COTAÇÃO Nº 37/2026 –"Prestação de Serviços em PLATAFORMA DE RELACIONAMENTO DIGITAL E TELEFONIA EM NUVEM "

São Paulo, 16 de outubro de 2026.

CARTA CONVITE

Prezada(o) Senhor(a),

A Associação Pinacoteca Arte e Cultura - APAC, associação civil sem fins lucrativos, com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Praça da Luz, nº 2, Bom Retiro, CEP 01120-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 96.290.846/0001-82, convida Vossa(s) Senhoria(s) a apresentar proposta para prestação de serviços especializados em "plataforma de relacionamento digital e telefonia em nuvem"mencionados na presente Carta Convite ("Carta") e seus anexos.

I. JUSTIFICATIVA

A APAC tem por objetivo a efetivação de atividades de natureza cultural, consubstanciadas na colaboração técnica, material e financeira que garanta a preservação e a conservação do acervo artístico e divulgação da Pinacoteca do Estado de São Paulo ("Pinacoteca") e do Memorial da Resistencia de São Paulo como centros de referência de atividades e pesquisa de caráter cívico, educacional, artístico e cultural, objetivando, no cumprimento de sua atuação, o apoio ao funcionamento da Pinacoteca e do Memorial da Resistencia.

No âmbito de suas atividades estatutárias a APAC tem contrato com o Estado de São Paulo nº 05/2023, por intermédio da Secretaria de Estado da Cultura, Economia e Indústria Criativa, o qual tem por objeto o fomento e a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços na área de museologia na Pinacoteca de São Paulo e Memorial da Resistencia de São Paulo.

II. OBJETO

II.1. O objeto do presente Convite consiste na escolha da proposta mais vantajosa para a APAC, seguindo artigo 6 de nosso regulamento de compras APAC – Regulamento de Compras (apacsp.org.br), para a prestação de serviços especializados em "plataforma de relacionamento digital e telefonia em nuvem".

III. ENTREGA DAS PROPOSTAS

III.1. As propostas deverão ser entregues por e-mail, no endereço compras@pinacoteca.org.br, com a identificação "Cotação 37/2026 Prestação de Serviços em plataforma de relacionamento digital e telefonia em nuvem", até dia 05 de novembro de 2026, até às 18h.

IV. PRAZO DE VIGÊNCIA

IV.1. O Contrato celebrado em decorrência deste Convite terá prazo vigência pontual com definição junto ao vencedor do certame.

V. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

V.1. Para participar do certame objeto do presente Convite, os interessados deverão encaminhar proposta ("Proposta"), da qual deverá constar, pelo menos, as seguintes informações:

(i) Nome e qualificação completa da empresa, endereço e telefone para contato;

(ii) Relação de todos os sócios e administradores;

V.2. Além da proposta, os interessados deverão encaminhar, na mesma proposta, os seguintes documentos:

(i) Cópia do cartão de CNPJ, comprovante de Inscrição estadual e municipal, se houver, bem como cópia do contrato social e alterações posteriores;

(ii) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

(iii) Certidão Negativa de Débitos Previdenciários – CND;

(iv) Certidão Negativa de Débitos Estaduais, emitida pela Fazenda do Estado;

(v) Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários, emitida pela Prefeitura;

V.3. Não serão aceitos protocolos, bem como não serão atendidos pedidos de juntada de documentos, posteriormente à entrega do orçamento.

VI. DA DIVULGAÇÃO DO RESULTADO

VI.1. Os resultados serão divulgados mediante publicação no site da APAC: https://apacsp.org.br/compras-e-contratacoes/compras-e-cotacoes/resultados/

VII. DISPOSIÇÕES GERAIS

VII.1. Não será admitida a participação de empresas:

a. suspensas do direito de licitar e contratar com a Administração Pública;

b. declaradas inidôneas;

c. que possuírem qualquer débito ou pendência junto à APAC ou à Administração Pública;

d. que estiverem sob regime de falência ou concordata;

e. que tenham em seu quadro de sócios ou de administradores, pessoas que sejam consanguíneas ou parentes até o 3º (terceiro) grau do Governador, Vice-Governador, Secretários de Estado, diretores, conselheiros e funcionários da APAC.

VII.2. Serão liminarmente desclassificadas as propostas que:

a. não obedecerem às exigências deste Convite;

b. contiverem emendas, borrões ou rasura em qualquer lugar essencial ou que encerrem condições tidas como essenciais, escritas à margem ou fora do seu corpo;

c. contenham preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor igual a zero.

VII.3. Quaisquer outras informações, atendimentos ou contatos a respeito desta Carta Convite serão prestados exclusivamente por escrito, pelo e-mail compras@pinacoteca.org.br e a solicitação de informações não motivará a prorrogação do prazo fixado para entrega das propostas.

