

REQUEST FOR INFORMATION

ESCLARECIMENTOS

Esclarecimento I

PERGUNTA 1:

Nos subitens 3.1.17 a 3.1.45, relativos ao Módulo de autoatendimento Internet, não identificamos qualquer item relacionado à parte administrativa, usualmente responsável por estorno, auditoria e funções correlatas.

RESPOSTA:

As funções administrativas do Internet Banking e do Mobile Banking estão inseridas nos serviços de retaguarda (por exemplo: itens 4.3.155, 4.3.156, 4.3.157, 4.3.158 e 4.3.159);

PERGUNTA 2:

Nos subitens 3.1.46 a 3.1.54, relativos ao Módulo de Resposta Audível (URA), não identificamos qualquer item relacionado à comunicação ativa (URA ligando e recebendo ao invés de apenas recebendo chamadas).

RESPOSTA:

De fato, ainda não há interesse em incluir itens relacionados à comunicação ativa;

PERGUNTA 3:

Como existem diversos fornecedores de URA, todas com software proprietário embarcado, os subitens 3.1.46 a 3.1.54 não deixam claro se o BNB está demandando a personificação do software embarcado ou o fornecimento de Módulo de Resposta Audível (URA) que fará a integração entre a solução proprietária do fabricante da URA e o sistema autorizador do Banco.

RESPOSTA:

Por entendermos que a URA é um canal de atendimento e que alguns fornecedores possuem soluções para vários tipos de canais, os requisitos citados buscam coletar informações para saber se o fornecedor possui algum tipo de software/módulo específico para este canal e, caso o possua, explicitar questões padrões, que foram solicitadas, também, para os demais canais. Porém, caso o fornecedor queira informar sobre sua experiência ou capacidade para integrar seu barramento de automação com soluções desta natureza, nós agradecemos os esclarecimentos.

PERGUNTA 4:

Nos subitens 3.1.99 a 3.1.111, referente ao Módulo de Gerenciamento/Monitoramento, não identificamos o canal ATM. O Banco não tem necessidade de monitorar todos os canais de atendimento?

RESPOSTA:

A monitoração de ATM está no item 4.8-Requisitos de serviços de monitoração.

PERGUNTA 5:

O subitem 3.1.147 descreve apenas o z/OS. O Banco aceitará o funcionamento de aplicações sobre z/Linux, que também processa sobre z/OS?

RESPOSTA:

O item citado diz respeito ao ambiente de execução do servidor de aplicações Java do Banco do Nordeste, ou seja, as aplicações Java em uso no BNB são executadas no produto IBM WebSphere Application Server (WAS) for z/OS versão 7.x. Caso a solução não suporte o produto especificado, favor responder no formulário, na coluna "Resposta" com "Não" e na coluna "Observações" comentar sobre quais servidores são necessário para o produto.

PERGUNTA 6:

O Banco aceitará que a licitante ofereça soluções de terceiros, mesmo sem ter contrato de representação, para o atendimento do subitem 3.23?

RESPOSTA:

O fornecedor deve responder se a sua solução atende ou não ao requisito e, se assim desejar, acrescentar algum comentário. Posteriormente, avaliaremos se o requisito será ou não exigido no edital de licitação.

PERGUNTA 7:

O subitem 3.2.7 limita a mensuração da customização em ponto de função. Considerando que ponto de função não contempla requisitos não funcionais, sugerimos a adoção do SNAP, padrão de métrica de itens não funcionais padronizados pelo IFPUG. Os itens funcionais são mensurados com base no IFPUG/CPM (PF) e os itens não funcionais com base no IFPUG/APM SNAP (SP).

RESPOSTA:

Uma vez que o Banco do Nordeste já adota uma metodologia baseada em APF, considerando orientações do CPM (IFPUG), SISP e levantamento histórico, para contar requisitos não funcionais, não deveremos acatar a sugestão de uso do SNAP.

PERGUNTA 8:

As descrições dos subitens 4.1.6, 4.1.7, 4.1.10 e 4.1.11 não estão claras, deixando a dúvida se é requisito do banco ou se é apenas um pedido de informação sobre a característica do sistema.

RESPOSTA:

Trata-se de pedido de informação sobre o sistema.

PERGUNTA 9:

É necessário esclarecer qual é o entendimento da equipe técnica do banco do termo "domínio do sistema" registrados nos subitens 4.1.10 e 4.1.11. É o mesmo que um esquema de banco de dados?

RESPOSTA:

Nesses dois itens, desejamos saber se as tabelas do sistema, obrigatoriamente, têm que ser mantidas no seu próprio banco de dados ou no banco de dados de outros sistemas.

PERGUNTA 10:

No subitem 4.1.21 o banco considera as permissões para autorizar transações em situações de exceção como regime de alçada?

RESPOSTA:

Por situações de exceção, referimo-nos a situações como quando o saldo da conta é inferior ao valor de um débito. Nestes casos, a autorização a ser exigida deve respeitar as alçadas definidas no sistema.

PERGUNTA 11:

O subitem 4.4.11 aparentemente conflita com os subitens relacionados ao uso de Ldap e Active Directory, uma vez que a manutenção do usuário é normalmente feita na ferramenta de gestão corporativa de usuários, não havendo funcionalidades cadastrais em cada sistema.

RESPOSTA:

A empresa tem razão. O item deve ser desconsiderado.

PERGUNTA 12:

Como não é habitual os bancos gerarem estatísticas sobre a frequência de uso dos canais por tipo de cliente e sim, por tipo de transação, o que é entendido por tipo de cliente nas letras “b, c e d” do subitem 4.4.22? Trata-se de tipo de conta, tal como conta corrente, poupança ou benefício social?

RESPOSTA:

Por tipo de cliente, queremos dizer que o cliente pode ser um correntista, um poupador ou um beneficiário do INSS. Além disso, no caso de correntista e poupança, queremos saber se a solução permite segregar as estatísticas por tipo de conta (pessoa física normal, pessoa física simplificada, pessoa jurídica) e porte do cliente (MPE, Corporate, Empresarial, Governo, Agricultura Familiar).

PERGUNTA 13:

Solicitamos explicar com mais detalhes os subitens 4.4.25 e 4.4.26, pois não entendemos o que seria a implantação dos saldos das caixetas dos caixas executivos e do saldo reserva de uma dependência.

RESPOSTA:

O saldo da caixeta corresponde ao saldo do numerário que cada operador de terminal de caixa mantém em seu poder. O saldo da reserva é o somatório do numerário que se encontra na tesouraria da agência. Gostaríamos de saber, por esses dois itens, se a solução possui transação para alimentação manual desses dois saldos.

PERGUNTA 14:

Os subitens 4.5.1 e 4.5.2 permitem a interpretação de que a parametrização seria por equipamento, no entanto esse tipo de parametrização usualmente é único para toda a solução. Solicitamos esclarecer no termo de referência.

RESPOSTA:

Sim, os parâmetros, nesses dois casos, são únicos para toda a solução.

PERGUNTA 15:

O subitem 4.5.2 registra a situação de um cliente deixar de recolher um envelope. Solicitamos esclarecer se a situação é para a ocorrência de rejeição de um envelope ou se seria a situação da pessoa não inserir o envelope quando solicitado ou o equipamento não recolher o envelope inserido.

RESPOSTA:

Referimo-nos à situação em que o envelope é rejeitado pela aplicação e o cliente não o retira do equipamento.

PERGUNTA 16:

Por questões de segurança em favor do próprio cliente do banco, usualmente em sistema de ATM seu saldo não fica exposto, exceto na consulta de saldo em tela, a fim de evitar que outras pessoas no ambiente visualizem a informação. O comportamento questionado no subitem 4.5.11 normalmente é aplicado em sistema de Internet Banking e Mobile Banking.

RESPOSTA:

Essa observação será avaliada na fase seguinte do projeto.

PERGUNTA 17:

Sugerimos que o edital contemple algum anexo relacionando com quais sistemas corporativos do banco o Sistema de Automação Bancária Multicanal irá interagir.

RESPOSTA:

Sim, haverá um anexo descrevendo todas as integrações.

Fortaleza, 27 de outubro de 2014.

Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.

Superintendência de Produtos e de Serviços Bancários
Projeto Estratégico Automação Bancária Multicanal
ELIANE Libânio Brasil de Matos
Superintendente