ferramenta de busca por mensagens anteriores.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.41	Deve ser possível a ativação de criptografia nas comunicações um a um e em canais.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.42	A solução deve incorporar um sistema de notificações em tempo real, abrangendo dispositivos móveis através de push notifications, sem restrições quanto à quantidade. Deverá oferecer uma opção de notificações seguras, assegurando que o conteúdo das mensagens não seja exposto nas notificações enviadas aos dispositivos móveis. Os usuários terão a liberdade de personalizar suas configurações de notificação, tanto de forma global quanto especificamente por sala e por tipo de dispositivo (desktop ou mobile). Além disso, será possível modificar o som das notificações para uma experiência mais personalizada. A funcionalidade de mencionar usuários específicos, garantindo que estes sejam notificados quando sua atenção for requisitada em determinada mensagem, também estará disponível.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.43	Histórico persistente das mensagens trocadas nas salas, de forma que independente da forma de acesso (web, aplicativo desktop ou aplicativo celular) todo o histórico da sala esteja visível: Usuários adicionados em uma sala devem possuir acesso ao histórico completo de mensagens e arquivos trocados	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
2.44	Deve ser possível formatar as mensagens enviadas, como por exemplo deixá-las em negrito e itálico.	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.45	Ao compartilhar um link, deve ser apresentado no canal informações sobre o link: Se compartilhar link de um vídeo do Youtube, deve ser carregado o título do vídeo e a possibilidade de visualizar o vídeo da própria solução, sem precisar abrir uma nova aba de navegação;	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.46	Deve ser possível adicionar mensagens como favoritas, e opção para filtrar todas as mensagens favoritadas pelo usuário no canal;	Não essencial (Peso 3)		0			0	
2.47	Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição: Permitir criar novos campos de descrição do usuário;	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	

4.1	A solução deve incorporar uma funcionalidade de gerenciamento que permita o monitoramento detalhado da utilização da plataforma, incluindo a análise de usuários ativos diariamente, semanalmente e mensalmente. Essa funcionalidade deve ser capaz de apresentar a quantidade de usuários ativos por dia e por hora, permitindo identificar os períodos de maior e menor atividade. Além disso, deve oferecer um registro histórico do volume de mensagens enviadas na plataforma, bem como uma discriminação da quantidade de mensagens enviadas por tipo de sala (pública, privada e um a um), facilitando a compreensão de como a solução está sendo utilizada e identificando as preferências de comunicação dos usuários.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.2	A solução deve oferecer a capacidade de configurar e personalizar permissões através da criação de "papéis" específicos, tais como 'administrador', 'suporte', 'usuário', entre outros, permitindo ou restringindo a realização de diversas ações dentro da plataforma. Isso inclui a habilidade de criar novos usuários, estabelecer salas e times, excluir usuários, adicionar ou remover usuários de salas, iniciar conversas privadas, editar ou deletar mensagens enviadas, além de gerenciar a administração da solução e realizar auditorias.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.3	Deve permitir identificar os papéis ao lado do nome de usuário nas mensagens;	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.4	Informações gerais da plataforma, versões, licenças aplicadas, quantidades de usuários, mensagens, espaço de armazenamento ocupado.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.5	Permitir que o administrador liste todas as salas criadas no sistema.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.6	Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.7	Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.8	Permitir o envio de e-mails internamente pelo administrador.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.9	Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.10	Possuir monitoramento de métricas em tempo real, como por exemplo: Usuários ativos na plataforma, por dia, semana e mês para acompanhar utilização da solução Quantidade de usuários ativos por dia e por hora do dia, de forma a identificar os momentos de pico e vale na utilização Quantidades de mensagens enviadas na plataforma, de forma histórica para acompanhar utilização da mesma Quantidade de mensagens por tipo de sala (pública, privada, um a um) para identificar a forma como a solução tem sido mais usada.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.11	Permitir a alteração e a adaptação dos emojis padrão do sistema. Deve ser possível a disponibilização de emojis customizados pelo órgão.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.12	Definir o modo de visualização das mensagens alterando o espaçamento entre as mensagens.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.13	Ativar ou desativar as confirmações de leitura de mensagens enviadas.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.14	Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens;	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.15	Deve ser possível configurar filtro de palavras em mensagens (palavras de baixo calão - por exemplo);	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.16	Permitir ocultar mensagens de: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado";	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.17	Deve ser possível a configuração destas integrações utilizando 'Webhooks', utilizando-se de payload JSON para trafegar e processar as informações desejadas.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.18	Deve ser possível também o desenvolvimento de 'scripts' em linguagem de desenvolvimento de mercado (como Java, Javascript, Typescript ou Python) para realizar esta integração.	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.19	Possuir cliente para ser instalado em: máquinas com sistemas operacionais Windows, Mac e Linux navegadores de Internet e dispositivos móveis com sistemas operacionais iOS e Android	Não essencial (Peso 5)		0			0	
4.20	A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.21	O sistema deve possuir um módulo de gerenciamento de usuários que permita o cadastro, edição, exclusão e definição de perfis de acesso dos usuários presentes no sistema.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.22	O sistema deve permitir modificações nos templates de e-mail enviados ao usuário final, visando atualização e padronização das mensagens de notificação.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.23	O sistema deve permitir ao usuário criar favoritos para acessar rapidamente as páginas mais utilizadas do sistema.	Não essencial (Peso 1)		0			0	
4.24	Os dados na base de dados devem ser atualizados em tempo real sempre que ocorrer uma alteração, inclusão ou exclusão, independentemente do dispositivo de acesso utilizado e da camada de apresentação (navegador ou aplicativo para dispositivo móvel) não utilizando atraso na visualização das informações após salvamento do usuário final.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
4.25	Todos os artefatos, códigos, documentação e modelos produzidos ou desenvolvidos por meio dos serviços técnicos remunerados com recursos do contrato serão de propriedade desta Organização Pública, a qual poderá atribuir licença de código aberto, na forma do art. 16 da Lei n.º 14.063/2020.	Não essencial (Peso 20)		0			0	
4.26	O sistema deverá registrar em banco de dados as operações realizadas no sistema para fins de auditoria. Os registros devem conter as seguintes informações: identificação do usuário, horário do registro e tipo de ação do usuário (inclusão, alteração ou exclusão).	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
5 Requisitos de infraestrutura da Solução								
5.1	A solução deve possuir capacidade técnica de integrar-se a sistemas por meio de APIs	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
5.2	Deverá possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários às funcionalidades mesmo em caso de falha de um servidor	Não essencial (Peso 3)		0			0	
5.3	O sistema deve ter uma estrutura online, dispensando a necessidade de ser instalado diretamente no computador local.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
5.4	Deve haver um documento de arquitetura do sistema que descreva os componentes do sistema, bem como os requisitos de software e hardware.	Não essencial (Peso 1)		0			0	
5.5	O sistema deve ser web responsável, compatível com dispositivos móveis, como tablets e smartphones. Isso permitirá que os usuários acessem e utilizem o sistema de forma conveniente e otimizada em seus dispositivos móveis, proporcionando uma experiência adaptada às telas menores e aos recursos específicos desses dispositivos.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
5.6	O sistema deve ser capaz de executar nos sistemas operacionais Red Hat Enterprise Linux Server 7, Windows Server 2012 e 2012 R2 ou versões superiores, incluindo as edições Standard e Datacenter.	(Essencial)		Desclassificado			Desclassificado	
5.7	A solução deve ser auto-escalável, ou seja, deve possuir a capacidade de se ajustar dinamicamente à demanda de carga de trabalho. Isso implica que o sistema seja capaz de aumentar ou reduzir seus recursos automaticamente, conforme necessário, para manter um desempenho consistente e eficaz, mesmo diante de variações abruptas no tráfego ou no uso da aplicação. A escalabilidade automática é crucial para garantir uma experiência de usuário sem interrupções, otimizando custos e mantendo a eficiência operacional do ambiente.	Não essencial (Peso 3)		0			0	

