

MEMORIAL DESCRITIVO

Contratação de Empresa Especializada para Fornecimento de Licenciamento e Serviços para Implantação e suporte de CRM (Customer Relationship Management) na Bahiagás.

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenciamento de software CRM e prestação de serviços de implantação, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção evolutiva da solução, visando otimizar a gestão do relacionamento com clientes da Bahiagás.

Este objeto, para o processo licitatório, deve estar dividido em dois lotes: Licenciamentos (01) e Serviços (02).

2. JUSTIFICATIVA

A Bahiagás atua no setor de energia, especificamente na distribuição de gás natural canalizado para diversos segmentos de clientes.

Possui uma estrutura organizacional complexa, típica de empresas de grande porte e concessionárias de serviço público, com três diretorias (Presidência, Administrativa e Financeira, Técnica e Comercial).

A empresa opera sob um regime regulatório específico, com tarifas e expansão da rede definidos em contrato de concessão. E pode distribuir gás natural em todo território do Estado da Bahia.

O setor de gás natural é altamente regulamentado, com normas e padrões estabelecidos pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA). E a Bahiagás deve cumprir rigorosamente as normas regulatórias e garantir a segurança e a confiabilidade do fornecimento de gás natural.

A principal liderança da empresa é composta pelo Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, responsáveis pela definição das estratégias e condução dos negócios. É importante considerar que a tomada de decisão pode envolver diversos níveis hierárquicos e áreas da empresa. É crucial identificar os *stakeholders* chave para a implementação do CRM, especialmente nas áreas comercial, atendimento ao cliente e TI.

A empresa está empenhada em expandir a rede de distribuição para atender a novos clientes e alcançar novas regiões do estado.

Municípios atualmente atendidos:

Alagoinhas, Amélia Rodrigues, Camaçari, Candeias, Catu, Conceição do Jacuípe, Cruz das Almas, Dias D'Ávila, Eunápolis, Feira de Santana, Ilhéus, Itabuna, Lauro de Freitas, Mata de São João, Mucuri, Santo Amaro, Santo Antônio de Jesus, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Simões Filho, Pojuca e Salvador.

Municípios a serem atendido pela expansão do Gás Sudoeste:

Aiquara, Aracatu, Barra da Estiva, Brumado, Contendas do Sincorá, Iramaia, Itagi, Itagibá, Jequié, Maracás, Lafaiete Coutinho e Tanhaçu.

A Bahiagás possui uma cultura organizacional focada na excelência operacional, na inovação e na sustentabilidade, e está em processo de transformação digital, buscando aprimorar seus processos e serviços através da utilização de novas tecnologias.

A companhia busca aprimorar a gestão do relacionamento com seus clientes, visando aumentar a satisfação, fidelização e otimização dos processos de vendas e atendimento. A implantação de um sistema CRM permitirá centralizar as informações dos clientes, automatizar tarefas, gerar relatórios gerenciais e otimizar as estratégias de relacionamento no estado da Bahia.

A solução CRM permitirá:

- **Centralização de informações:** Consolidar dados de clientes de diversas fontes em uma única plataforma.
- **Automação de processos:** Automatizar tarefas repetitivas, como o envio de e-mails, follow-ups e agendamento de reuniões.
- **Personalização do atendimento:** Oferecer um atendimento mais personalizado e eficiente, com base no histórico e nas preferências de cada cliente.
- **Geração de insights:** Gerar relatórios e dashboards para analisar o desempenho das campanhas, identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões estratégicas.
- **Otimização das vendas:** Otimizar o processo de vendas, desde a prospecção até o fechamento do negócio, aumentando a taxa de conversão e o ticket médio.
- **Melhoria da comunicação:** Aprimorar a comunicação entre as áreas da empresa, garantindo que todos tenham acesso às informações relevantes sobre os clientes.
- **Suporte à tomada de decisão:** Fornecer informações precisas e atualizadas para auxiliar na tomada de decisões estratégicas em todas as áreas da empresa.
- **Atendimento aos requisitos da LGPD:** Garantir o tratamento adequado dos dados pessoais dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Os licitantes devem apresentar:

- Proposta detalhada do escopo do projeto, incluindo as funcionalidades do CRM, os serviços de implementação, treinamento e suporte.
- Cronograma realista e detalhado de implementação do CRM, incluindo as etapas de planejamento, configuração, testes e treinamento.
- Proposta de custos transparente e detalhada, incluindo os custos de licenciamento, implementação, treinamento, suporte e manutenção.
- Evidências de sua experiência na implementação de soluções de CRM em empresas do setor de energia ou em empresas com características semelhantes às da Bahiagás.
- Referências de clientes que possam atestar a qualidade de seus serviços.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto deste Memorial Descritivo é composto por 06 (seis) itens que integram dois lotes, detalhados no Anexo V – Detalhamento do objeto:

- Item 01 - Sistema de gestão do relacionamento com o cliente;
- Item 02 - Plataforma multicanal de comunicação;
- Item 03 - Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia;

- Item 04 - Desenho e implementação dos fluxos de atendimento;
- Item 05 - Treinamento no uso da solução;
- Item 06 - Atualização e Suporte da solução.
- Item 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's).

A empresa contratada deverá fornecer:

a. Licenciamento do Software CRM:

- Licenças de uso do software CRM para o número de usuários especificado no **Anexo VI (Quantidade de Licenciamento)**.
- As licenças devem ser do tipo SaaS (Software as a Service) e incluir atualizações automáticas e suporte técnico.
- A solução deverá ser disponibilizada em nuvem, com servidores localizados em território nacional, garantindo a conformidade com a legislação brasileira.
- Ter nível de disponibilidade não inferior a 99%.
- Solução deve ser low-code/no-code.

b. Serviços de Implantação:

- **Planejamento da Implantação:** Elaboração de um plano de implantação detalhado, com cronograma, responsabilidades e marcos de entrega.
- **Configuração e Customização:** Configuração do sistema CRM de acordo com as necessidades específicas da Bahiagás, incluindo customização de campos, fluxos de trabalho e regras de negócio.
- **Migração de Dados:** Migração dos dados existentes dos clientes para o novo sistema CRM, garantindo a integridade e a segurança das informações. Tais dados estão disponíveis nos sistemas legados (Protheus, GGAS e Cliente On-Line) e em Workspaces da plataforma Trello.
- **Integração com Sistemas Existentes:** Integração do CRM com os sistemas já utilizados pela Bahiagás, como o ERP Protheus, GGÁS, Office 365 entre outros.
- **Testes e Homologação:** Realização de testes abrangentes para garantir o correto funcionamento do sistema CRM antes da entrada em produção.
- **Treinamento:** Treinamento dos usuários do sistema CRM, tanto na fase de implantação quanto em treinamentos contínuos.

c. Serviços de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva:

- **Suporte Técnico:** Suporte técnico para resolução de problemas e dúvidas dos usuários.
- **Manutenção Evolutiva:** Manutenção evolutiva do sistema CRM, com atualizações, correções de bugs e novas funcionalidades.
- **SLA (Service Level Agreement):** A solução CRM deverá garantir um nível de disponibilidade não inferior a **99%**, considerando a base mensal de funcionamento do sistema. Adicionalmente, os prazos de atendimento e resolução de incidentes deverão seguir a classificação abaixo, **sempre em horas úteis**:
- **Classificação de Incidentes e Prazos de Atendimento**

Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Crítico	Sistema inoperante, impactando operação essencial	1 hora	Solução de contorno em 2 horas, resolução definitiva em 4 horas
Alto	Impacto significativo em funcionalidades essenciais, mas com alternativas viáveis	2 horas	4 horas
Médio	Impacto moderado sem interrupção crítica	4 horas	8 horas
Baixo	Problemas menores ou ajustes	8 horas	24 horas

O suporte técnico deverá estar disponível **8x5**, via ferramenta de Service Desk Online (disponibilizada pela Bahiagás), sempre em língua portuguesa.

d. Requisitos Funcionais Mínimos do Software CRM:

O software CRM deverá permitir a digitalização e automação de serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente da Bahiagás, e atender aos seguintes requisitos funcionais mínimos:

- **Gestão de Contatos:**
 - Cadastro completo de clientes (pessoas físicas e jurídicas), com informações de contato, histórico de interações, dados demográficos e preferências.
 - Segmentação de clientes por diversos critérios, como setor, localização, porte e potencial de compra etc.
 - Importação e exportação de dados de clientes em diversos formatos.
- **Gestão de Vendas:**
 - Gestão de oportunidades de venda, com acompanhamento das etapas do processo de vendas.
 - Criação e envio de propostas comerciais.
 - Gestão de contratos.
 - Geração de relatórios de vendas.
 - Visualização do Funil.
- **Gestão de Marketing:**
 - Criação e envio de campanhas de e-mail marketing.
 - Gestão de leads (potenciais clientes).
 - Automação de marketing.
- **Gestão de Atendimento ao Cliente:**
 - Abertura e acompanhamento de chamados.
 - Base de conhecimento com respostas para perguntas frequentes.
 - Chat online.
 - Pesquisa de satisfação do cliente.
- **Relatórios e Dashboards:**
 - Geração de relatórios personalizados.

