

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., situado à Avenida Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza-CE, divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado *RFI – Request for Information* que tem por objetivo conhecer soluções de mercado para atendimento à necessidade do Banco em adquirir solução de *software* de Automação Bancária Multicanal, doravante referida simplesmente como Automação Bancária. Este documento contém questionário que deverá ser respondido pelos interessados dentro dos prazos aqui previstos.

Esclarecemos que a presente divulgação não implica compromisso do Banco em adquirir os produtos/serviços apresentados pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta do referido produto/serviço para posterior decisão e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta não reflete, necessariamente, em exatidão o escopo do edital a ser publicado.

1. Objetivo

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. deseja conhecer as opções de soluções existentes no mercado para Automação Bancária.

2. Termos e Condições

2.1. Cronograma

O cronograma a seguir estipulado deverá ser cumprido rigorosamente pelas empresas. Entretanto, modificações neste cronograma poderão ocorrer a critério do Banco do Nordeste do Brasil S.A:

Atividade	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional	Até o dia 07/10/2014
Encaminhamento de Dúvidas relativas ao RFI para solução de Automação Bancária.	16/10/2014
Prazo para recebimento da resposta da RFI por e-mail	27/10/2014
Prazo limite para recebimento da documentação impressa com resposta da RFI no Banco	31/10/2014

2.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação deste RFI deverão ser encaminhadas, exclusivamente, ao endereço eletrônico colic@bnb.gov.br até **16/10/2014**, impreterivelmente, devendo ser informado no campo de assunto do e-mail o termo “**RFI-Automação Bancária-Questionamento**”. As respostas com os devidos esclarecimentos serão disponibilizadas no site do Banco do Nordeste www.bnb.gov.br, seção **Licitações**.

Para toda dúvida enviada deverá ser informado o número de referência ou pergunta deste RFI.

2.3. Encaminhamento das Respostas

As respostas e os comentários deverão ser encaminhados ao endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br** até o dia **27/10/2014**, devendo ser informado no campo de assunto o termo “**RFI- Automação Bancária**”.

Com o propósito de firmar autenticidade aos dados recebidos, o mesmo conteúdo dos documentos enviados por e-mail deverá ser impresso e encaminhado ao Banco do Nordeste até o dia **31/10/2014**, em papel timbrado, assinado e encaminhado por meio dos Correios, em correspondência registrada, para:

Banco do Nordeste do Brasil S.A.
Colic – **RFI- Automação Bancária**
Av. Silas Munguba, 5700. Passaré – Bloco E1-Térreo
CEP: 60.743-902 - Fortaleza-CE

O Banco do Nordeste confirmará o recebimento dos documentos enviados por meio eletrônico e impressos mediante o envio de mensagem ao endereço eletrônico informado pela empresa.

2.4. Mensagens

Em todas as mensagens encaminhadas ao Banco devem ser informados o nome do remetente e o telefone para contato.

2.5. Publicidade

Empresas, seus empregados e representantes, não poderão sem prévio consentimento formal do Banco do Nordeste do Brasil S.A.:

- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados ao Banco do Nordeste do Brasil S.A.;
- b) Divulgar que qualquer produto da empresa prestadora das informações, ou das empresas que representa, foi aprovado, homologado ou endossado pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A., direta ou indiretamente;
- c) Referir-se à existência deste RFI em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

2.6. Responsabilidade

Este RFI não constitui compromisso de contrato para a venda ou fornecimento de quaisquer bens ou serviços entre o Banco do Nordeste do Brasil S.A. e a empresa que presta as informações para este RFI.

As empresas não devem cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente do processo do RFI.

A empresa é responsável por qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento do presente RFI.

2.7. Confidencialidade

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. compromete-se a manter sigilo de todas as informações enviadas pelas empresas.