6	Requisitos de Relatórios, Análise de Dados, Monitoração e Suporte ao Ambiente				
6.1	Permitir a monitoração e notificação de alertas parametrizados;	(Essencial)		Desclassificado	
6.2	A ferramenta deve oferecer aos usuários a capacidade de gerar relatórios personalizados sem a necessidade de personalização ou construção de consultas SQL.	(Essencial)		Desclassificado	
6.3	A solução deve possuir a capacidade de exportar relatórios personalizados para diferentes formatos, incluindo Excel, TXT, CSV, ODS e PDF.	Não essencial (Peso 3)		0	
6.4	Possuir uma interface web de consumo e criação de painéis analíticos a partir das análises e pivot tables criadas, com o intuito de criar formas livres e personalizadas de analisar os indicadores coletados pelo sistema	Não essencial (Peso 5)		0	
6.5	Disponibilizar um API Gateway para operar como gerenciador do consumo das APIs da solução por terceiros, permitindo aplicar políticas de restrição de consumo, autenticação, autorização e auditoria de uso	(Essencial)		Desclassificado	
Item	Evidência de experiência comprovada na solução proposta	Tipo	Atende?	PTS	Evidência*
7.1	Atestados de capacidade técnica	Não essencial (Peso 5)		0	
7.2	Atestados de capacidade técnica	Não essencial (Peso 5)		0	
7.3	Atestados de capacidade técnica	Não essencial (Peso 5)		0	
7.4	Atestados de capacidade técnica	Não essencial (Peso 5)		0	
7.5	Atestados de capacidade técnica	Não essencial (Peso 5)		0	
				0	Pontuação total autodeclarada
				269	Pontuação máxima
				0%	Pencentual atingido

	Desclassificado	
	Desclassificado	
	0	
	0	
	Desclassificado	
Atende?	PTS	Parecer Técnico
	0	
	0	
	0	
	0	
	0	
	0	Pontuação total evidenciada
	269	Pontuação máxima
	0%	Pencentual atingido

Evidência: indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, vídeo demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg