

REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

1. Dados da Empresa

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item.

Para os itens do grupo “EXPERIÊNCIA DA EMPRESA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, em caso de resposta positiva, informar clientes nos quais ocorreu a prestação do serviço e o modo da prestação do serviço, se de forma local (nas instalações do cliente) ou de forma remota.

Dados sobre a Empresa	
IDENTIFICAÇÃO	RESPOSTA
Nome completo da companhia responsável pelas respostas deste RFI	
Nome, cargo, telefone, fax, endereço e email do(s) responsável(is) pelos contatos sobre este RFI com o Banco do Nordeste do Brasil S.A.	
FORNECEDOR(PRESTADOR DE SERVIÇO)	RESPOSTA
Nome completo da companhia e nome de fantasia	
Endereço completo e Telefone	
Website	
Qual é o principal negócio da empresa?	
Quais os secundários?	
Qual o número de clientes no Brasil?	
Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução	
	Qual número total de empregados na empresa?	
	Qual faturamento anual - Brasil?	
	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
REPRESENTANTE		RESPOSTA
	Nome completo da companhia e nome de fantasia	
	Endereço completo e telefone	
	Website	
	Qual é o principal negócio da empresa?	
	Quais os secundários?	
	Qual o número de clientes no Brasil?	
	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução.	
	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução.	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	Qual número total de empregados na empresa?			
	Qual faturamento anual - Brasil?			
	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?			
	Possui declaração do fabricante, autorizando-o a fornecer o produto?			
	Descreva o papel que sua companhia irá desempenhar no fornecimento da solução proposta.			
	Possui central de atendimento ao usuário final, em língua portuguesa do Brasil? Informe o canal, horário e dias da semana.			
QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR (PRESTADOR DE SERVIÇO)		RESPOSTA		
	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?			

ANEXO II - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	
	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE		RESPOSTA
	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO

REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO REPRESENTANTE	RESPOSTA
Todos os profissionais possuem nível superior completo?	
Há profissionais com certificação PMP (<i>Project Management Professional</i>), emitida pelo PMI (<i>Project Management Institute</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
Há profissionais com certificação CISA (<i>Certified Information System Auditor</i>) emitida pelo ISACA (<i>Information Systems Audit and Control Association</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
Há profissionais com certificação COBIT Foundation emitida pelo ISACA (<i>Information Systems Audit and Control Association</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
Há profissionais com certificação ITIL Foundation ou superior emitido pelo EXIN ou ISEB?	
Mantém em seu quadro profissionais devidamente certificados pelo fabricante para analisar, projetar, desenvolver, configurar,	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	implantar e manter o(s) produto(s) de software ofertado(s) em atendimento ao objeto desta RFI?	
EXPERIÊNCIA DO REPRESENTANTE		RESPOSTA
	Forneceu solução de software compatível com o objeto desta RFI em empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar em quais empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada da empresa em quantos sistemas distintos.	
	Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico no Brasil para solução de software compatível com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, informar quais empresas, distinguindo as públicas das privadas.	
DADOS DA SOLUÇÃO		RESPOSTA
	Qual o nome, versão/data do software oferecido, objeto deste RFI?	
	Está integralmente adequado à legislação brasileira? e as do IASB?	
	O produto está a quanto tempo no mercado brasileiro?	
	O produto está a quanto tempo no mercado externo?	
	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no software? Informe o canal e o prazo que se dá o	

REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	atendimento.	
	Esta é a última versão do software? Caso positivo, já existe previsão de lançamento da próxima versão? Caso negativo, qual a última versão da solução e porque não a utilizaram para responder o questionário?	
	Tem previsão de descontinuidade do software?	
	O Aplicativo possui serviço on-line de ajuda, para cada tela acessada, cujo conteúdo possa ser alterado conforme necessário, bem como ser possível fazer pesquisa por índice ou tópico de assunto?	
	Disponibiliza manuais completos do software, em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre a instalação, configuração, operação e administração do software?	
	Qual prazo de garantia da solução?	
	Descreva os principais serviços, tarefas e benefícios contemplados pela garantia.	

2. Requisitos da solução

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item. As informações fornecidas abaixo devem se referir à versão estável mais atual da solução.

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

A coluna “atende” deve ser preenchida com o CÓDIGO DE RESPOSTAS abaixo, e utilizar o campo observações para no caso de atendimento do requisito em outra forma, ou para algum comentário adicional.

Código de Respostas:

- A - **Atende plenamente** o requisito;
- B - **Necessita de customizações de baixa complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- C - **Necessita de customizações de média complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- D - **Necessita de customizações de alta complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- E - **Atende parcialmente** o requisito (informar os requisitos não atendidos na coluna "OBSERVAÇÕES");
- F - **Não atende** o requisito.

Ferramenta de envio de SMS em Massa				
CRITÉRIOS	ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	OBSERVAÇÕES
Características gerais da ferramenta.	01	Contratação de empresa para o fornecimento dos serviços de entrega e recebimento de mensagens tipo SMS em todo o território Brasileiro, além da disponibilização de meios para gerenciamento e controle do serviço, emissão de relatórios e monitoramento de tráfego.		
	02	Utilização para envio por meio de mensagem tipo SMS de protocolo de atendimento de outros Canais, ao cliente (demandante), independente de qual Canal utilizado neste Centro de Relacionamento.		
	03	O processo de envio de mensagens tipo SMS deverá ocorrer com utilização/operação de todas operadoras de telefonia móvel em atividade no território nacional. A contratada garantirá o êxito de entrega e/ou abertura em 96% dos envios, salvos possíveis inconsistências e /ou problemas técnicos que por ventura venham a ocorrer, que deverão ser devidamente comprovados, notificados e relatados em tempo hábil de até 48 horas.		
	04	Criar para o Banco do Nordeste conta tipo Large Account (LA) exclusiva com utilização de codificação tipo <i>Short Code</i> e de uso dedicado, não podendo ser compartilhado. Deverá ter abrangência nacional e permitir criação de máscara, a exemplo: 4020-0004 ou 0800 728		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

		3030.		
	05	Capacidade de envio de no mínimo 250.000 SMS/minuto. A proponente deverá Informar a capacidade mínima e máxima de envio por minuto.		
	06	Em caso de mensagem não ser entregue ao seu destinatário, permanecer em fila para novas tentativas, durante período configurado.		
Características Gerais da Ferramenta.	07	Disponibilizar aplicação de prioridades nos envios, a depender da urgência de cada caso.		
	08	Possuir modo assíncrono. As demandas não necessitam esperar um <i>request</i> ser finalizado para iniciar outro.		
	09	Reconhecimento de destinatários duplicados ou inválidos antes do envio.		
	10	Dispor de Sistema de envio de mensagem concatenada, com capacidade de até 640 caracteres cada agrupamento de 04 mensagens padrão, que poderão ser enviadas ao aparelho Celular do destinatário, porém apenas quando todas as mensagens forem recepcionadas, ocorrerá a exibição em uma única mensagem.		
	11	Proponente deverá disponibilizar o disparo automático de forma proativa, enviando mensagens em massa aos seus clientes. Sistema FTP - (File Transfer Protocol=Protocolo de Transferência de Arquivos) consiste no fornecimento automático de bases de dados pelo Sistema do Banco, para posterior envio de SMS em massa. Serviços disponibilizados: - Cobrança; - Vencimento e débitos de Operações; - Atendimento bancário em determinadas regiões; - Resgate nas agências de novos cartões de débito emitidos; - Eventos internos e externos; - Dias comemorativos. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
	12	Destinatários podem ser adicionados manualmente, ou em arquivos com as seguintes extensões (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) e/ou por listas criadas diretamente na interface da ferramenta com capacidade de até 100.000 contatos/arquivo.		
	13	Opção de salvar <i>templates</i> de mensagens, textos padrões para serem enviados posteriormente, criando-se um "banco de dados".		
	14	Opção de agendamento de envio com ajuste de fuso-horário.		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	15	Disponibilidade do serviço deverá ser de 24 horas por 7 dias na semana.		
	16	A solução deverá suportar as plataformas Android e IOS, no caso de Aplicativos ou semelhantes.		
	17	Criação de diferentes perfis de usuários da plataforma, facilmente gerenciável, contendo vários níveis de acesso.		
	18	Utilização de subcontas para hierarquizar os serviços, a fim de enviar as mensagens prioritárias antes das demais.		
	19	Permitir ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Windows Internet Explorer 7 ou superior.		
	20	Permitir ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Firefox e Google Chrome.		
	21	Fornecer nas interfaces do usuário o idioma português brasileiro.		
	22	Fornecer nas interfaces do administrador o idioma inglês e/ou português brasileiro.		
	23	Permitir configuração da interface para seguir padrões de cores e identidade visual do Banco.		
	24	Fornecer ajuda em todas as interfaces dos usuários em português brasileiro.		
Recursos Analíticos (Gráficos, Estatísticas e Relatórios)	25	Logs de mensagens das últimas 48 horas para visualização imediata na plataforma, com uso de filtros por destinatário/remetente, ID, campanha, número, data ou tipo de serviço.		
	26	Tela (Painel) para visualização de gráficos com o tráfego total. Constando: taxa de entrega média, tempo de atraso médio e comparação com o serviços em âmbito nacional.		
	27	Gráficos customizáveis, como mapa de calor com o comportamento do usuário por hora/dia da semana e taxa de entrega por operadora/rede.		
	28	Todos os registros como a hora e o dia do envio da mensagem, para posterior consulta.		
	29	Permitir consulta dos envios de SMS, de forma individualizada por número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos.		
	30	Dispor de funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.		
	31	Possui mecanismo para medição dos índices de assertividade através da coleta de <i>feedback</i> de respostas de mensagens enviadas com a indicação de oportunidades de melhorias.		
	32	Fornecer relatórios estatísticos das demandas realizadas com segmentações a critério do Banco do Nordeste.		
	33	Relatórios de envio e recebimento das mensagens, que confirmam a entrega ou identificam o tipo de falha, caso ocorra.		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	34	Relatórios online para monitoramento do tráfego e gastos.		
	35	Relatório de envio com confirmação de recebimento pela operadora.		
	36	Relatório de envio diário, semanal e mensal.		
	37	Relatórios que acrescentem dados para o melhor desenvolvimento do serviço, a critério da contratada.		
	38	Permitir que todos os relatórios possam ser visualizados em tela, impressos, exportados e/ou salvos, nos formatos de Word, Excel (Microsoft Office Professional), PDF, TXT e CSV.		
	39	Permitir a construção e personalização de "dashboard", relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.		
	40	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a visualização com seleção de um ou mais campos da base de dados, permitindo compartilhá-los com outros usuários.		
	41	Painel para solicitação de relatório detalhado, com ajuste do período para coleta, além de opção de escolha dos parâmetros a serem exibidos. Desta forma é possível gerar relatórios para cada aplicação e realizar a captação apropriada de dados entre as áreas e/ou usuários.		
	42	Disponibilização de dados históricos de envios de mensagem tipo SMS durante o período de cinco anos.		
INTEGRAÇÕES				
	43	Descrever a forma que haverá a integração com o legado dos Sistemas do Banco do Nordeste, preferencialmente deverá ser "In door" (Dependências do Banco do Nordeste) devido ao sigilo bancário. Fica facultada a Proponente descrever sua proposta de integração, levando em consideração diretrizes de segurança do Banco do Nordeste, a fim que seja avaliado pela área competente.		
Integrações com Sistemas do Banco	44	Permitir a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar os usuários no processo de cadastramento e utilização online no Portal do Banco.		
	45	Possibilitar a integração da solução de atendimento com as principais ferramentas de CRM ou/e Omnichannel do mercado, assim como integração junto aos principais sistemas de monitoramento e atendimento desenvolvido para Redes Sociais.		
	46	Possibilitar a integração com o Microsoft Exchange, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas, alertas e compromissos de forma integrada.		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	47	A solução deverá ou poderá possuir outras integrações além das referenciadas nos itens anteriores. Em caso afirmativo, indicar quais integrações e protocolos utilizados.		
	48	As informações das Unidades do Banco deverão ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, telefone da agência, endereço físico da agência, endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.		
	49	Possui conectores/adaptadores para integração com as plataformas Microsoft Active Directory, versão 2003 e 2000, e RACF?		
	50	Permite integração com soluções de gerenciamento de acesso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ IsKey - mantido pela equipe interna do BNB; ✓ Sistema S178 - no RACF (plataforma z/OS). 		
SEGURANÇA				
Segurança, Permissões e Autenticações.	51	Segurança: 1. Nível de acesso customizado: Criação e gerenciamento de diferentes perfis de usuário, com níveis de acesso distintos; 2. Bloqueio em caso de acesso forçado: Banimento temporário após suscetíveis falhas de autenticação e bloqueio total caso persista; 3. Assinatura da mensagem: Configuração de assinatura no texto da mensagem, para identificação do Remetente. 4. Criptografia 5. Certificação para utilização do protocolo HTTP Secure (HTTPS); 6. Predisposição para estabelecimento de túnel VPN para a comunicação entre os datacenters.		
	52	A solução deverá possuir capacidade de integração e utilização do Web Services SOAP seguros com <i>WS-security profile username token</i> .		
	53	Deverá permitir integração com o <i>Active Directory (AD)</i> para autenticação integrada na ferramenta.		
	54	Fornecer interface para permitir a criação de regras de bloqueio a serem incorporadas aos perfis.		
	55	Permitir a re-autenticação por meio de certificados digitais armazenados em <i>token</i> ou <i>smart card</i> .		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	56	Permitir a implementação do RBAC para restringir o acesso a solução de acordo com a função (ou grupo) do usuário, a nível de elementos gráficos (botões, menus, janelas e páginas) e seu estado (visível, invisível, habilitado para edição, bloqueado para edição).		
	57	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo intrusivo? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: I) Aplicações Windows cliente-servidor; II) Aplicações web em asp; III) Aplicações web em asp.net ou csharp; IV) Aplicações web Java; V) Aplicações COBOL CICS; VI) Aplicações EGL.		
	58	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo não intrusivo nas aplicações? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: I) Aplicações Windows cliente-servidor; II) Aplicações web em asp; III) Aplicações web em asp.net ou csharp; IV) aplicações web Java; V) aplicações COBOL CICS; VI) aplicações EGL.		
	59	A solução de RBAC pode ser acessada através de protocolo SOAP?		
	60	As aplicações legadas (versões antigas do PowerBuilder) podem ser integradas com a solução de RBAC via COM+?		
AUDITORIA				
Trilha de auditoria	61	Possui mecanismo para acessar visões diferentes das trilhas de auditoria?		
Arquivo de log interno	62	Possui mecanismo de armazenamento interno de log centralizado com proteção de leitura e alteração? Caso afirmativo, informar os mecanismos utilizados para armazenamento e proteção dos logs.		
Arquivo de log externo	63	Possui mecanismo de armazenamento externo do log com proteção de leitura e de alteração. Caso afirmativo, informar os mecanismos utilizados para armazenamento e proteção dos logs.		
Controle de acesso	64	Possui mecanismos para garantir que o acesso às trilhas e logs de auditoria somente seja possível aos usuários autorizados?		
MENSAGEM TIPO SMS FLASH				
	65	Opção para envio de Flash SMS. Flash SMS é um tipo de envio em que a mensagem é exibida na tela do aparelho na forma de pop-up. As mensagens de SMS têm classificação		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

		<p>própria. Enquanto a mensagem padrão de SMS é classificada como uma mensagem Classe 1, as mensagens de Flash SMS são classificadas como mensagens Classe 0, o que significa que são mensagens de SMS mais importantes. A diferença é que as mensagens Classe 1 são armazenadas no cartão SIM do celular do usuário ou na memória do telefone (dependendo da disponibilidade de memória) por padrão. Já as mensagens de Flash SMS aparecem de forma diferente na tela principal do celular, sem a necessidade de qualquer interação por parte do usuário e não são armazenadas automaticamente na caixa de entrada. Seus usuários ainda têm a opção de salvar essas mensagens com o ID do remetente, se desejarem, mas isso não é feito automaticamente. Alguns modelos de celular permitem que isso seja feito, ao selecionar uma opção específica.</p> <p>Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.</p>		
SISTEMA 2WaySMS (Duas vias-Envio e Recebimento)				
	66	<p>A. Opção de criação de campanhas de integração de SMS de duas vias, na qual é possível configurar autorespostas para diferentes mensagens dos usuários, de forma automatizada, com árvore de decisão, onde o sistema irá responder automaticamente, de acordo com condições definidas previamente e palavras chaves configuradas na plataforma;</p> <p>B. O usuário recebe uma mensagem que solicita sua resposta. Essa resposta pode ser processada de das seguintes formas: Iniciar uma nova interação, devolver uma resposta automática (ex. pesquisa de satisfação). O destinatário poderá ser adicionado ou removida de uma lista, ou da base de contatos (<i>opt-in</i> ou <i>opt-out</i>);</p> <p>C. O usuário é estimulado por impacto externo a enviar uma mensagem para um número específico. Essa mensagem pode ser processada das seguintes formas: Iniciar uma interação ou receber uma resposta automática (Ex. Promoções de cupom). O destinatário poderá ser adicionado ou removido de uma lista, ou da base de contatos (<i>opt-in</i> ou <i>opt-out</i>).</p> <p>Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.</p>		
	67	<p>A plataforma deve suportar confirmação positiva de dados, ou seja, para se certificar que o SMS foi enviado para o destinatário correto, por exemplo, o titular da conta, o sistema irá solicitar um ou mais dados pessoais do destinatário, como seu CPF e RG, ou algum outro dado programado previamente. O sistema deverá identificar a resposta, a fim de</p>		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