- Criação de dashboards com indicadores de desempenho.
- Acesso aos relatórios e dashboards em dispositivos móveis.
- **Segurança:**
 - Controle de acesso por usuário e perfil.
 - Criptografia dos dados e documentos.
 - Auditoria de acesso.
 - Conformidade com a LGPD.
 - A plataforma deve suportar autenticação multifator para os usuários da Bahiagás que a utilizarão.
 - A plataforma deve fornecer logs de auditoria dos trabalhos.
- **Mobilidade:**
 - Acesso ao sistema CRM em dispositivos móveis (smartphones e tablets).
 - Aplicativos móveis para iOS e Android.

4. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

- **Arquitetura:** Software baseado em arquitetura moderna, escalável e flexível.
- **Plataforma:** Baseado em nuvem (SaaS) com redundância e alta disponibilidade.
- **Segurança:** Conformidade com as normas de segurança de dados (ISO 27001, etc.).
- **Integração:** Facilidade de integração com outras plataformas via APIs.
- **Personalização:** Flexibilidade para customização e adaptação às necessidades da Bahiagás.
- **Relatórios:** Capacidade de gerar relatórios personalizados e dashboards.
- **Interface:** Interface amigável, intuitiva e responsiva.
- **Idiomas:** Disponibilidade em português (Brasil).

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo máximo para a execução completa do objeto deste Memorial Descritivo é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato. O cronograma detalhado de implantação será apresentado pela empresa contratada no Plano de Implantação.

Cronograma de execução sugerido:

Item	Descrição	Mês					
		01	02	03	04	05	06
01	Sistema de gestão do relacionamento com o cliente						
02	Plataforma multicanal de comunicação						
03	Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia						

04	Desenho e implementação dos fluxos						
05	Treinamento						

O **Item 06 - Atualização e Suporte** deverá ocorrer durante toda a vigência do contrato.

O **Item 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's)** poderá ser solicitado até a quantidade limite de 2.500 USTs, durante toda a vigência do contrato.

6. MATRIZ RACI PARA IMPLANTAÇÃO DO CRM NA BAHIA GÁS

A Matriz RACI define as responsabilidades para cada tarefa ou atividade durante a implantação do CRM. As siglas representam:

- R (Responsável): A pessoa ou equipe que executa a tarefa.
- A (Aprovador): A pessoa ou equipe que aprova o resultado da tarefa. Geralmente, é o dono da tarefa ou o stakeholder principal.
- C (Consultado): A pessoa ou equipe que deve ser consultada antes da tarefa ser iniciada ou finalizada. Sua opinião é importante para o sucesso da tarefa.
- I (Informado): A pessoa ou equipe que deve ser informada sobre o progresso e o resultado da tarefa.

Esta matriz é uma sugestão, podendo a CONTRATADA propor uma matriz melhorada.

Tarefa / Atividade	Alta Gestão	GETIN	GEVAR / Vendas	GERVAR / Atendimento	Contratada
Implementação					
Análise de Requisitos Detalhada	I	C	A	A	R
Configuração e Customização do CRM	I	C	I	I	R
Integração Sistemas Legados (Faturamento, etc.)	I	A	I	I	R
Migração de Dados	I	A	I	I	R
Testes e Validação	I	C	A	A	R
Treinamento dos Usuários	I	C	A	A	R
Operação e Manutenção					
Suporte Técnico aos Usuários	I	A	C	C	R
Monitoramento do Desempenho do CRM	I	A	I	I	R
Manutenção e Atualização do Sistema	I	A	I	I	R
Geração de Relatórios e Análise de Dados	I	C	C	C	R
Definição e Implementação de Melhorias	I	R / A	C	C	R

- Alta Gestão: Diretores e Gerentes
- GETIN: Gerência de Tecnologia da Informação
- GEVAR: Gerência Comercial Varejo

7. GARANTIA DE CONTINUIDADE APÓS FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à Bahiagás todos os dados e informações armazenados na solução CRM em um formato aberto e amplamente utilizado (Ex.: CSV, XML, JSON), permitindo a migração completa e sem perdas para outra plataforma. A empresa contratada deverá garantir a integridade e a confidencialidade dos dados durante o processo de transferência, e fornecerá toda a documentação e suporte técnico necessários para a realização da migração.

8. PRESENÇA LOCAL

Para assegurar o sucesso e a máxima eficiência na implantação da solução, a CONTRATADA deverá garantir a presença de um representante técnico na cidade sede da CONTRATANTE por, no mínimo, 03 (três) agendas contíguas de trabalho mensais, em datas planejadas a serem definidas e aprovadas pela CONTRATANTE.

Essa presença é fundamental para agilizar a execução dos serviços, solucionar questões operacionais e técnicas de forma imediata e garantir o alinhamento estratégico contínuo entre as equipes.

Essa frequência presencial é crucial para:

- Agilidade e resolução de problemas: A presença do representante com autonomia para tomar decisões e solucionar questões operacionais e técnicas elimina a dependência de comunicação remota, que pode ser ineficiente ou causar atrasos. Isso assegura que o projeto continue avançando sem interrupções desnecessárias.
- Acompanhamento e supervisão: Permite a realização de reuniões de acompanhamento presenciais, garantindo que a execução esteja alinhada com os objetivos e padrões de qualidade esperados.
- Alinhamento estratégico e comunicação eficaz: Facilita o alinhamento estratégico em tempo real, a apresentação de resultados de forma clara e a construção de um relacionamento de trabalho mais robusto e eficaz.

É importante ressaltar que essa exigência não implica na obrigatoriedade de a CONTRATADA manter um escritório físico ou filial na localidade. A empresa contratada será responsável por todos os custos de deslocamento e estada de seu representante, o que demonstra o compromisso com a entrega do projeto com a qualidade e agilidade necessárias.

9. LOCAL DE EXECUÇÃO

- a. A execução dos serviços será realizada remotamente e/ou nas dependências Bahiagás, localizada em Avenida Professor Magalhães Neto, 1838, Edifício Civil Business, Pituba, CEP: 41810-012 – Salvador-BA.
- b. Os serviços de suporte e atualização serão prestados de forma remota no regime 8 x 5 (oito horas por dia x cinco dias da semana).

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações inerentes à prestação dos serviços descritos neste Memorial Descritivo, a contratada deverá:

- Designar um gerente de projeto para acompanhar a implantação.
- Fornecer toda a documentação técnica necessária.
- Garantir a confidencialidade dos dados da Bahiagás.
- Realizar a transferência de conhecimento para a equipe da Bahiagás.

- Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos no cronograma.
- Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- Atender prontamente às solicitações da Bahiagás.
- Manter a equipe de suporte técnico atualizada e capacitada.
- Disponibilizar treinamentos periódicos aos usuários do sistema CRM.
- Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração no escopo do projeto.
- Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração na equipe envolvida no projeto.

11. OBRIGAÇÕES DA BAHIAGÁS

A Bahiagás deverá:

- Designar um responsável pelo acompanhamento da implantação.
- Disponibilizar os recursos necessários para a execução dos serviços.
- Participar ativamente das reuniões de acompanhamento.
- Realizar os testes e homologações necessários.
- Cumprir os prazos estabelecidos no cronograma.
- Efetuar os pagamentos conforme estabelecido no contrato.
- Informar a CONTRATADA com antecedência sobre qualquer alteração nos processos da empresa.

12. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

A aceitação dos serviços será realizada em etapas, conforme o cronograma de implantação. Cada etapa será considerada concluída após a aprovação formal da Bahiagás, mediante a realização de testes e verificações.

Serão considerados como critérios de aceitação:

- Cumprimento dos requisitos funcionais e técnicos.
- Adequação da solução às necessidades da Bahiagás.
- Qualidade da documentação.
- Eficiência do suporte técnico.
- Nível de satisfação dos usuários.
- Atendimento aos requisitos da LGPD.
- Cumprimento dos SLAs estabelecidos.

13. MEDIÇÃO DE RESULTADOS E INDICADORES DE SUCESSO

a. Eficiência Operacional:

Taxa de Adoção do CRM: Percentual de usuários ativos do CRM em relação ao número total de usuários licenciados.

- Cálculo: $(\text{Número de usuários ativos} / \text{Número total de usuários licenciados}) * 100$
- Meta: Alcançar uma taxa de adoção de pelo menos 80% nos primeiros 3 meses após o lançamento.
- Por que é importante: Garante que o investimento no CRM está sendo utilizado e que os usuários estão aproveitando os benefícios da ferramenta.

Tempo Médio de Resolução de Chamados (Atendimento): Tempo médio gasto para resolver um chamado de atendimento ao cliente.

- Cálculo: $(\text{Soma do tempo de resolução de todos os chamados}) / \text{Número total de chamados resolvidos}$
- Meta: Reduzir o tempo médio de resolução de chamados em 15% nos primeiros 6 meses.
- Por que é importante: Indica a eficiência do processo de atendimento e a satisfação do cliente.

Taxa de Conversão de Leads em Oportunidades: Percentual de leads qualificados que se convertem em oportunidades de negócio.

- Cálculo: $(\text{Número de oportunidades criadas a partir de leads qualificados} / \text{Número total de leads qualificados}) * 100$
- Meta: Aumentar a taxa de conversão de leads em oportunidades em 10% no primeiro ano.
- Por que é importante: Indica a eficácia das campanhas de marketing e da qualificação de leads.

Tempo Médio do Ciclo de Vendas: Tempo médio gasto desde a identificação de um lead até o fechamento da venda.

- Cálculo: $(\text{Soma do tempo de cada ciclo de vendas}) / \text{Número total de vendas fechadas}$
- Meta: Reduzir o tempo médio do ciclo de vendas em 5% no primeiro ano.
- Por que é importante: Indica a eficiência do processo de vendas e a capacidade de fechar negócios rapidamente.

b. Satisfação do Cliente:

Net Promoter Score (NPS): Métrica que mede a lealdade do cliente e a probabilidade de recomendação da empresa.

- Cálculo: $\text{Percentual de promotores (notas 9-10)} - \text{Percentual de detratores (notas 0-6)}$
- Meta: Aumentar o NPS em 5 pontos nos primeiros 6 meses.
- Por que é importante: Indica a satisfação geral do cliente e a probabilidade de retenção.

Customer Satisfaction Score (CSAT): Métrica que mede a satisfação do cliente com um atendimento específico ou interação.

- Cálculo: Média das notas de satisfação atribuídas pelos clientes em uma escala (Ex.: 1 a 10).
- Meta: Alcançar um CSAT médio de 9 (em uma escala de 1 a 10) em todos os canais de atendimento.
- Por que é importante: Fornece feedback específico sobre a qualidade do atendimento.

14. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A gestão e fiscalização do contrato será feita pela gerência da GETIN – Gerência de Tecnologia e Informação, em conjunto com a GEVAR – Gerência Comercial Varejo, ambas da CONTRATANTE.

15. GARANTIA

- A CONTRATADA deve garantir, sem custo adicional para a CONTRATANTE, no caso de descontinuidade da plataforma/solução, ou ao fim do contrato, meios de disponibilizar os dados gerados ou importados pela CONTRATANTE para portabilidade em outras nuvens, até sua migração.
- A solução deve permitir exportar os registros dos bancos de dados, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- As evoluções da plataforma devem ser disponibilizadas à Bahiagás de forma automática e sem prejuízo das aplicações desenvolvidas em versões anteriores. A atualização de versões da solução deve ser ônus total da CONTRATADA.
- A solução deve manter backup de todo o ambiente, incluindo aplicações desenvolvidas e os dados.

16. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Menor preço global.

17. PENALIDADES

Conforme previsão contratual.

18. INCLUSÕES NO PREÇO

Todos e quaisquer tributos, taxas, contribuições e/ou encargos trabalhistas e previdenciários, horas extras, impostos incidentes, direta ou indiretamente, lucro, embalagens, e demais custos relacionados ao objeto deste CONTRATO serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA e já estão incluídos nos preços. Serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer outros custos que incidam, direta ou indiretamente, sobre o presente CONTRATO, necessários para a realização de todos os serviços que compõem o seu objeto, tais como: supervisão, direção, administração, mão-de-obra, adicional de periculosidade, horas extras, fornecimento de materiais previamente definidos, equipamentos, ferramentas, combustíveis, EPIs, transporte de pessoal, despesas com viagens e estadias, licenças, insumos, além de outros custos resultantes de outras obrigações legais, inclusive lucro da CONTRATADA, não cabendo quaisquer reivindicações posteriores, a título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for.

19. REQUISITOS DE QSSMA

Anexo I - Requisitos de SSMA.

20. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

As empresas interessadas em participar da licitação deverão apresentar a seguinte documentação técnica:

- Para ambos os Lotes:
 - Proposta técnica detalhada.
 - Descrição da solução CRM.

- A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços técnicos compatíveis com o Lote, que apresentou proposta, nos últimos 5 (cinco) anos.
- Para o Lote 01 – Licenciamento: o licitante deverá apresentar comprovação de ser parceira oficial da Microsoft Licensing Solutions Provider (LSP).
- Para o Lote 02 - Serviços:
 - A licitante deverá apresentar comprovação de ser Parceiro Microsoft de Soluções para: Aplicações Empresariais; Inovação Digital e de Aplicativos; e Dados e IA.
 - Apresentar Política de privacidade e segurança dos dados.
 - Apresentar Termo de Compromisso de atendimento aos termos da LGPD.
 - Cronograma detalhado de implantação.
 - Currículos dos profissionais que farão parte da equipe de implantação.
 - Os empregados da licitante que atuarão no projeto devem possuir certificações Microsoft para as ferramentas contratadas.

21. SUBCONTRATAÇÃO

- a. A CONTRATADA poderá subcontratar partes acessórias da execução do objeto, até o limite de 30% do valor total do contrato, mediante prévia e expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.
- b. É vedada a subcontratação da parcela principal do objeto, entendendo-se como tal os Itens 01 a 11 e 14 do Anexo II - Quantidade de Licenciamento e Serviços, bem como a gestão técnica do projeto.
- c. A subcontratação não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais, permanecendo esta integralmente responsável pela qualidade, prazos e obrigações técnicas perante a CONTRATANTE, bem como por quaisquer danos causados por seus subcontratados.
- d. Para a autorização da subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar:
 - Documentação que comprove a regularidade fiscal e técnica da subcontratada;
 - Justificativa técnica da necessidade da subcontratação;
 - Plano de trabalho detalhando a parcela que será executada pelo terceiro.
- e. É vedada a subcontratação de empresas que possuam em seu quadro societário servidores ou empregados pertencentes à CONTRATANTE.

22. ANEXOS

- Anexo I: Requisitos de SSMA.
- Anexo II: Quantidade de Licenciamento e Serviços.
- Anexo III: Fluxos de trabalhos previstos.
- Anexo IV: Funcionalidade de Multicanalidade.
- Anexo V: Detalhamento do objeto.
- Anexo VI: Fluxos atuais.
- Anexo VII: Escopo macro serviços.

- Anexo VIII: Justificativa para o Microsoft Dynamics 365.

ANEXO II – QUANTIDADE DE LICENCIAMENTO E SERVIÇOS

Durante a implantação, serão adquiridas as licenças necessárias para esta etapa, considerando a quantidade mínima conforme a tabela abaixo ou, a critério da CONTRATANTE, quantidades adicionais.

Após o ateste da implantação de cada módulo, serão adquiridas licenças adicionais para atender o pleno uso da solução implantada.

LOTE	ITEM	PRODUTO	UND	QTD Mínima por pedido	QTD Máxima da Ata
01 - Licenciamento	01	D365 Customer Insights Sub	Und	1	1
	02	D365 Customer Insights Journeys T3 Interacted People Sub Add-on	Und	1	10
	03	D365 Customer Service Sub per user	Und	1	50
	04	D365 Customer Service Premium	Und	1	30
	05	D365 Sales Sub per user	Und	1	30
	06	Power BI Pro Sub per user	Und	1	10
	07	D365 Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	Und	1	10
	08	Power Apps Premium Sub per user	Und	1	60
	09	Copilot Studio Legacy USL Sub per user	Und	1	10
	10	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 user/site/mo)	Und	1	5
	11	Copilot Studio Sub (messages)	Und	1	10
	12	Azure Communication Services	Mês	36	36
02 - Serviços	13	Treinamento	Hora	8	180
	14	Serviço de implantação da solução CRM	Sprint	12	12
	15	Suporte 8/5	Mês	30	30
	16	Unidades de Serviço Técnico (UST's)	UST	80	2.500

Azure Communication Services

Estimativa de consumo mensal para suporte a multicanalidade:

- Chat: 10 chat users x 200000 message(s) sent per chat user
- Whatsapp messaging: 75000 Inbound messages, 75000 Outbound messages
- Email: 100 Email sent per month, 100 MB per Email
- SMS: 25000 messages

ANEXO III - FLUXOS DE TRABALHOS PREVISTOS

1. Gestão de Leads (Marketing):

- **Captura de Lead:** Recebimento de informações de potenciais clientes através de formulários no site, redes sociais, campanhas de e-mail marketing, etc.
- **Qualificação de Lead:** Avaliação do perfil do lead para determinar seu potencial de compra.
- **Distribuição de Lead:** Encaminhamento do lead qualificado para a equipe de vendas responsável.
- **Nutrição de Lead:** Envio de conteúdo relevante para o lead, com o objetivo de educá-lo e prepará-lo para a compra.
- **Conversão de Lead:** Transformação do lead em oportunidade de venda.

2. Gestão de Oportunidades (Vendas):

- **Criação de Oportunidade:** Registro de uma oportunidade de venda no sistema CRM.
- **Qualificação da Oportunidade:** Avaliação do potencial de fechamento da oportunidade.
- **Ligação ao Cliente:** Contato telefônico para apresentar a oportunidade e entender as necessidades do cliente.
- **Proposta:** Criação e envio de proposta comercial para o cliente.
- **Negociação:** Negociação dos termos da proposta com o cliente.
- **Fechamento:** Fechamento da venda e registro do contrato no sistema CRM.
- **Pós-Venda:** Acompanhamento do cliente após a venda para garantir sua satisfação.

3. Atendimento ao Cliente (Suporte/SAC):

- **Abertura de Chamado:** Registro de uma solicitação de suporte ou reclamação do cliente.
- **Classificação e Priorização:** Classificação do chamado por tipo e prioridade.
- **Atribuição:** Atribuição do chamado para o atendente responsável.
- **Encaminhamento para Áreas Relacionadas:** Se necessário, o atendente pode encaminhar o chamado para áreas específicas para resolução.
- **Resolução:** Resolução do problema do cliente.
- **Acompanhamento:** Acompanhamento do cliente para garantir sua satisfação.
- **Fechamento:** Fechamento do chamado.
- **Pesquisa de Satisfação:** Envio de pesquisa de satisfação para o cliente após o fechamento do chamado.

4. Gerenciamento de Contratos:

- **Criação de Contrato:** Criação do contrato dentro do CRM vinculando à oportunidade ou cliente.
- **Assinatura do Contrato:** Envio do contrato para assinatura eletrônica ou física.
- **Armazenamento do Contrato:** Armazenamento do contrato dentro do sistema CRM para fácil acesso.
- **Acompanhamento das Obrigações Contratuais:** Configuração de alertas e tarefas para acompanhar as obrigações contratuais, como renovações e pagamentos.

5. Automação de Processos de Onboarding de Novos Clientes:

- **Boas-vindas:** Envio automatizado de e-mail de boas-vindas.
- **Coleta de informações:** Formulário automatizado para coleta de informações importantes do novo cliente.
- **Configuração de acesso:** Criação automatizada de contas e permissões para o cliente.
- **Treinamento inicial:** Envio de guias e vídeos para o cliente se familiarizar com os produtos ou serviços.

6. Visualização do Funil:

O CRM deverá permitir a visualização do funil de vendas em tempo real, com informações sobre o número de leads, oportunidades e clientes em cada etapa, além das taxas de conversão. Essa visualização permitirá identificar gargalos no processo de vendas e tomar medidas para otimizar o funil.

7. Fluxo de Distrato de Contrato:

O CRM deverá incluir um fluxo específico para o gerenciamento de distratos de contrato, permitindo que a Bahiagás acompanhe e gerencie as rescisões de maneira organizada e eficiente. Este fluxo deve abranger as seguintes etapas:

- **Solicitação de Distrato:** Registro da solicitação de distrato pelo cliente, que pode incluir a coleta de informações sobre o motivo da rescisão e detalhes do contrato em questão.
- **Classificação e Análise:** Avaliação da solicitação de distrato para classificar o tipo e a complexidade do caso, permitindo uma abordagem apropriada.
- **Encaminhamento:** Se necessário, encaminhamento da solicitação para as áreas pertinentes (Ex.: GEFIN, GEJUR) para análise e resolução.
- **Negociação:** Possibilidade de contato com o cliente para discutir a solicitação de distrato, oferecendo alternativas ou soluções que possam reter o cliente.
- **Documentação:** Registro de toda a documentação necessária para formalizar o distrato, garantindo que todos os passos sejam devidamente documentados e que o cliente tenha acesso às informações pertinentes.
- **Fechamento do Distrato:** Finalização do processo de distrato, incluindo a atualização do status do contrato no sistema CRM e a comunicação formal com o cliente sobre a conclusão do processo.
- **Acompanhamento Pós-Distrato:** Realização de um acompanhamento com o cliente após o distrato, para entender as razões da rescisão e coletar feedback sobre a experiência, o que pode ajudar a identificar áreas de melhoria e a prevenir futuros distratos.
- **Relatórios e Análises:** Geração de relatórios sobre os distratos, permitindo à Bahiagás analisar padrões de rescisão, identificar as principais causas e implementar ações corretivas para melhorar a retenção de clientes.

ANEXO IV - FUNCIONALIDADE DE MULTICANALIDADE

A solução CRM deverá oferecer uma experiência multicanal consistente e integrada, permitindo que os clientes interajam com a BAHIA GÁS por meio de diversos canais de comunicação, de forma fluida e sem interrupções. O sistema deverá registrar todas as interações do cliente em um histórico unificado, independentemente do canal utilizado. A CONTRATADA deverá garantir que a experiência do cliente seja consistente, personalizada e eficiente em todos os canais de atendimento.

1. Canais que devem ser suportados:

A solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes canais de comunicação:

- **Telefone:**
 - Integração com sistema de telefonia para identificação automática do cliente e histórico de interações.
 - Gravação de chamadas (com opções de transcrição).
 - Distribuição automática de chamados (ACD) para os atendentes mais adequados.
 - Discador automático (para campanhas de telemarketing).
- **E-mail:**
 - Integração com plataformas de e-mail para envio e recebimento de mensagens.
 - Automação de respostas.
 - Segmentação de listas de e-mail.
- **Chat:**
 - Chat online no site da empresa.
 - Integração com chatbots (para atendimento automático e direcionamento para atendentes humanos).
 - Transferência de conversas entre atendentes.
- **WhatsApp:**
 - Integração com a API do WhatsApp Business.
 - Envio e recebimento de mensagens.
 - Utilização de chatbots no WhatsApp.
 - Envio de notificações e alertas.
- **SMS:**
 - Envio de mensagens SMS para confirmações, lembretes, etc.
- **Autoatendimento (Portal do Cliente):**
 - Portal online para que os clientes possam consultar informações, abrir chamados, acompanhar o andamento de solicitações, etc.
 - Deve prever a possibilidade de pré-cadastro do cliente com validação dos dados como: telefone e e-mail.
 - Prever a possibilidade de geração de senha automática, com envio ao cliente, quando seu primeiro acesso.
- **Presencial (Loja Física/Balcão de Atendimento):**

- Registro das interações com os clientes no sistema CRM, mesmo que o atendimento seja presencial.
- Possibilidade de consultar o histórico do cliente antes do atendimento presencial.

2. Funcionalidades Essenciais da Multicanalidade:

- **Histórico Unificado do Cliente:**
 - O sistema deve consolidar todas as interações do cliente em um único perfil, independentemente do canal utilizado.
- **Continuidade da Conversa:**
 - A possibilidade de o cliente iniciar uma conversa em um canal (ex: chat) e continuá-la em outro (ex: telefone) sem perder o contexto.
- **Roteamento Inteligente:**
 - O sistema deve direcionar a interação para o atendente mais qualificado, considerando a disponibilidade, habilidades e histórico do cliente.
- **Priorização de Canais:**
 - A capacidade de definir a prioridade de determinados canais de comunicação (ex: priorizar chamados telefônicos de clientes VIPs).
- **Personalização:**
 - A capacidade de personalizar a experiência do cliente em cada canal, com base em seu perfil e histórico.
- **Automação:**
 - A capacidade de automatizar tarefas em diferentes canais, como o envio de mensagens de boas-vindas, lembretes de agendamento e pesquisas de satisfação.
- **Análise Multicanal:**
 - Geração de relatórios e dashboards com informações sobre o desempenho da multicanalidade, incluindo o volume de interações por canal, o tempo médio de resposta e a taxa de satisfação do cliente.

3. Integrações Necessárias:

Para garantir o funcionamento da multicanalidade, a solução CRM deverá permitir a integração com:

- Sistema de telefonia.
- Chatbots.
- Redes sociais.
- WhatsApp Business API.
- Plataforma de SMS.
- Sistema de autoatendimento (portal do cliente).

4. Atendimento à LGPD:

A funcionalidade de multicanalidade deve garantir o cumprimento das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo o consentimento do cliente para o uso de seus dados em diferentes canais de comunicação e a possibilidade de revogar esse consentimento a qualquer momento.

ANEXO V - DETALHAMENTO DO OBJETO

Item 01 - Sistema de gestão do relacionamento com o cliente

Fornecimento de licenças de acesso ao sistema de gestão de clientes, com perfis e permissões de acesso personalizáveis.

A CONTRATADA é responsável por determinar a quantidade ideal de licenças por perfil, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, assegurando que cada usuário tenha o acesso adequado para realizar suas tarefas.

Considerando a estrutura atual do serviço, os seguintes perfis de usuário deverão ser contemplados na solução CRM, com as seguintes características e responsabilidades:

- **Perfil Administrativo:**
 - **Responsabilidades:** Gerenciar e otimizar a prestação dos serviços, garantindo a eficiência e a qualidade do atendimento.
 - **Atividades:**
 - Organizar e manter atualizadas as Instruções de Serviço (IS).
 - Extrair e analisar relatórios gerenciais para identificar oportunidades de melhoria.
 - Parametrizar o sistema, incluindo:
 - Formulários de Entrada.
 - Fluxos Internos.
 - Fases de Atendimento.
 - Publicação de Serviços.
 - Gestão da Carta de Serviços.
 - Base de Conhecimento.
 - FAQs (Perguntas Frequentes).
- **Perfil Supervisório:**
 - **Responsabilidades:** Supervisionar a operação do sistema, garantindo o cumprimento das Instruções de Serviço (IS) e o alcance das metas de desempenho.
 - **Atividades:**
 - Acompanhar e atualizar as Instruções de Serviço (IS).
 - Monitorar os indicadores de desempenho (KPIs) do sistema.
 - Extrair e analisar relatórios gerenciais.
 - Identificar e propor melhorias nos processos.
- **Perfil Operacional:**
 - **Responsabilidades:** Executar as atividades internas necessárias para operacionalizar o serviço.
 - **Atividades:**
 - Executar o fluxo de trabalho definido para cada tipo de solicitação.
 - Responder às solicitações dos clientes de forma rápida e eficiente.
 - Monitorar o andamento das demandas e organizar as rotinas de trabalho.
- **Perfil Atendimento:**
 - **Responsabilidades:** Atender aos clientes em todos os canais de comunicação, registrando suas solicitações e fornecendo informações precisas e atualizadas.
 - **Atividades:**
 - Registrar as solicitações dos clientes no sistema CRM.
 - Consultar informações contratuais e a Base de Conhecimento para responder às dúvidas dos clientes.

- Solicitar serviços para os clientes (ex: emissão de segunda via de fatura, agendamento de visitas técnicas).
- Registrar as manifestações dos clientes (ex: elogios, reclamações, sugestões).

ITEM 02 - Plataforma multicanal de comunicação

- A plataforma deverá disponibilizar minimamente os seguintes canais: Whatsapp Verificado, Instagram, SMS, E-mail, Chat, Formulários, App da Bahiagás, Presencial e Telefônico.
- O sistema deve fornecer uma interface integrada para totem de autoatendimento, com geração automática de senhas e extração direta do indicador TEA (Tempo de Espera no Atendimento), otimizando a gestão do tempo e a experiência do cliente.
- Deve possibilitar integrar todos os canais de atendimento da Bahiagás e gerenciá-los de forma unificada.
- Utilizar uma base de informações unificada e integrada à base de dados da Bahiagás.
- Deve permitir a criação de chatbots low-code/no-code de forma nativa da plataforma.
- Deve Permitir monitoramento em tempo real.
- Deve Permitir a integração com outros sistemas através das suas APIs.
- Deve prover, para os canais de comunicação, minimamente as quantidades conforme tabela abaixo:

ITEM 03 - Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia

- Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;
- Instalação, configuração, testes, documentação da implantação e conexão inicial às fontes internas e externas de dados;
- Os serviços especializados incluem a realização de integrações entre sistemas, a digitalização de novos serviços, a melhoria de serviços existentes, a transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, processos e tecnologia que forem necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da CONTRATANTE, conforme especificação abaixo:
 - **Design e digitalização de novos serviços:** Compreende o conjunto de atividades para a criação e implementação de novos serviços ou canais digitais, incluindo o design da experiência do usuário, a modelagem de processos, a configuração e parametrização do sistema CRM, a integração com outros sistemas e a disponibilização do serviço para operação.
 - **Melhorias:** Abrange as atividades de aprimoramento contínuo dos serviços existentes, visando otimizar fluxos de trabalho, usabilidade, formulários e integrações, resultando em maior eficiência e satisfação do cliente.
 - **Customizações:** Adaptações do sistema CRM para atender às necessidades específicas das regras de negócio da Bahiagás, que não são contempladas pelas funcionalidades padrão do sistema.

- **Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente:** Engloba o design da experiência conversacional, a configuração do modelo de linguagem natural, o treinamento dos algoritmos de aprendizado, a parametrização da solução de chatbot, a integração com outros sistemas, a avaliação da qualidade dos atendimentos e a proposição de melhorias contínuas, visando um atendimento automatizado eficiente e de alta qualidade.
- O método de prestação dos serviços de design e digitalização de serviços e de melhorias com o uso da solução tecnológica será definido pela CONTRATANTE, com apoio da CONTRATADA, e deverá seguir as seguintes orientações:
 - **Conhecer o usuário dos serviços:** Realizar um estudo detalhado do comportamento dos usuários ao interagirem com o serviço, mapeando as ferramentas utilizadas, as etapas realizadas online e offline, os pontos de contato e as dificuldades enfrentadas. O objetivo é obter um entendimento profundo da jornada do usuário para identificar oportunidades de melhoria.
 - **Solucionar problemas dos usuários:** Com base no estudo do usuário, propor soluções inovadoras para atender às suas necessidades, priorizando a usabilidade, a eficiência e a integração com os demais canais. As soluções devem ser validadas com os usuários para garantir sua eficácia e adesão.
- Garantir uma experiência unificada e fluida para o cliente, independentemente do canal de interação (online, telefone, presencial), assegurando a consistência das informações, a continuidade do atendimento e a fácil transição entre os canais.
- Desenvolver serviços digitais acessíveis e inclusivos, preferencialmente seguindo as diretrizes de acessibilidade (WCAG - <https://www.w3c.br/traducoes/wcag/wcag21-pt-BR/>) e as melhores práticas de design inclusivo. Realizar testes com usuários diversos (incluindo pessoas com deficiência, com diferentes níveis de habilidade tecnológica e com acesso limitado à internet) para garantir que os serviços atendam às necessidades de todos os clientes e promovam a igualdade de acesso.
- Garantir integração nativa e transparente com os principais aplicativos de produtividade usados na Bahiagás (Microsoft Office 365), permitindo acesso direto aos dados do CRM, automatização de tarefas e colaboração eficiente entre as ferramentas.
- Implementar um processo contínuo de melhoria do serviço, que vai além da manutenção corretiva, incorporando feedbacks dos usuários, as últimas tendências tecnológicas e as mudanças nos processos internos para garantir a relevância, a inovação e a satisfação do cliente ao longo do ciclo de vida do serviço.
- Para cada serviço digitalizado, a CONTRATADA deverá fornecer a seguinte documentação mínima:
 - **Plano de Digitalização:** Documento detalhado que descreve a estratégia de digitalização do serviço, incluindo:

Arquitetura da solução digital: Diagrama da arquitetura técnica da solução, identificando os componentes de software, hardware e integrações.

Cronograma de implantação: Detalhamento das atividades, prazos, responsáveis e marcos de entrega.

Plano de testes: Descrição dos testes a serem realizados (funcionais, de performance, de segurança, de usabilidade), critérios de aceitação e ambiente de testes.

Plano de contingência: Procedimentos a serem seguidos em caso de falhas ou problemas durante a implantação ou operação do serviço.

- Manual do Serviço Digitalizado: Guia completo do serviço digitalizado, contendo:

Objetivos e resultados esperados: Descrição clara dos objetivos do serviço digitalizado, dos resultados esperados (ex: redução de custos, aumento da satisfação do cliente) e das métricas para medir o sucesso.

Processo detalhado: Descrição passo a passo de todas as etapas do processo, incluindo as atividades realizadas pelos usuários, pelos atendentes e pelo sistema.

Diagrama de processo: Representação gráfica do processo em notação BPMN 2.0 ou similar, identificando os atores envolvidos, as entradas, as saídas, as decisões, os desvios e os pontos de controle.

Controles e indicadores: Descrição dos controles implementados para garantir a qualidade do serviço e dos indicadores a serem monitorados para medir o desempenho do processo (ex: tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada).

Modelos de documentos e formulários: Exemplos de todos os documentos e formulários utilizados no processo.

- Instruções de Uso: Conjunto de materiais para auxiliar os usuários e gestores do serviço, incluindo:

Vídeos tutoriais: Vídeos curtos e objetivos demonstrando como utilizar as principais funcionalidades do serviço.

Manuais de usuário: Guias detalhados com instruções passo a passo para cada tipo de usuário (clientes, atendentes, gestores).

FAQs: Lista de perguntas frequentes com respostas claras e concisas.

ITEM 04 - Desenho e implementação dos fluxos de atendimento

- A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços.
- A solução deve permitir o início dos fluxos de atendimento a partir de diferentes canais (ex: telefone, e-mail, chatbot), garantindo a integração e a continuidade do atendimento.
- O sistema CRM deve oferecer acesso rápido ao histórico completo de interações do cliente, permitindo visualizar o status e o andamento de todas as suas solicitações em um único painel.

- A solução deverá permitir a integração com sistemas de gestão financeira e cadastrais para o controle e monitoramento do pagamento de boletos e títulos associados à prestação de serviços.
- Permitir que o funcionário acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo cliente com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento e de etapas do fluxo de trabalho interno.
- Permitir que o funcionário receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes.
- Permitir que o funcionário assuma a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.
- Permitir que o funcionário analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.
- Permitir que o funcionário encaminhe uma solicitação de serviço para outra gerência, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.
- Permitir que o funcionário envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o funcionário.
- Permitir que o perfil administrativo possa configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.
- Permitir que o perfil administrativo possa realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.
- Permitir configurar serviços vinculados a operações financeiras como emissão de primeira e segunda via de boletos e títulos, cobrança de títulos atrasados, recebimento de comprovante de pagamento com encaminhamento para baixa na unidade financeira, entre outros.
- A solução deve possibilitar a criação e a gestão de uma base de conhecimento completa e acessível, incluindo:
 - FAQs (Perguntas Frequentes): Ferramenta para gerenciar e exibir as perguntas mais comuns sobre os serviços da [Nome da Companhia], otimizando o tempo de resposta.
 - Base de Atendimento: Funcionalidade para construir, editar e compartilhar conteúdo relevante e preciso, unificando o conhecimento e garantindo a qualidade das informações em todos os canais de atendimento.

ITEM 05 - Treinamento no uso da solução

- a. A CONTRATADA deverá fornecer um programa de treinamento abrangente para capacitar os usuários em todas as funcionalidades do sistema, de acordo com os módulos e perfis de acesso definidos. O programa de treinamento deverá incluir:

Modalidade:

- Treinamentos remotos (online), ministrados por meio de plataformas de videoconferência, com recursos interativos e materiais de apoio.

Tipos de Treinamento:

- Treinamento inicial: Ocorrido durante a fase de implantação, para apresentar a solução e capacitar os usuários nas funcionalidades básicas.
- Treinamentos de reciclagem e aprofundamento: Oferecidos periodicamente para reforçar o conhecimento e apresentar novas funcionalidades.
- Treinamentos sob demanda: Solicitados pela CONTRATANTE para atender necessidades específicas (ex: digitalização de novos serviços, integração com outros sistemas).

Organização e Multiplicação do Conhecimento:

- A CONTRATANTE será responsável por organizar as turmas de treinamento, buscando otimizar a utilização das vagas.
- A CONTRATANTE incentivará os participantes a atuarem como multiplicadores do conhecimento, disseminando as informações para os demais usuários.

Conteúdo e Duração:

- O conteúdo dos treinamentos deverá abranger todas as funcionalidades do sistema, de acordo com cada perfil de acesso.
- A duração de cada treinamento será definida em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, considerando a complexidade dos temas e o nível de conhecimento dos participantes.

Treinamentos Específicos:

- A CONTRATANTE poderá solicitar treinamentos técnicos específicos sobre temas como integração com outros sistemas, gestão de dados, segurança e outros.
- O conteúdo e a duração dos treinamentos específicos serão definidos em comum acordo entre as partes.

Demandas de Treinamento:

- Os treinamentos serão demandados pela CONTRATANTE por meio de Autorização de Serviço (AS), emitida pelo gestor do contrato.
- A Autorização de Serviço (SA) deverá especificar o tipo de treinamento, o número de participantes, o local (se presencial) e a data desejada.

- b. Para cada treinamento, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, para aprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos em relação à data de início da turma:

O programa detalhado do treinamento, incluindo:

- Objetivos de aprendizado específicos e mensuráveis para cada módulo.
- Conteúdo programático completo, com indicação dos tópicos a serem abordados em cada aula.
- Metodologia de ensino a ser utilizada (ex: aulas expositivas, demonstrações práticas, estudos de caso, exercícios em grupo, etc.).

- Cronograma detalhado das aulas, com indicação dos horários de início e término.

O material de apoio a ser utilizado durante o treinamento, que deverá:

- Ser completo, atualizado e estar em conformidade com o conteúdo programático.
- Ser fornecido em formato digital e em português (Brasil).
- Conter todos os exemplos, exercícios práticos, estudos de caso e referências bibliográficas necessários para o aprendizado.
- Ser disponibilizado aos participantes até a data de início da turma.

Ao final de cada treinamento, os participantes deverão ser capazes de:

- Demonstrar conhecimento dos conceitos básicos e das características de funcionamento do sistema, através da aplicação em cenários práticos.
- Utilizar as ferramentas do sistema em seu nível de acesso, para realizar as tarefas do seu dia a dia.
- Implementar os processos de negócio da Bahiagás no sistema, seguindo as instruções e diretrizes fornecidas.
- Configurar as tabelas e parâmetros do sistema, de acordo com as necessidades específicas da Bahiagás.

A CONTRATANTE será responsável por disponibilizar os equipamentos (ex: computadores, projetor, tela, etc.) e o acesso à internet para a realização do treinamento.

A CONTRATADA será responsável por:

- Instalar e configurar o sistema no ambiente de treinamento.
- Fornecer o material didático e os manuais necessários para o aprendizado.
- Garantir que o material esteja completo, atualizado e em português.
- Disponibilizar um instrutor qualificado para ministrar o treinamento.

ITEM 06 - Atualização e Suporte da solução

Serviços de Atualização: A CONTRATADA deverá assegurar que a CONTRATANTE tenha acesso contínuo à versão mais recente da plataforma CRM, incluindo todas as funcionalidades, correções de segurança e melhorias de desempenho. Isso inclui:

- Aviso proativo: Notificação à CONTRATANTE sobre a disponibilidade de novas versões, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, incluindo um resumo das alterações e benefícios.
- Implementação planejada: Execução das atualizações em coordenação com a CONTRATANTE, em horários de menor impacto e com testes prévios em ambiente de homologação.
- Documentação completa: Fornecimento de documentação detalhada sobre as novas funcionalidades e alterações, em português (Brasil), para facilitar a adoção pelos usuários.

Serviços de Suporte Técnico: A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico especializado para garantir a operação contínua e eficiente da solução CRM. O suporte técnico deverá ser proativo, ágil e focado na resolução dos problemas dos usuários. O escopo do suporte técnico inclui:

- **Solicitação de Suporte:** Assistência aos usuários na resolução de dúvidas e problemas relacionados ao uso da solução.
 - Tempo de resposta: A CONTRATADA deverá responder às solicitações de suporte em até 30 (trinta) minutos, de acordo com a prioridade do chamado.
 - Base de conhecimento: Disponibilização de uma base de conhecimento online, completa e atualizada, com artigos, tutoriais e FAQs para auxiliar os usuários na resolução de problemas.
- **Disponibilidade:** O suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de telefone, chat e/ou ferramenta de Service Desk Online.
- **Acesso aos Relatórios:** A CONTRATANTE deverá ter acesso a relatórios gerenciais sobre todos os chamados, os quais deverão apresentar, no mínimo: número do chamado, data de abertura do chamado, tipo do chamado, unidade solicitante, data de fechamento do chamado, causa e solução do problema.
- **Idioma:** Todos os serviços de suporte e a documentação deverão ser fornecidos em português (Brasil).

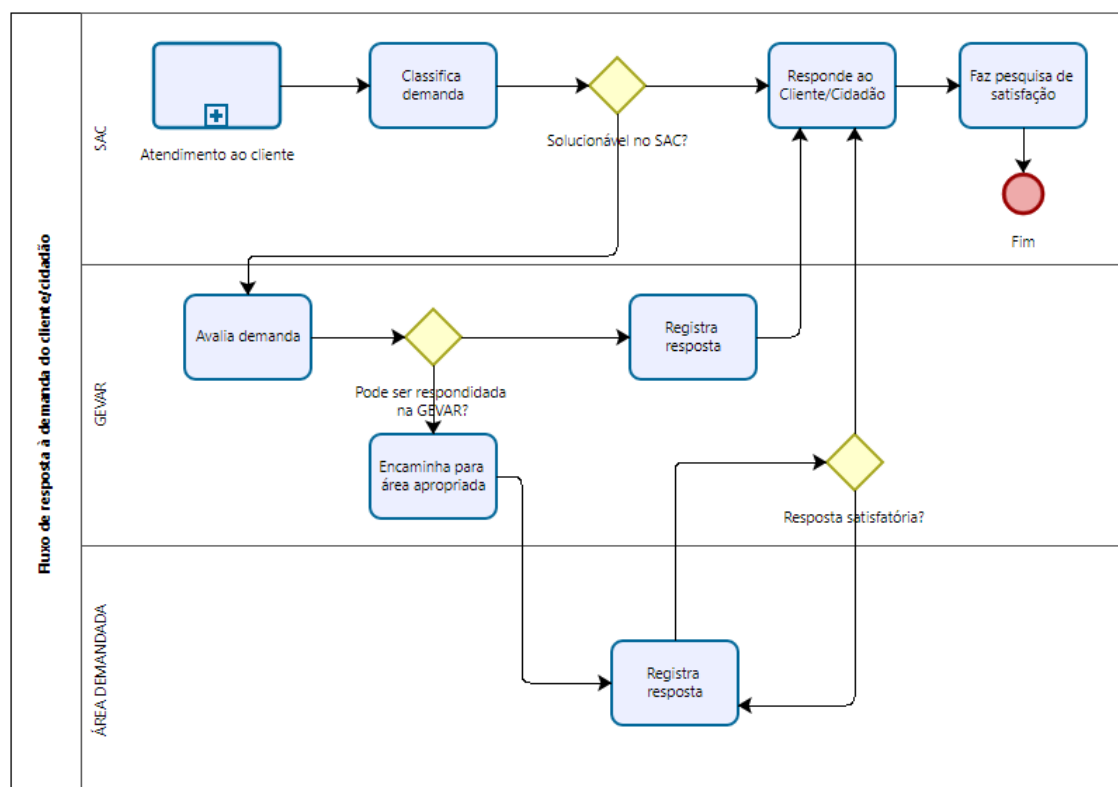
ITEM 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's).

Serviços Técnicos Especializados (UST) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica, sob demanda.

- No intuito de promover melhorias na solução implementada e sustentação/ manutenção evolutiva, a Contratada deve prever a possibilidade de fornecimento de serviço técnico especializado durante toda vigência contratual, podendo ser acionado a cargo exclusivo da CONTRATANTE.
- A contratada deverá fornecer serviço técnico especializado, com transferência de conhecimento para os profissionais indicados pela contratante, mediante alocação de profissionais especializados na solução.
- Os serviços técnicos especializados serão quantificados e demandados através de Ordens de Serviço, compostas por Unidades de Serviço Técnico (UST's), que é a unidade básica para mensuração dos serviços especificados neste termo, até o esgotamento da quantidade total de Unidades de Serviço Técnico (UST's) contratada.
- Todos os custos de contratação de profissionais que executarão os serviços técnicos especializados, incluindo transporte, estadia e alimentação, bem como quaisquer outras despesas inerentes à condução dos serviços contratados são de exclusiva responsabilidade da contratada, e devem estar inclusos no custo total do serviço, sem ônus adicional à contratante.
- A contratante providenciará toda a infraestrutura e recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados quando os serviços técnicos especializados forem realizados nas instalações da contratante. O local de realização dos serviços será a critério da contratante.
- Os serviços serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço, a qual conterá:
 - Especificação das atividades a serem desenvolvidas para a consecução do serviço.
 - Quantidade de Unidades de Serviço Técnico necessárias à execução do serviço.
 - Prazo de conclusão do serviço.
 - Responsável técnico da contratante que acompanhará o desenvolvimento dos serviços.

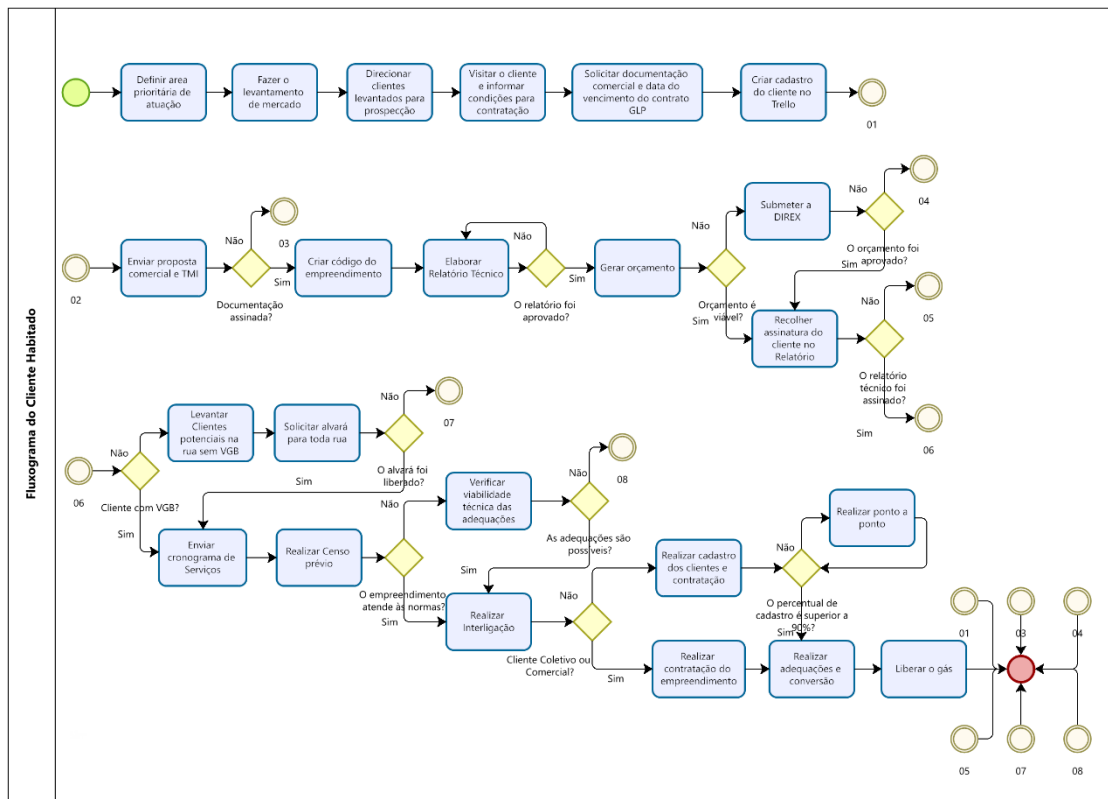
- Responsável técnico da contratada que responderá pela prestação dos serviços.
- O Termo de Aceite de Fornecimento de Serviço será emitido após avaliação de conformidade com as especificações técnicas e prazos estabelecidos na Ordem de Serviço e demais condições contratuais.
- A contratada é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado e certificado para garantir a plena qualidade dos produtos entregues.
- As Unidades de Serviço Técnico serão utilizadas sob demanda, não havendo obrigatoriedade de contratação de sua totalidade durante a vigência contratual.
- O modelo de prestação de serviço adotado neste Termo de Referência adota uma única unidade de referência, denominada Unidade de Serviço Técnico (UST), que será atrelada às Ordens de Serviços com complexidade e duração predefinidas.
- Para o modelo de UST a ser adotado, para cada serviço definido na Ordem de Serviço, deverá ser estipulado um esforço em horas, sendo que o total de Unidades de Serviço Técnico será equivalente ao total de horas estipulado.
- Proporcionalmente ao do nível de complexidade da atividade especificada, a CONTRATADA deverá definir a quantidade e qualificação dos profissionais para atender à demanda.

FLUXO ATUAL DE ATENDIMENTO - SAC (PÓS-VENDA)

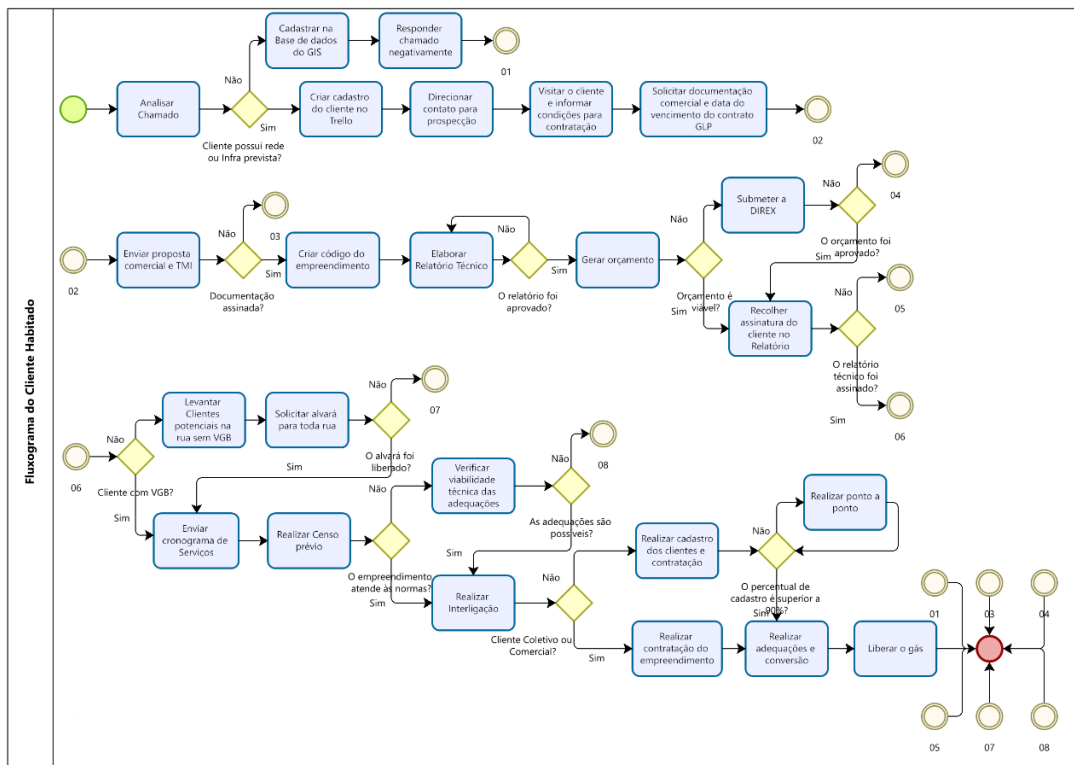


FLUXO ATUAL VENDAS (PRÉ-VENDA)

Quando a prospecção é feita ativamente (A Bahiagás vai a campo):



Quando a demanda chega via SAC (Cliente solicita à Bahiagas):



ANEXO VII - Escopo macro dos serviços

Estrutura Analítica do Projeto

1. Iniciação

- 1.1 Formação da Equipe
- 1.2 Kick-off do Projeto

2. Planejamento

- 2.1 Levantamento do Ambiente
- 2.2 Desenho do Ambiente do Projeto
- 2.3 Planejamento Técnico e Administrativo
- 2.4 Cronograma do Projeto
- 2.5 Apresentação Formal e Aceite do Planejamento

3. Execução

- 3.1 Disponibilização dos Ambientes
 - 3.1.1 Desenvolvimento
 - 3.1.2 Homologação
 - 3.1.3 Produção do Dynamics 365
- 3.2 Configuração Inicial
 - 3.2.1 Perfis de Acesso (Administrador e Personalizador)
- 3.3 Detalhamento dos Requisitos
- 3.4 Execução das Atividades

4. Encerramento

- 4.1 Documento Técnico Final
- 4.2 Evidências de Configurações
- 4.3 Documento Final Administrativo
- 4.4 Close-out

5. Controle

- 5.1 Gestão do Projeto
- 5.2 Acompanhamento do Gerente de Projetos
- 5.3 Atas de Reuniões e Status Report

6. Detalhamento de Esforço

- 6.1 Gestão de Clientes Potenciais
- 6.2 Sales Insights
- 6.3 Gestão de Oportunidades
- 6.4 Gestão de Propostas
- 6.5 Gestão de Pedidos e Atividades de Vendas
- 6.6 Catálogo de Produtos e Gestão de Preços
- 6.7 Gestão de Metas e Parceiros
- 6.8 Multicanais de Entrada
- 6.9 Autoatendimento e Gestão de SLA's
- 6.10 Gestão de Ocorrências e Base de Conhecimento
- 6.11 Gestão de Atividades de Atendimento e Filas
- 6.12 Opinião do Cliente e KPIs
- 6.13 Gestão de Contas e Contatos
- 6.14 Integrações Office 365
- 6.15 Gestão de Documentos e Templates
- 6.16 Agente Virtual - ChatBot
- 6.17 Segurança
- 6.18 Setup da Ferramenta e Migração de Dados
- 6.19 Treinamento e Integração

Cronograma em Sprints

Mês 1

- **Semana 1-2:** Iniciação
 - Formação da Equipe
 - Kick-off do Projeto
- **Semana 3-4:** Planejamento
 - Levantamento do Ambiente
 - Desenho do Ambiente do Projeto

Mês 2

- **Semana 5-6:** Planejamento
 - Planejamento Técnico e Administrativo
 - Cronograma do Projeto
- **Semana 7-8:** Planejamento
 - Apresentação Formal e Aceite do Planejamento
- **Semana 9-10:** Execução
 - Disponibilização dos Ambientes

Mês 3

- **Semana 11-12:** Execução
 - Configuração Inicial
- **Semana 13-14:** Execução
 - Detalhamento dos Requisitos
- **Semana 15-16:** Execução
 - Execução das Atividades

Mês 4

- **Semana 17-18:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Clientes Potenciais
 - Sales Insights
- **Semana 19-20:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Oportunidades
 - Gestão de Propostas

Mês 5

- **Semana 21-22:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Pedidos e Atividades de Vendas
 - Catálogo de Produtos e Gestão de Preços
- **Semana 23-24:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Metas e Parceiros
 - Multicanais de Entrada

Mês 6

- **Semana 25-26:** Encerramento
 - Documento Técnico Final
 - Evidências de Configurações
 - Documento Final Administrativo
 - Fechamento

Plano de Comunicação do Projeto

Objetivos

- Garantir que todas as partes interessadas estejam informadas sobre o progresso do projeto.
- Facilitar a colaboração entre as equipes da contratante e da contratada.
- Assegurar que as decisões e mudanças sejam comunicadas de forma clara e oportuna.

Partes Interessadas

- **Equipe da Contratante:**
 - Fiscal e Gerente do Contrato
 - Área de Atendimento a Clientes
 - Área de Vendas
- **Equipe da Contratada:**
 - Gerente de Projeto
 - Equipe Técnica
 - Equipe de Suporte

Canais de Comunicação

- **Reuniões Semanais:** Para atualização de status e discussão de questões emergentes.
- **Emails:** Para comunicação formal e documentação de decisões.
- **Plataformas de Colaboração:** Uso de ferramentas como Microsoft Teams para comunicação instantânea e compartilhamento de documentos.
- **Relatórios de Status:** Enviados semanalmente para todas as partes interessadas.
- **Atas de Reuniões:** Documentação das discussões e decisões tomadas durante as reuniões.

Frequência

- **Reuniões Semanais:** Para revisão do progresso da semana anterior e planejamento da semana atual.
- **Relatórios de Status:** Enviados toda sexta-feira.
- **Emails:** Conforme necessário, para atualizações urgentes ou comunicação formal.

Responsáveis

- **Gerente de Projeto da Contratada:** Responsável por coordenar as reuniões e enviar relatórios de status.
- **Fiscal e Gerente do Contrato da Contratante:** Responsáveis por revisar e aprovar as comunicações formais.
- **Representantes das Áreas de Atendimento e Vendas:** Responsáveis por fornecer feedback e comunicar necessidades específicas.

Escalonamento

- **Questões Técnicas:** Escalonadas para a equipe técnica da contratada.
- **Questões Contratuais:** Escalonadas para o fiscal e gerente do contrato da contratante.
- **Questões de Atendimento ao Cliente:** Escalonadas para a área de atendimento da contratante.

Riscos mapeados e plano de mitigação

Escopo Mal Definido: Se o escopo não for claramente definido e acordado, pode haver mudanças frequentes que impactam o cronograma e o orçamento.

Mitigação: Realizar sessões de definição de escopo com todas as partes interessadas para garantir clareza e consenso. Revisar e ajustar o escopo conforme necessário ao longo do projeto.

Comunicação: Falhas na comunicação entre as partes interessadas podem levar a mal-entendidos e desalinhamento dos objetivos do projeto.

Mitigação: Implementar um plano de comunicação robusto, com reuniões regulares e canais de comunicação claros. Utilizar ferramentas de colaboração para facilitar a comunicação instantânea.

Recursos: A indisponibilidade de recursos humanos ou técnicos pode atrasar o progresso do projeto.

Mitigação: Planejar a alocação de recursos com antecedência e ter planos de contingência para a indisponibilidade de recursos. Manter uma lista de recursos alternativos.

Tecnologia: Problemas técnicos ou falhas na configuração dos ambientes de Dynamics 365 podem afetar a execução do projeto.

Mitigação: Realizar testes rigorosos e validações antes da implementação. Ter suporte técnico disponível para resolver problemas rapidamente.

Integração: Dificuldades na integração com sistemas existentes, como Office 365, podem causar atrasos e retrabalho.

Mitigação: Planejar e testar a integração com sistemas existentes em fases iniciais. Ter especialistas em integração disponíveis para resolver problemas.

Treinamento: A falta de treinamento adequado pode resultar em baixa adoção das novas ferramentas e processos.

Mitigação: Desenvolver um plano de treinamento abrangente e garantir que todos os usuários recebam treinamento adequado. Monitorar a eficácia do treinamento e ajustar conforme necessário.