VII.4. A presente Carta Convite não obriga a APAC, sob qualquer forma, a assinar o respectivo Contrato com o concorrente selecionado nos termos deste Convite, sendo facultado à APAC revogar o presente convite/certame, a qualquer tempo, inclusive antes da assinatura do Contrato, por fundado motivo, obrigando-se, neste caso, a cientificar os interessados mediante o envio de notificação.

Atenciosamente,

ASSOCIAÇÃO PINACOTECA ARTE E CULTURA – APAC

APAC
ASSOCIAÇÃO
PINACOTECA
ARTE E CULTURA

Requisição de Proposta (RFP)

PLATAFORMA DE RELACIONAMENTO DIGITAL E TELEFONIA EM NUVEM

Contratação de solução corporativa integrada para voz, Microsoft Teams e WhatsApp, com implantação evolutiva e apresentação de proposta para dois cenários de vigência contratual.

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Museu pretende modernizar sua infraestrutura de comunicação e relacionamento digital, consolidando serviços de telefonia em nuvem e canais digitais em uma arquitetura corporativa integrada, com foco em continuidade operacional, governança, mobilidade, rastreabilidade e gestão centralizada.

A contratação deverá permitir evolução por etapas, preservando os números atualmente utilizados e possibilitando a integração progressiva dos canais de Voz, Microsoft Teams e WhatsApp em uma plataforma de gestão de comunicação interna e relacionamento.

2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Selecionar fornecedor capaz de prover, implantar, integrar, suportar e manter uma solução corporativa de comunicação e relacionamento digital, com apresentação obrigatória de proposta para os dois cenários de vigência definidos nesta RFP, contemplando os seguintes escopos:

- Serviço de telefonia em nuvem, Filial 01 com portabilidade de 90 linhas de voz e manutenção de capacidade equivalente a 30 canais DDR;
- Serviço de telefonia em nuvem, Filial 02 com portabilidade de 100 linhas de voz e manutenção de capacidade equivalente a 60 canais DDR;
- Etapa 1 de integração: gestão de comunicação interna integrada aos canais de Voz + Microsoft Teams;
- Etapa 2 de integração: gestão de comunicação interna e relacionamento integrada aos canais de Voz + Microsoft Teams + WhatsApp;
- Atendimento a dois públicos distintos no canal WhatsApp: Operacional e Relacional, com fluxos e regras de governança específicos;
- Remodelagem do fluxo do chatbot institucional como última etapa do projeto, após estabilização dos serviços de Voz, Microsoft Teams e WhatsApp;
- Disponibilização de recursos de administração, relatórios, gravação, auditoria, segurança e suporte.

3. CENÁRIO ATUAL

3.1 Telefonia

O ambiente atual de voz é composto por:

- 190 linhas de voz;
- 90 canais DDR.

A proposta deverá considerar a portabilidade das 190 linhas e a continuidade dos serviços durante a transição, minimizando indisponibilidades e preservando a numeração existente.

3.2 Microsoft Teams

A organização possui licenciamento Microsoft 365 A1 com Microsoft Teams. Para fins de atendimento integral à Etapa 1, a integração proposta deverá ser nativa com o Teams e não deverá gerar custos adicionais de licenciamento de integração para a organização.

MINUTA

Caso a arquitetura do fornecedor dependa de licenças, add-ons, SBC, conectores, planos de chamadas ou componentes de terceiros não contemplados no cenário informado, estes deverão ser identificados de forma explícita na proposta, com indicação de obrigatoriedade, fabricante, quantidade e custo aplicável a cada cenário de vigência contratual.

Nenhum componente, licença, serviço de terceiro, franquia, excedente ou custo necessário ao funcionamento integral da solução poderá ser posteriormente considerado custo adicional caso sua necessidade não tenha sido expressamente indicada na proposta comercial e na Matriz Técnico-Comercial.

3.3 WhatsApp e chatbot institucional

O Museu possui atualmente um chatbot no site institucional – www.pinacoteca.org.br. A remodelagem desse fluxo deverá ocorrer somente na etapa final do projeto, após a implantação e estabilização da telefonia em nuvem, da integração com Microsoft Teams e da operação do WhatsApp.

O modelo de API do WhatsApp deverá contemplar dois perfis de operação distintos:

(i) WhatsApp Operacional, com fluxo de chatbot seguido, quando necessário, de direcionamento para fila de atendimento humano; e
(ii) WhatsApp Relacional, destinado ao relacionamento direto entre a pessoa responsável pela função e seus contatos, sem passagem obrigatória por chatbot ou fila de atendimento.

O modelo de API contratado deverá suportar atendimento interno a dois públicos distintos, com segregação lógica, perfis, permissões e indicadores próprios, observadas as características de cada público: Operacional e Relacional.

4. CENÁRIO PARA RECEBIMENTO DE PROPOSTAS – SERVIÇO DE VOZ

A solução de telefonia em nuvem deverá contemplar a portabilidade das 190 linhas e capacidade para operação com 90 canais DDR, incluindo, no mínimo:

- 3 URAs digitais, com configuração de menus, horários, mensagens, filas, transbordo e regras de atendimento;
- Painel de controle administrativo para gestão de usuários, ramais, filas, números, permissões e configurações;
- Relatórios gerenciais, com filtros, indicadores operacionais e possibilidade de exportação;
- Encaminhamento e transferência de chamadas entre usuários, grupos, filas e números externos, com identificação das regras e eventuais custos;
- Software, aplicativo ou componente equivalente necessário à realização e ao recebimento de chamadas, devendo o fornecedor identificar claramente a solução utilizada, fabricante, finalidade, modelo de licenciamento e requisitos técnicos;
- Utilização da licença/ramal de voz em desktop e dispositivo móvel, devendo o fornecedor indicar sistemas operacionais suportados, limites de dispositivos e requisitos de instalação;
- Recursos de alta disponibilidade, contingência e continuidade do serviço;
- Administração centralizada e trilhas de auditoria.

A solução deverá possuir mecanismos de monitoramento de disponibilidade e desempenho que permitam à Contratante verificar os níveis efetivamente prestados, inclusive para fins de acompanhamento do SLA.

5. CENÁRIO PARA RECEBIMENTO DE PROPOSTAS – INTEGRAÇÃO AO SERVIÇO DE VOZ

5.1 Etapa 1 – Voz + Microsoft Teams

MINUTA

A Etapa 1 deverá disponibilizar gestão de comunicação interna integrando a telefonia em nuvem ao Microsoft Teams, de forma nativa e sem custo adicional de licenciamento de integração, considerando o cenário de licenciamento Microsoft 365 A1 informado pelo Museu.

O fornecedor deverá validar previamente a compatibilidade da arquitetura proposta com o ambiente de licenciamento informado pelo Museu e declarar expressamente todas as premissas necessárias para seu funcionamento.

A solução deverá permitir, quando tecnicamente aplicável:

- Realizar e receber chamadas de voz por meio do ambiente Microsoft Teams;
- Preservar a numeração portada e as regras corporativas de telefonia;
- Transferir chamadas entre usuários, filas e áreas;
- Aplicar políticas administrativas e perfis de acesso;
- Consolidar registros e relatórios de chamadas;
- Permitir uso em desktop e mobile, indicando limitações por plataforma.

O fornecedor deverá descrever detalhadamente a arquitetura da integração, identificando se utiliza recursos como Direct Routing, Operator Connect, SBC, gateway, conectores ou tecnologia equivalente, bem como todos os pré-requisitos técnicos e comerciais.

5.2 Etapa 2 – Voz + Microsoft Teams + WhatsApp

A Etapa 2 deverá ampliar a plataforma para integrar o canal WhatsApp à gestão de comunicação, mantendo a integração de Voz e Microsoft Teams. Nesta etapa, a solução deverá disponibilizar os recursos necessários aos dois perfis de operação. A remodelagem do chatbot institucional será executada posteriormente, como última etapa do projeto.

- API oficial do WhatsApp, com identificação do modelo de contratação, provedor utilizado e relacionamento do fornecedor com a Meta;
- Para o grupo WhatsApp Operacional – Quantidade 30 licenças: atendimento multiusuário e capacidade de operar com fluxo de chatbot seguido, quando necessário, de encaminhamento para filas de atendimento humano, com distribuição por áreas e regras configuráveis;
- Para o grupo WhatsApp Relacional – Quantidade 40 licenças: relacionamento direto, sem passagem obrigatória por chatbot ou fila, com possibilidade de associação de números corporativos individualizados a funções, perfis ou pessoas responsáveis;
- Preservação institucional dos números vinculados ao WhatsApp Relacional e de todo o histórico de conversas, relacionamentos e negociações, permitindo a transferência de responsabilidade para a pessoa que vier a ocupar a função em casos de férias, afastamento, mudança de função ou desligamento;
- Segregação lógica entre os públicos Operacional e Relacional, com perfis, permissões, históricos e relatórios compatíveis com cada modelo de atendimento;
- Transferência de atendimentos e responsabilidades entre usuários e áreas, quando aplicável, preservando o histórico institucional;
- Histórico institucional das conversas e mecanismos de pesquisa, exportação e auditoria;
- Classificação, etiquetas, categorias e indicadores de atendimento, quando aplicáveis ao respectivo perfil;
- Gestão de templates, sessões/conversas e demais componentes tarifáveis do WhatsApp, quando aplicável;
- Uso por desktop e mobile, informando recursos disponíveis e eventuais limitações em cada modalidade.

Os números corporativos, contas, históricos, conversas, registros, documentos, mídias, metadados e demais informações geradas ou mantidas no âmbito da solução deverão ser tratados como ativos

MINUTA

institucionais do Museu, independentemente do usuário, empregado ou operador que esteja responsável pelo atendimento em determinado período.

6. REQUISITOS FUNCIONAIS E DE GESTÃO

6.1 Administração e governança

- Criação de usuários, grupos, perfis e níveis de permissão;
- Segregação de acesso por área e por público de atendimento;
- Bloqueio, remoção e substituição de usuários sem perda do histórico institucional;
- Logs administrativos e trilhas de auditoria;
- Continuidade operacional em férias, afastamentos e desligamentos;
- Gestão centralizada dos canais contratados.

A Contratante deverá possuir acesso administrativo suficiente para executar as atividades ordinárias de gestão da solução, sem dependência operacional injustificada do fornecedor para criação, alteração, bloqueio, substituição ou exclusão de usuários e permissões.

A solução deverá permitir a extração dos dados e históricos em formato estruturado e utilizável, em padrão que possibilite sua preservação, consulta e eventual migração para outra solução.

6.2 Relatórios e indicadores

- Volume de chamadas e atendimentos por canal, área, fila e usuário;
- Chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, transferidas e não atendidas;
- Tempo de espera, duração de chamadas e tempo de atendimento;
- Indicadores de WhatsApp, incluindo volume, tempo de resposta e tempo de resolução;
- Relatórios de gravações e auditoria;
- Exportação de dados para formatos usuais e/ou ferramentas de BI.

Os relatórios deverão permitir a exportação dos dados brutos, sempre que tecnicamente disponível, e não apenas de informações consolidadas ou visualizações da plataforma.

7. SEGURANÇA, PRIVACIDADE E CONFORMIDADE

O fornecedor deverá detalhar os controles de segurança e conformidade aplicáveis à solução, incluindo:

- Modelo de autenticação e, quando disponível, suporte a SSO/Microsoft Entra ID;
- Controle de acesso baseado em perfis e princípio do menor privilégio;
- Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- Política de retenção de gravações, logs e conversas;
- Localização e hospedagem dos dados;
- Backups, redundância, recuperação de desastre e continuidade de negócios;
- Conformidade com a LGPD e descrição do tratamento de dados pessoais;
- Certificações de segurança e privacidade disponíveis;
- Processo de resposta a incidentes e canais de comunicação para eventos de segurança.

MINUTA

O fornecedor deverá informar sua condição na cadeia de tratamento de dados pessoais, identificando, conforme aplicável, controlador, operador e eventuais suboperadores/subcontratados envolvidos no tratamento.

Deverá informar ainda a existência de transferência internacional de dados, respectivos países ou regiões envolvidos e mecanismos utilizados para sua regularidade.

O fornecedor deverá comunicar à Contratante, sem demora injustificada e em prazo a ser definido contratualmente, qualquer incidente de segurança que possa comprometer dados, sistemas ou informações da Contratante, contendo, no mínimo, natureza do incidente, dados potencialmente afetados, medidas de contenção, impacto conhecido e plano de remediação.

Eventuais subcontratados que tenham acesso a dados, sistemas ou infraestrutura da Contratante deverão ser previamente identificados na proposta, permanecendo o fornecedor integralmente responsável pelos atos e omissões desses terceiros no âmbito da execução contratual.

Ao término da contratação, os dados deverão ser devolvidos ou disponibilizados à Contratante em formato estruturado e interoperável, observadas as obrigações legais de retenção aplicáveis.

8. IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO E SUPORTE

A proposta deverá apresentar metodologia de implantação e transição, incluindo:

- Plano de portabilidade das 190 linhas e ativação dos 90 canais DDR;
- Cronograma por etapa, marcos, dependências e janela estimada de migração;
- Plano de contingência e rollback para a portabilidade;
- Configuração da URA, filas, ramais, perfis e regras de encaminhamento;
- Implantação da integração com Microsoft Teams (Etapa 1);
- Implantação da integração com WhatsApp (Etapa 2), incluindo configuração dos grupos Operacional e Relacional;
- Remodelagem do fluxo do chatbot institucional como última etapa do projeto, após homologação e estabilização das etapas anteriores;
- Treinamento para administradores e usuários;
- Documentação técnica, operacional e administrativa;
- Modelo de suporte contendo canais disponíveis, horários de atendimento, níveis de severidade/prioridade, prazo para primeiro atendimento, prazo para solução ou contorno, regras de escalonamento e atendimento de incidentes críticos fora do horário comercial.

9. MODELO COMERCIAL – CENÁRIOS DE VIGÊNCIA

A proposta comercial deverá apresentar, de forma segregada, todos os custos diretos e indiretos necessários para implantação, operação e sustentação da solução em dois cenários de vigência. Os dois cenários deverão ser cotados de forma independente e comparável, sem omissão de componentes obrigatórios para o funcionamento do ambiente.

Cenário 1 – da assinatura do contrato até 31 de dezembro de 2028.

Para este cenário, o fornecedor deverá apresentar preços unitários e mensais, custos não recorrentes e o valor total estimado da contratação até 31/12/2028. Como a data efetiva de assinatura poderá variar, deverão ser informadas as premissas de cálculo e a quantidade de meses considerada. Eventuais cobranças recorrentes deverão permitir ajuste proporcional (pro rata) à data efetiva de início, quando aplicável.

Cenário 2 – 36 meses contados da assinatura do contrato.

MINUTA

Para este cenário, o fornecedor deverá apresentar os mesmos componentes de custo, permitindo comparação direta com o Cenário 1, e o valor total da contratação para 36 meses.

Os valores de implantação, migração, portabilidade, configuração, treinamento e demais itens não recorrentes deverão ser identificados separadamente dos custos mensais ou variáveis. A proposta também deverá indicar índices e regras de reajuste aplicáveis a cada cenário.

Devem ser informados, quando aplicáveis:

- Custos de implantação, configuração, projeto e portabilidade;
- Custos mensais e recorrentes do serviço de voz;
- Custos de licenciamento dos softwares, aplicativos desktop/mobile e demais componentes necessários ao serviço de voz;
- Custos de integração com Microsoft Teams, incluindo componentes de terceiros;
- Custos de SBC, gateway, infraestrutura, conectores ou serviços adicionais;
- Custos de chatbot, automações e remodelagem dos fluxos, apresentados separadamente por se tratar da última etapa do projeto;
- Custos de gravação, armazenamento e retenção;
- Custos de suporte, manutenção, atualização e operação assistida;
- Tributos, reajustes previstos, franquias, excedentes e demais custos indiretos;
- Valor total da contratação (TCO) para cada um dos dois cenários de vigência definidos nesta RFP.

No caso do WhatsApp, deverão ser discriminados, quando aplicáveis, os custos decorrentes de usuários, números, sessões/conversas, templates, mensagens, armazenamento, gravações, API, provedores, integrações, franquias e excedentes, de modo a permitir à Contratante estimar o custo real de operação.

Qualquer custo variável deverá apresentar sua unidade de cobrança, franquia eventualmente aplicável, preço unitário, hipótese de incidência e forma de apuração.

Custos decorrentes de componentes, integrações ou serviços de terceiros deverão ser claramente segregados, inclusive quando faturados pelo próprio fornecedor.

A contratação de componentes adicionais ou a geração de custos não previstos dependerá de prévia ciência e aprovação da Contratante, não sendo admitida cobrança automática decorrente de alteração de arquitetura, atualização de plataforma ou mudança de fornecedor terceiro sem prévia comunicação.

O fornecedor deverá informar as hipóteses em que terceiros ou fabricantes poderão alterar unilateralmente preços, políticas, franquias ou condições de utilização que impactem o custo da solução, bem como a forma de tratamento desses eventos.

10. DESCRIÇÃO DA ARQUITETURA, SOFTWARES E COMPONENTES UTILIZADOS

O fornecedor deverá relacionar todos os softwares, serviços em nuvem, aplicativos, conectores e componentes utilizados na solução, sem que o Museu determine previamente uma tecnologia ou produto específico. Para cada item, informar fabricante, produto, finalidade, modelo de licenciamento, versão quando aplicável, responsabilidade de suporte e eventual dependência de terceiros.

Deverá ser indicado explicitamente se as licenças de voz e de integração podem ser utilizadas em desktop e mobile, incluindo quantidade máxima de dispositivos por usuário, sistemas operacionais suportados e eventuais diferenças funcionais entre as plataformas.

A arquitetura deverá ser apresentada de forma suficiente para permitir à Contratante compreender as principais dependências técnicas e comerciais da solução e avaliar riscos de dependência excessiva de fornecedor ou de terceiros.

MINUTA

Sempre que houver componentes de terceiros indispensáveis ao funcionamento da solução, o fornecedor deverá identificar o respectivo terceiro, sua função, responsabilidade, modelo de contratação e impacto em caso de descontinuidade ou alteração de condições comerciais.

O detalhamento dos softwares, serviços, licenças e componentes deverá ser reproduzido na aba correspondente do Anexo I – Matriz Técnico-Comercial, que será a referência para comparação entre as propostas.

11. EXPERIÊNCIA DO FORNECEDOR

O fornecedor deverá informar:

- Tempo de mercado e experiência na implantação de telefonia em nuvem;
- Experiência comprovada em integração com Microsoft Teams;
- Experiência com API oficial do WhatsApp e plataformas omnichannel;
- Quantidade aproximada de clientes ativos em soluções equivalentes;
- Casos de referência de porte e complexidade semelhantes;
- Experiência com instituições culturais, terceiro setor ou ambientes corporativos distribuídos, quando houver.