		seguir com o atendimento, no caso de identificação positiva. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
MENSAGEM DE VOZ				
	68	Disponibilizar Mensagem de Voz com as seguintes características: a. Suporte a mensagem pré-gravada (.MP3 e .WAV) ou leitura de um texto por voz robótica; b. Retry Scheme: Novas tentativas, caso não atenda a primeira ligação. É possível definir a quantidade e intervalo; c. Redirecionamento da ligação conforme o usuário digitar; d. Repeat message: Usuário pode digitar um número para repetir a mensagem; e. Opções de destinatários: A mensagem é enviada para opções números a livre escolha do cliente desejar. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
SOLUÇÃO USSD				
	69	Disponibilizar sistema USSD (<i>Unstructured Supplementary Services Data</i> = Dados de Serviços Suplementares não Estruturados) para o envio de mensagem. É um protocolo que encontra-se em dispositivos de telefonia celular, baseado em comunicação de texto por sessões sem mecanismos de armazenamento, sendo um serviço interativo de mensagens de texto mais longas que os SMS. Ao contrário do SMS, possui como característica principal a comunicação interativa com respostas instantâneas e não depende de acesso à rede de internet móvel para funcionar. As mensagens USSD podem ter até 182 caracteres alfanuméricos e o tempo que leva a partir de um pedido de uma resposta é de 2 segundos, enquanto que o SMS leva 6 segundos para chegar a um telefone celular. Não utiliza/consome dados de voz do usuário. Com aplicação, por exemplo: No SAC, Consultas de informações, Cobranças, dentre outras inerentes a área bancária. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
NOTIFICAÇÃO PUSH				
	70	Sistema de envio de mensagens para Clientes que possuem aplicativos do Banco do Nordeste instalados em seus <i>Smartphones</i> . As mensagens apenas serão enviadas para os		

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

		usuários com os aplicativos instalados, conectados a Internet e que autorizarem o serviço. A contratada deverá fornecer: a. Suporte aos sistemas operacionais de telefonia móvel Android e IOS; b. Relatório completo, que inclui a confirmação de abertura da mensagem e acesso ao conteúdo; c. Conteúdo de envio pode ser tipo multimídia e de texto; d. Ferramentas integradas com Geolocalização, para ações direcionadas a uma região específica (<i>Geotargeting</i>), ou ativada quando o usuário entrar no raio de ação (<i>Geofencing</i>); e. <i>SMS Fallback</i> : Dispositivo para “forçar” leitura de um SMS fazendo uso de notificações Push que não forem lidas em determinado momento e/ou período; Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
SMART MESSAGE				
	71	A proponente deverá disponibilizar tecnologia de serviço de mensagem que é entregue diretamente na tela do celular no formato de uma mensagem do tipo “ <i>pop up</i> ”, oferecendo aos clientes a opção de adquirirem e/ou ativarem serviços de valor agregado. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		
SMS CORPORATIVO				
	72	O Banco do Nordeste solicitará ao proponente a criação de sistema de SMS Corporativo para comunicação interna entre funcionários. O serviço permitirá a criação de mensagens customizadas ou padrão, criação de grupos para envio de SMS em lote, dentre outros benefícios. Sem ônus para o Banco do Nordeste. Obs. É facultado ao proponente a alternativa de apresentar outra solução com características acima mais avançadas tecnologicamente.		

