

REQUEST FOR INFORMATION

ESCLARECIMENTOS

Esclarecimento III

PERGUNTA 1:

3.3.21. A solução suporta a utilização de mecanismos de *data-sharing* com balanceamento de carga entre servidores de banco de dados distintos?

Favor esclarecer o que seriam estes mecanismos de *data-sharing*. Nosso entendimento é que seria um mecanismo onde duas ou mais bases de dados compartilham o mesmo storage e poderiam dividir a carga entre elas. A tecnologia equivalente da Oracle seria o Oracle Real Application Cluster (RAC). Está correto nosso entendimento? Mais informações sobre o Oracle RAC podem ser encontradas em <http://www.oracle.com/us/products/database/options/real-application-clusters/overview/index.html>

RESPOSTA:

Sim.

PERGUNTA 2:

3.3.23. Qual sizing de hardware compreendendo quantidade de servidores, CPU e memória para suportar a solução?

Não será possível responder a esta pergunta sem mais informações, como, por exemplo, qual o total de usuários da solução, quantos usuários deverão utilizar a solução no período de pico, quais os perfis de uso destes usuários, se teremos três ambientes (produção, teste, desenvolvimento), se termos alta disponibilidade ou não e para quais ambientes, se utilizaremos um ambiente de BI também ou não, qual a volumetria dos dados, qual o volume de integração, se esta integração será batch ou on-line, entre várias outras informações.

De fato, a maioria dos fabricantes de hardware, inclusive a própria Oracle, possuem formulários de dimensionamento do ambiente Siebel para que este sizing possa ser elaborado. Estes formulários devem ser preenchidos e entregues ao fabricante do hardware para que ele execute o dimensionamento. Cada fabricante possui seu próprio formulário. Eles são semelhantes, mas são distintos entre si.

RESPOSTA:

Neste caso sugerimos incluir um resumo dos comentários acima na resposta da RFI.

PERGUNTA 3:

3.6.6. Integrar-se a serviço Web do CONTRATANTE para registro de trilha de auditoria, com interface específica do CONTRATANTE, envolvendo:

Data Inicial do Evento – Especifica quando evento foi iniciado;
Data Final do Evento – Especifica quando evento foi finalizado;
Identidade do Tipo de Evento: “1” para Consulta; “2” para Cadastro; “3” para Alteração; “4” para Exclusão; “5” para Logon; “6” para Logout.
Identidade do Responsável – matrícula do usuario

Identidade	do	Sistema	-	Exemplo: "S160"	.
Descrição	do	Módulo		do	Sistema
Descrição	da	Funcionalidade		do	Evento
Endereço		Ip		de	Origem
Nome	do	Host		de	Origem
Domínio de Origem – Domínio da máquina origem do evento. Exemplo: "CAPGV" – Tamanho máximo do campo na base de dados: 50.					
Resultado	Final	-	Indica	o	sucesso
				ou	falha
Informações Adicionais					da
operação.					

Não está clara para nós a pergunta. Nosso entendimento é que o BNB possui um sistema próprio de trilha de auditoria, o qual é acessível através de um Web Service. Deseja-se saber se os eventos auditáveis (como os que são descritos no item 3.6.5) podem ser gravados neste sistema próprio do BNB ao invés da trilha de auditoria padrão do CRM. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

Independentemente da solução de trilha de auditoria que a própria solução tenha, a consulta ao item é para saber da possibilidade da solução realizar chamadas ao Web Service disponibilizado pelo Banco, passando as informações acima descritas. De forma que o registro de trilha fique na base de dados de trilhas de auditoria do próprio Banco.

PERGUNTA 4:

3.6.9. A solução possui mecanismos de integração com a infraestrutura de chaves públicas e privadas baseadas em Microsoft Windows 2008 ou superior?

Nosso entendimento é que o Windows utiliza padrões de mercado para criptografia de chave pública, como X.509, por exemplo. Como o Windows 2008 (ou superior) é citado especificamente, solicitamos por favor que se esclareça se existe algum recurso específico (proprietário) do Windows 2008 que se deseja utilizar ou se o Banco se refere aos padrões abertos de mercado. Caso se deseje utilizar os padrões abertos, solicitamos por favor especificar quais seriam estes padrões nos quais o Banco está interessado.

RESPOSTA:

A Infraestrutura de Chaves Públicas do Banco do Nordeste é suportada pela plataforma Windows 2008 Server. Nesse sentido, qualquer solução que se integre a esse ambiente atenderia ao item em questão.

PERGUNTA 5:

3.7.8. Qual o nível de detalhe de informações necessário para realizar as atividades de "Integrações com sistemas legados do Banco do Nordeste"?

A pergunta parece implicar que existe um documento chamado "Integrações com sistemas legados do Banco do Nordeste". Este documento existe de fato? Se sim, não parece estar disponível no portal.

Nosso entendimento é que, em algum momento (não agora), o BNB pretende fornecer um conjunto de informações sobre quais de seus legados deverão ser integrados e como isto deverá ser feito. A pergunta é qual é o nível de detalhe que o BNB deve fornecer ao especificar estas integrações. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

O item objetiva saber se existe alguma API, formato de informações, tecnologias que a solução utiliza para se integrar a legados. No processo de aquisição será sim informada a lista de integrações informando o sistema, tecnologia no qual o mesmo se encontra.

PERGUNTA 6:

3.7.9. Qual o nível de detalhe de informações necessário para realizar as atividades de “Migração de Dados” dos dados mantidos pelos sistemas legados do Banco do Nordeste? (TI)

Novamente, assim como na pergunta 3.7.8, o fato de “Migração de Dados” estar entre aspas e com letras maiúsculas parece indicar que existe um documento sobre a migração de dados. Este documento existe de fato? Se sim, parece não estar disponível no portal.

De qualquer forma, nosso entendimento é que o Banco gostaria de saber qual o nível de detalhe que ele precisa fornecer para que um implementador possa especificar o esforço de migração de dados. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

O item objetiva saber se existe alguma especificidade de formato de informações e/ou tecnologias que a solução utiliza para se receber dados de outras fontes de informações que o Banco tem sobre os clientes e que precisará ser migrada para o CRM tais como informações consolidadas financeiras, de crédito, etc.

PERGUNTA 7:

4.3.9. Permitir a elaboração e acompanhamento de plano de vendas.

Por favor definam o que é um “plano de vendas” no entendimento do BNB.

RESPOSTA:

O gerente de negócios poder planejar a venda dos produtos e serviços do Banco para seus clientes, bem como acompanhar os contatos estabelecidos e os resultados obtidos com tais contatos.

PERGUNTA 8:

4.3.28. Permitir a integração com o sistema de telefonia do Banco, de forma que possa reconhecer quem fez a ligação, seja ela interna ou externa, e relacionar com a conta já existente.

É necessário informar qual o sistema de telefonia do Banco (particularmente o CTI – *Computer-Telephony Integration*), para que se determine se existe um conector padrão ou se será necessário construir a integração como parte do projeto.

RESPOSTA:

Sistema de telefonia existente?

Central Telefonica VOIP, Modelo UAP 8100, Fabricante Huawei

URA: SIM

Modelo: Huawei IVR

CTI: SIM

Modelo: Não se aplica

Discador: SIM

Modelo: HPSManage – Outbound Service

PERGUNTA 9:

4.4.39. Prover funcionalidade de registro de duração das diversas fases do processo de atendimento, de forma integrada via CTI para obtenção do tempo de duração do atendimento.

RESPOSTA:

Ver resposta do item 4.3.28.

PERGUNTA 10:

4.5.9. Permitir se integrar com a solução de *contact center* do Banco do Nordeste, fornecida pela Huawei, de forma a identificar o número do telefone de origem e, a partir dele, recuperar e apresentar os dados cadastrais e o histórico de atendimentos referentes a esse número. (Ao respondente da RFI: informar protocolos suportados).

RESPOSTA:

Ver resposta do item 4.3.28.

PERGUNTA 11:

4.5.10. Permitir se integrar com o discador adquirido pelo Banco fornecido pela Huawei, versão Windows, composto de um DAC (2 Centrais de Atendimento: 3030 e 3121), e URA's (Huawei)) (Ao respondente da RFI: informar protocolos suportados).

RESPOSTA:

Ver resposta do item 4.3.28.

PERGUNTA 12:

4.5.14. Para campanhas específicas da Central de Relacionamento permitir a importação conforme item 3.3.6 e apresentar os dados importados por ordem de prioridade de cada campanha e parametrizável pelo CONTRATANTE.

O item 3.3.6, referenciado nesta questão, está na seção 3.3, sobre “Construção e Infraestrutura” e seu texto é: “A solução possui módulo próprio de monitoramento de performance?”. Não vimos a relação disto com “importação”. Pode ser um caso de referência ao item errado. Favor esclarecer.

RESPOSTA:

Trata-se do item 3.4.6

PERGUNTA 13:

4.5.15. Permitir a parametrização de regras para a classificação, finalizador e a quantidade de tentativas a serem feitas de maneira que cada campanha deverá ser configurada com o número máximo de tentativas e contatos que podem ser feitos para cada ficha.

Favor esclarecer o que se entende por “finalizador” neste contexto.

RESPOSTA:

É quando se termina a ligação do atendente e por campanha, fornecendo um relatório com totais de contatos com sucesso e insucesso ao final, especificando os tipos de sucesso e os de falha, ou seja, que nos permita gerenciar e customizar toda a campanha utilizada pelo ativo como Aviso de reembolso, recuperação de crédito, avisos de cobrança e outras que venha ser solicitadas pelas unidades internas do Banco.

Fortaleza, 11 de julho de 2014.

Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
AMBIENTE DE GOVERNANÇA DE TI