11.1 Regularidade regulatória – serviço de voz

O fornecedor deverá informar se atua como prestadora autorizada de serviço de telecomunicações perante a Anatel ou se a prestação de voz e a portabilidade serão realizadas por operadora parceira. Em qualquer hipótese, deverá identificar a prestadora responsável, o serviço autorizado aplicável, o respectivo ato/outorga quando pertinente e as responsabilidades de cada parte no processo de portabilidade e na sustentação do serviço.

Deverá ainda declarar a capacidade de executar a portabilidade da numeração existente, informar eventuais dependências de terceiros e apresentar evidências de regularidade regulatória quando solicitadas.

11.2 Qualificação para WhatsApp Business Platform

O fornecedor deverá informar o modelo pelo qual disponibiliza a WhatsApp Business Platform/API oficial, indicando se opera diretamente com a Meta ou por intermédio de parceiro/provedor, bem como sua condição no ecossistema de parceiros da Meta quando aplicável. Deverá apresentar evidência documental ou referência oficial que permita validar essa condição.

A proposta deverá identificar claramente quem será o titular e administrador do Meta Business Portfolio, da WhatsApp Business Account (WABA) e dos números utilizados, assegurando que os ativos institucionais, números e históricos permaneçam sob governança do Museu e possam ser migrados ou transferidos ao término do contrato, observadas as possibilidades técnicas da plataforma.

O fornecedor deverá informar expressamente quais ativos permanecerão de titularidade da Contratante e quais dependem de titularidade ou administração do fornecedor ou de terceiros, indicando os mecanismos disponíveis para transferência ao término da contratação.

12. DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA

Os fornecedores selecionados poderão ser convidados para demonstração da solução, contemplando, sempre que aplicável:

- Recebimento e realização de chamadas;
- URA, filas, transferências e encaminhamentos;
- Painel administrativo e relatórios;
- Pesquisa e reprodução de gravações;
- Operação de voz integrada ao Microsoft Teams;

MINUTA

- Atendimento WhatsApp multiusuário com segregação Operacional e Relacional;
- Uso em desktop e mobile;
- Fluxo de chatbot e transferência para atendimento humano.

A demonstração poderá ser utilizada para validação dos requisitos declarados na proposta, sem prejuízo da obrigação do fornecedor de entregar, durante a implantação, todas as funcionalidades e características ofertadas.

13. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As propostas serão analisadas considerando aderência funcional e técnica, segurança e governança, capacidade de integração, modelo de implantação e suporte, experiência do fornecedor e custo total de propriedade em cada um dos dois cenários de vigência. Como diferencial não eliminatório, também poderá ser considerada a capacidade comprovada de evolução futura da solução, inclusive integração com CRM Salesforce. O Museu poderá solicitar esclarecimentos, demonstrações, provas de conceito e detalhamento de itens comerciais antes da decisão de contratação.

A apresentação de informações incompletas, omissões de componentes obrigatórios ou divergências entre a proposta comercial e a Matriz Técnico-Comercial poderá ser objeto de esclarecimento e/ou desconsideração do respectivo item para fins de comparação entre as propostas.

14. ENTREGÁVEIS ESPERADOS

- Telefonia em nuvem operacional com as 190 linhas portadas e 90 canais DDR;
- Softwares, aplicativos e/ou componentes necessários ao serviço disponibilizados e documentados, com identificação de fabricante, licenciamento e compatibilidade;
- Etapa 1: integração Voz + Microsoft Teams implantada, homologada e em operação;
- Etapa 2: integração Voz + Microsoft Teams + WhatsApp implantada, homologada e em operação, com os grupos Operacional (30 licenças) e Relacional (40 licenças) configurados;
- Etapa final: chatbot institucional remodelado conforme fluxos aprovados, integrado ao WhatsApp Operacional e às respectivas filas de atendimento;
- Governança dos números e históricos do WhatsApp Relacional configurada, incluindo procedimento de transferência de responsabilidade;
- Perfis Operacional e Relacional configurados;
- Treinamento, documentação e operação assistida;
- Plano de suporte e SLA vigente durante o contrato.

Deverão também ser entregues, ao final da implantação e sempre que houver atualização relevante, documentação técnica e administrativa suficiente para permitir a gestão da solução pela Contratante, incluindo arquitetura, integrações, configurações relevantes, inventário de componentes, contatos de suporte e procedimentos de contingência.

Cada etapa deverá possuir critérios objetivos de homologação e aceite, previamente definidos entre as partes.

15. MATRIZ DE ADERÊNCIA

O fornecedor deverá preencher integralmente o Anexo I – Matriz Técnico-Comercial, que integra esta RFP. A matriz deverá indicar a forma de atendimento de cada requisito, dependências de terceiros, licenças adicionais, custos adicionais e observações técnicas, bem como apresentar a composição comercial para o Cenário 1 e o Cenário 2.

MINUTA

O Anexo I deverá ser devolvido no formato eletrônico originalmente fornecido, sem exclusão de colunas ou requisitos.