3. Suporte, Treinamento, Implantação e Licenciamento

Para responder as perguntas considere:

- Dados sobre a estrutura e necessidades do Banco do Nordeste do Brasil

ANEXO II - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

- Requisitos funcionais, não funcionais e características técnicas citados nesta RFI.
- Pacote completo de aplicativos, incluindo módulos de processos, customização, desenvolvimento, suporte, workflow e de relatórios.

SUPORTE TÉCNICO		RESPOSTAS
	A empresa tem filial localizada na cidade de Fortaleza - CE com equipe de suporte situada na cidade?	
	Descreva a forma de contato para atendimento de suporte e os horários de atendimento. Ex: internet, 0800, ligação local (quais cidades), atendimento 24x7, etc.	
	Quais são os serviços prestados no suporte técnico?	
	Qual o custo mensal médio para serviços de suporte técnico?	
	Atualização de versões do produto está incluída no contrato de suporte técnico? Caso não esteja especifique o custo para atualização de versões.	
	A empresa dispõe de site web com informações sobre atualizações de versões e download de novas versões e manuais do software oferecido?	
	O suporte é extensivo a versões anteriores? Há restrições?	
TREINAMENTO		RESPOSTAS
	Qual o tempo necessário para treinamento dos usuários? (Ex.: operação normal da ferramenta)? E módulos do sistema? (Ex.:	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	relatórios). Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de instalação.	
	Qual o tempo necessário para treinamento do usuário de suporte? Considerar a divisão do suporte do Banco em Infraestrutura (Ex.: instalação da solução e seus módulos e configurações básicas), Sistema (Ex.: conectores, consultas e integração em geral) e Segurança (Ex.: confidencialidade, autenticação e autorização). Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de instalação.	
	Qual o custo de treinamento dos usuários? Considerar a informação por perfil dos usuários e módulos do sistema.	
	Qual o custo de treinamento do usuário de suporte? Considerar a divisão do suporte do Banco em Infraestrutura, Sistema e Segurança.	
	O treinamento é ministrado pela própria empresa? Em caso de resposta negativa informe nome e contato da empresa responsável.	
	O material didático dos treinamentos presenciais está em língua portuguesa do Brasil e é fornecido pela contratada impresso e em mídia digital?	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

IMPLANTAÇÃO		RESPOSTAS
	A implantação é efetuada pela própria empresa? Em caso de resposta negativa, informe nome e contato da empresa responsável pela implantação.	
	Quantas pessoas do fornecedor devem compor a equipe para possibilitar a implantação no Banco do Nordeste do Brasil? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
	Quantas pessoas do Banco do Nordeste devem compor a equipe para auxiliar na implantação? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
	Qual o tempo estimado para concluir todo processo de implantação, considerando todos os requisitos propostos como passíveis de ser atendidos?	
	Qual custo previsto para implantação do produto, considerando-se a instalação, configuração, adaptações e carga das bases de dados?	
LICENCIAMENTO		RESPOSTAS
	Qual forma de licenciamento do produto que será oferecida?	
	Qual o valor da licença do produto e qual sua base de cálculo?	
	A quantidade de sistemas conectados aumenta na formação do	

ANEXO II - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

Contratação de plataforma de serviços de envio de mensagem tipo SMS em massa e aplicações dos serviços associados de SMS2WAY, SMS Flash, Push, USSD e SmartMessage.

	custo?	
	O custo é composto pelos tipos de conectores que utilizamos, por exemplo, AD, RACF, Java, COM+? Isto é, independente da quantidade de AD na rede do Banco.	
	São mantidos os programas fontes depositados atualizados com a imagem do software operacional em uso no BANCO e as versões mais atualizadas (se houver)?	
	É autorizado expressamente o BANCO a obter os fontes, para serem utilizados como bem lhe aprouver nos seguintes casos: A) A CONTRATADA ou detentora dos direitos sobre o software entrar em processo falimentar ou encerrar suas atividades, sem que ninguém a suceda no suporte e manutenção do produto. B) O produto for descontinuado pela fabricante.	