3. Do contexto para a Licitação

A evolução da Tecnologia da Informação (TI) resultou, para os bancos, na criação de novos canais de atendimento capazes de proporcionar maior comodidade e maior agilidade aos clientes. Diferentemente do tempo em que a agência bancária era o único canal disponível, hoje, o cliente bancário tem à sua disposição canais eletrônicos como os terminais de autoatendimento, a Unidade de Resposta Audível (URA), o internet banking e o mobile banking, por meio dos quais ele pode realizar suas operações sem necessidade de se deslocar até uma agência bancária.

Uma vez que esses canais foram desenvolvidos ao longo de uma ou duas décadas, e não simultaneamente, integrá-los tornou-se um grande desafio para os bancos.

Para resolver esse desafio, os bancos optaram por sistemas de automação bancária multicanal, ou seja, um único sistema de informação para autorizar as operações de clientes realizadas em quaisquer canais de atendimento, capaz de proporcionar os seguintes benefícios:

- Aumentar a eficiência e a disponibilidade dos serviços ofertados;
- Disponibilizar informações de forma tempestiva;
- Proporcionar uma visão unificada da experiência do cliente e das operações por ele realizada;
- Melhorar a qualidade das informações sobre as operações realizadas pelos clientes;
- Reduzir custo e tempo para disponibilizar novos produtos e serviços nos diversos canais;
- Eliminar a redundância de regras de negócio e de códigos de computador que dão suporte às operações realizadas nos canais de atendimento;
- Reduzir a complexidade das integrações com outros sistemas de informação;
- Otimizar as atividades dos colaboradores das agências;

No caso do Banco do Nordeste, além dos benefícios acima, o novo sistema proporcionará algumas das condições tecnológicas necessárias ao alcance de objetivos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico 2014-2017 tais como: a) elevar o nível de satisfação dos clientes; b) ampliar

os negócios na área comercial; c) dotar o banco de tecnologia da informação e comunicação competitiva e d) ampliar os canais de atendimento.

4. Do Objeto da Licitação

Constitui objeto da contratação a aquisição de uma **solução de software de automação bancária com capacidade para integrar todos os canais de atendimento** disponibilizados pelo Banco do Nordeste aos seus clientes, compreendendo o licenciamento de uso, serviços de implantação, treinamento e suporte técnico, conforme descrito a seguir.

5. Da Descrição do Objeto da Licitação

Os objetos da contratação constituem-se dos seguintes elementos:

- 5.1. Fornecimento e cessão de direito de uso definitivo, não exclusivo, de solução de automação bancária, para o ambiente tecnológico do BNB, compreendendo os seguintes módulos:
 - 5.1.1. Serviços de Caixa
 - 5.1.2. Serviços de Retaguarda
 - 5.1.3. Serviços de Gerenciamento do Sistema
 - 5.1.4. Serviços de Autoatendimento
 - 5.1.5. Serviços de Processamento Batch
 - 5.1.6. Serviços de Dispositivo Móvel para Gerente de Agência
 - 5.1.7. Serviços de Monitoração
 - 5.1.8. Serviços de Internet Banking
 - 5.1.9. Serviços de Mobile Banking
- 5.2. Planejamento, Parametrização, Customização, Testes, Integração com legados, Migração de dados dos sistemas do BNB, Treinamento e Implantação da Solução em produção;
- 5.3. Serviços de operação assistida pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção de cada um dos módulos;
- 5.4. Serviços de suporte técnico pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da implantação em produção;
- 5.5. Serviços de atualização de versões compreendendo manutenção de natureza corretiva e de natureza legal pelo período de 48 (quarenta e oito) meses a contar da implantação em produção;

6. Dos anexos

O presente RFI se faz acompanhar dos seguintes Anexos:

- Anexo I – Questionário (a ser respondido pelas empresas);
- Anexo II – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste

Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A
Projeto Automação Bancária Multicanal

ELANO Dantas Rodrigues
Coordenador

Superintendência de Produtos e de Serviços Bancários

ELIANE Libânio Brasil de Matos
Superintendente