A condição de atendimento registrada na Matriz Técnico-Comercial deverá refletir objetivamente a forma de atendimento do requisito (nativamente, com customização, por terceiro ou não atendimento). Eventuais limitações, exceções, dependências, licenças ou condições deverão ser detalhadas na própria matriz.

A omissão de informação relevante na matriz não deverá ser utilizada posteriormente para justificar cobrança adicional ou alteração substancial do escopo originalmente proposto.

16. DIFERENCIAL DA PROPOSTA – CAPACIDADE DE EVOLUÇÃO E INTEGRAÇÃO COM CRM SALESFORCE

A integração com CRM Salesforce não integra o escopo de implantação inicial desta contratação e não deverá ser considerada requisito eliminatório. Entretanto, é desejável que a solução de WhatsApp proposta possua arquitetura, APIs, conectores ou recursos nativos que permitam sua integração futura com o Salesforce, preservando o investimento realizado e evitando a necessidade de substituição da plataforma quando essa evolução for priorizada pelo Museu.

Para fins de avaliação como diferencial técnico, a proponente deverá informar:

- Se possui integração nativa, conector homologado/certificado, API aberta ou outro mecanismo suportado para integração com Salesforce;
- Quais produtos, módulos, nuvens ou objetos do Salesforce são suportados, quando aplicável;
- Se a integração permite associar conversas, contatos, atendimentos e históricos do WhatsApp a registros do CRM;
- Quais componentes, licenças, serviços de terceiros, customizações ou pré-requisitos seriam necessários para uma futura implantação;
- Se existem referências ou casos de uso de integração com Salesforce em ambientes equivalentes;
- Uma estimativa referencial dos modelos de licenciamento e custos envolvidos na futura integração, quando disponível, apresentada separadamente e sem compor o TCO dos escopos atualmente contratados.

A ausência desse recurso não implicará desclassificação da proposta, porém as informações apresentadas poderão ser utilizadas para avaliar a capacidade de evolução, interoperabilidade e proteção do investimento da solução ofertada.

17. INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS DA PROPOSTA

A proposta deverá conter, de forma objetiva e rastreável: escopo técnico; arquitetura; softwares e componentes; premissas; pré-requisitos; cronograma; SLA; Matriz Técnico-Comercial (Anexo I) preenchida; custos diretos e indiretos; TCO para os dois cenários de vigência; condições de reajuste; prazo de validade da proposta; responsabilidades do fornecedor e do Museu; identificação clara de itens opcionais ou não inclusos; e resposta ao item de diferencial referente à capacidade de evolução e futura integração com CRM Salesforce.

Deverá também apresentar expressamente:

- identificação de todos os terceiros envolvidos na prestação dos serviços;
- dependências de licenciamento ou infraestrutura de terceiros;
- premissas que possam impactar preço, prazo, disponibilidade ou funcionamento da solução;
- política de atualização e evolução tecnológica da plataforma;

MINUTA

- procedimentos de contingência e recuperação de desastre;
- procedimentos para encerramento, migração e transferência da solução;
- formato e condições de exportação dos dados e históricos;
- eventuais limitações de portabilidade de números, contas, históricos ou demais ativos institucionais.

18. GOVERNANÇA, RESPONSABILIDADES E PROTEÇÃO CONTRATUAL

O fornecedor será responsável pela adequada integração, coordenação e funcionamento dos componentes que compõem a solução ofertada, ainda que determinados serviços sejam prestados por operadoras, provedores de nuvem, integradores, parceiros da Meta, Microsoft ou outros terceiros envolvidos na arquitetura.

A proposta deverá apresentar a cadeia de fornecedores e terceiros críticos e uma matriz objetiva de responsabilidades, identificando as atribuições da Contratada, da Contratante e dos demais participantes para, no mínimo: portabilidade, infraestrutura, conectividade, licenciamento, configuração, integração, segurança, suporte, gestão de usuários, backups, recuperação de desastre, manutenção, atualizações e encerramento/migração.

Qualquer alteração relevante de arquitetura, componente crítico, operadora, provedor, licenciamento ou política de terceiros que possa afetar funcionalidade, disponibilidade, segurança, preço, desempenho, escopo ou continuidade deverá ser previamente comunicada à Contratante. Alterações que impliquem novo componente, licença ou custo adicional dependerão de sua prévia aprovação.

A Contratante poderá solicitar informações e evidências necessárias para verificar o cumprimento dos requisitos técnicos, de segurança, privacidade, continuidade e SLA. O fornecedor deverá manter registros suficientes da prestação, incluindo logs, chamados, indisponibilidades, incidentes, alterações relevantes e indicadores de serviço, disponibilizando-os em prazo razoável e sem custo adicional quando inerentes ao objeto contratado.

