



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., situado à Avenida Pedro Ramalho, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza-CE, através do Ambiente de Publicidade e Mídias Digitais divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado *RFI – Request for Information*, que tem por objetivo conhecer a oferta no mercado para atendimento à necessidade do Banco em contratar a prestação de serviços para atuar com demandas e projetos de soluções de comunicação para ambientes digitais do Banco do Nordeste. Este documento contém questionário que deverá ser respondido pelos interessados dentro dos prazos ali previstos.

A presente divulgação não implica em compromisso do Banco em adquirir os serviços apresentados pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta do referido serviço para posterior decisão, se for o caso.

1. Objetivo

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. deseja contratar a prestação de serviços para atuar com demandas e projetos de soluções de comunicação de seus ambientes digitais, compreendendo planejamento, concepção, desenvolvimento, implementação, atualização corretiva e evolutiva e acompanhamento, conforme especificações descritas ao longo deste documento e seus anexos.

Este RFI tem por objetivo conhecer a oferta de mercado para a prestação desse serviço.

2. Termos e Condições

2.1. Cronograma

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

	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional	20/03/2013
Encaminhamento de Dúvidas	02/04/2013
Prazo limite para recebimento da documentação no Banco	05/04/2013

2.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação deste RFI deverão ser encaminhadas exclusivamente ao endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br** até **02/04/2013**, impreterivelmente. Pedimos acrescentar o termo "**RFI-DIGITAL**" no campo de assunto do e-mail de envio de dúvida. As respostas com os devidos esclarecimentos serão encaminhadas, até o dia **03/04/2013**, para o endereço de e-mail que enviou a dúvida.

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



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

2.3.Devolução de Documentação

Após preenchimento das respostas e dos comentários, este documento deverá ser encaminhado para o endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br**, até **05/04/2013**.

Com o propósito de firmar autenticidade dos dados recebidos, a mesma versão da pasta de trabalho encaminhada via e-mail deverá ser impressa em papel timbrado, assinada e encaminhada via correio, em correspondência registrada, para:

Banco do Nordeste do Brasil S.A.
Ambiente de Publicidade e Mídias Digitais – Bloco D1-T – **RFI-DIGITAL**
Av. Pedro Ramalho, 5700. Passaré
Fortaleza-CE
CEP: 60.743-902

Será enviada mensagem para o endereço eletrônico que for informado nos dados da empresa, acusando o recebimento da documentação enviada via e-mail e via correio.

2.4.Mensagens

Em todas as mensagens encaminhadas para o endereço eletrônico citado devem ser enviados os respectivos contatos das empresas.

2.5.Publicidade

Empresas, seus empregados e representantes, não poderão, sem prévio consentimento formal do Banco do Nordeste do Brasil S.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.;
- 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;
- Referir-se à existência deste RFI em press releases, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído a 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



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

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

Nas demandas, ações e projetos de comunicação para ambientes digitais do Banco do Nordeste existe uma defasagem perante demandas e práticas da concorrência, adequação de ações aos perfis e necessidades dos usuários, principalmente no tocante aos portais corporativos e atuação nas redes sociais, canais de comunicação e relacionamento com os públicos internos e externos.

Nos canais externos, a presença do Banco do Nordeste nos ambientes digitais atende, ainda que com limitações estruturais, a públicos específicos, considerando a diversidade de sua carteira de clientes.

O Banco conta atualmente com dispositivos eletrônicos em seus terminais de autoatendimento e serviço de informação ao cliente e ao cidadão em suas unidades (algumas com monitores para visualização de peças de divulgação de produtos e serviços) e em eventos pontuais, onde também são disponibilizadas peças eletrônicas, como vídeos, apresentações e infográficos, e-mail marketing, mensagens em telas e extratos, notícias e publicações em meios digitais.

Nos canais internos, a comunicação em ambientes digitais é feita a partir de Ambiente Intranet com integração de recursos digitais na realização de campanhas, demandas, projetos e ações promocionais e institucionais com recursos de sites, hotspots, vídeos, peças eletrônicas diversas, jogos para plataformas digitais, e-mail marketing, desktops corporativos, espera telefônica, telas de descanso, passeio virtual, maquete digital, aplicativos, SMS, dentre outros.

Os veículos de comunicação interna – portal de notícias e TV Corporativa – estão ambientados em publicador de conteúdo específico (WordPress 3.x), com soluções customizadas que também atendem à rede de blogs corporativos. Há integração entre as ações de comunicação mercadológica e institucional, com respectivas soluções de comunicação para os veículos por meio de - entre outras ações projetos e demandas - revistas, publicações e informativos on-line, vídeos e publicações diversas em ambientes digitais.