19. HOMOLOGAÇÃO, ACEITE E CONTROLE DE QUALIDADE

A implantação será realizada por etapas, sendo cada etapa submetida a testes e homologação antes de sua aceitação.

O fornecedor deverá apresentar plano de testes contendo os critérios de validação dos principais requisitos funcionais, técnicos e de integração.

A Contratante poderá registrar não conformidades e solicitar sua correção antes do aceite da respectiva etapa.

A correção de falhas ou não conformidades decorrentes da solução, configuração, integração ou execução do fornecedor deverá ocorrer sem custo adicional para a Contratante.

O aceite de determinada etapa não afastará a responsabilidade do fornecedor por vícios, defeitos ou não conformidades posteriormente identificados, especialmente aqueles que não poderiam ser constatados nos testes ordinários de homologação.

A entrada em produção, utilização parcial da solução ou continuidade operacional não implicará, isoladamente, aceite definitivo da respectiva etapa.

20. NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA, DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE

A proposta deverá apresentar níveis objetivos e mensuráveis de serviço, posteriormente refletidos no contrato, contemplando, no mínimo:

- canais de suporte disponíveis e respectivos horários de cobertura;
- disponibilidade mensal da plataforma;

MINUTA

- disponibilidade dos serviços de voz;
- disponibilidade das integrações com Microsoft Teams e WhatsApp;
- tempo máximo para primeiro atendimento;
- tempo máximo para diagnóstico;
- tempo máximo para solução ou contorno;
- procedimentos de escalonamento;
- disponibilidade de atendimento 24x7 para incidentes críticos, quando ofertada;
- comunicação de indisponibilidades programadas e não programadas;
- forma de medição e apuração dos indicadores.

Para componentes críticos, a proposta deverá informar o RPO (Recovery Point Objective) e o RTO (Recovery Time Objective) aplicáveis, ou indicar expressamente quando não forem oferecidos.

Os níveis de serviço acordados deverão ser acompanhados por relatórios periódicos e poderão prever créditos, abatimentos ou outras consequências contratuais em caso de descumprimento, conforme condições estabelecidas no instrumento contratual.

21. DADOS, HISTÓRICOS, INTEROPERABILIDADE, PORTABILIDADE E ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Todos os dados, históricos, gravações, conversas, registros, configurações, relatórios e demais informações produzidos ou armazenados em razão da prestação dos serviços deverão permanecer disponíveis à Contratante durante a vigência contratual, observadas as obrigações legais de retenção e proteção de dados.

O fornecedor deverá assegurar, ao término da contratação ou em caso de substituição da solução, cooperação integral para a transição, incluindo:

- portabilidade dos números telefônicos, quando tecnicamente aplicável;
- transferência ou disponibilização dos ativos institucionais relacionados ao WhatsApp;
- exportação de históricos e conversas;
- exportação de gravações;
- exportação de relatórios e dados;
- disponibilização das configurações e documentação necessárias à continuidade;
- apoio técnico à nova solução ou fornecedor durante o período de transição;
- manutenção dos serviços durante o período necessário à transição, conforme condições contratuais.

A exportação e disponibilização dos dados institucionais da Contratante não poderá ser condicionada à renovação do contrato ou à contratação de novo período de prestação.

O fornecedor deverá informar previamente qualquer limitação técnica da plataforma que possa impedir ou restringir a portabilidade de números, históricos, conversas, gravações, configurações ou demais ativos, incluindo as limitações decorrentes de terceiros ou das próprias plataformas Meta, Microsoft ou operadoras.

MINUTA

A solução deverá, sempre que tecnicamente possível, utilizar padrões, APIs e mecanismos que permitam integração com sistemas de terceiros e futura substituição de componentes sem perda indevida de dados, históricos ou ativos institucionais.

O fornecedor deverá identificar componentes proprietários cuja substituição possa exigir migração específica, desenvolvimento customizado, dependência técnica relevante ou custo adicional, sem que tais componentes impeçam o exercício dos direitos da Contratante sobre seus dados, históricos, números e demais ativos institucionais.

22. CONDIÇÕES FINAIS

A presente Requisição de Proposta tem por finalidade estabelecer os requisitos técnicos, funcionais, comerciais e de governança que deverão orientar a apresentação das propostas. As condições definitivas de prestação dos serviços, níveis de responsabilidade, garantias, penalidades, proteção de dados, SLA, confidencialidade, propriedade dos dados, transição e encerramento serão formalizadas no instrumento contratual correspondente.

A apresentação da proposta deverá representar a ciência e compreensão, pelo fornecedor, dos requisitos e premissas estabelecidos nesta RFP, inclusive daqueles relacionados à continuidade operacional, proteção dos dados, portabilidade, governança e transição.

Eventuais ressalvas, exceções, limitações técnicas ou comerciais deverão ser expressamente apresentadas na proposta e na Matriz Técnico-Comercial, não sendo consideradas posteriormente como premissas implícitas da contratação.

MINUTA