O Banco do Nordeste possui loja interna e externa (iOS e recentemente Google Play) onde busca trabalhar com aplicativos para dispositivos móveis, sendo o Banco do Nordeste + Perto seu primeiro exemplo voltado ao público externo.

Nas redes sociais, o Banco do Nordeste apresenta-se de forma segmentada, a saber:

- Assessoria de Comunicação – Contas no You Tube, Flickr, Slideshare, fan page no Facebook e perfis no Twitter e Google+.



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

- Centros Culturais Banco do Nordeste – Conta institucional no You Tube e Calaméo, além de perfis no Twitter e fan pages no Facebook de seus três Centros Culturais (Fortaleza-CE, Juazeiro do Norte-CE e Sousa-PB).
- Bibliotecas dos Centros Culturais – Fan Pages no Facebook.
- Espaços Nordeste – Fan pages institucional e das cerca de 30 unidades no Facebook e contas no Calaméo.

3.1 Portal Internet

O portal do Banco do Nordeste na Internet auxilia a distribuição de informações relevantes e serve como suporte à geração de negócios por meio de conteúdos estáticos e dinâmicos e ferramentas de Internet Banking. A comunicação, segmentada por perfil de negócios e carteiras de clientes e relacionamento, une os conceitos das diferentes ações e campanhas de comunicação de seus produtos e serviços, além das informações institucionais, estudos e pesquisas, culturais e seus respectivos resultados.

Com modelo de gerenciamento de conteúdo proprietário, no portal também são utilizadas e congregadas as diversas ações e soluções de comunicação pautadas em ambientes digitais na realização de campanhas, demandas, projetos e ações promocionais e institucionais com recursos de sites, hotspots, vídeos, peças eletrônicas diversas, jogos para plataformas digitais, e-mail marketing, desktops corporativos, passeio virtual, maquete digital, aplicativos, dentre outros.

3.2 Ambiente Intranet

O ambiente de Intranet do Banco do Nordeste surgiu em função da necessidade de criação de sites e sistemas departamentais. O desenvolvimento de sites e aplicações neste ambiente teve início por volta do ano 2000 e, em função do tempo em que se encontra ativo, favoreceu o surgimento de um parque de tecnologias heterogêneas (como por exemplo, ASP, ASP. NET, JAVA, HTML, PHP e Perl) para o desenvolvimento da Intranet e sua evolução.

Nesse contexto, o cenário atual da Intranet apresenta todos os desafios comuns em ambientes com múltiplas linguagens e tecnologias, que são as dificuldades para integração, manutenção corretiva e evolutiva. É comum encontrar-se variações em padrões visuais, em elementos organizacionais e estruturais nas páginas e sistemas da Intranet.

3.3 Gestão de Conteúdo

Para a manutenção do conteúdo em sites estáticos, utiliza-se o software de gestão de conteúdo denominado *Content*, que é um produto adquirido no ano de 2001, em tecnologia ASP e faz uso de armazenamento em disco para guardar o conteúdo editado.

O conteúdo editado é sempre estático, mas armazenado em formato de página dinâmica ASP, para que, de forma manual e fora da ferramenta, possa ser alterado para incluir recursos dinâmicos providos por componentes desenvolvidos pela tecnologia.



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

Assim, a criação e editoração de páginas pela ferramenta, consiste apenas na entrada de elementos textuais da linguagem HTML, ou seja, o editor permite apenas a criação de páginas em HTML puro.

A ferramenta implementa um fluxo de aprovação de conteúdo antes da publicação, o qual consiste de três etapas representadas pelos papéis de:

- *Editor*, pessoa do departamento responsável por redigir os textos de conteúdo;
- *Aprovador Primeiro Nível*, pessoa do departamento responsável por aprovar os textos. Geralmente é um gestor;
- *Aprovador Segundo Nível*, pessoa da equipe de qualidade, que verifica os aspectos de padronização da ferramenta, evitando que existam anomalias em relação ao padrão;

O Banco do Nordeste está estudando a viabilidade de contratar uma nova solução de portal corporativo colaborativo e que envolve sistema de gestão de conteúdo, a definir (pregão encontra-se encerrado), para a qual a empresa deverá estar apta também a exercer as atividades previstas neste documento considerando essa nova solução. O então edital de contratação da solução de portal corporativo colaborativo encontra-se disponível no Anexo IV desta RFI.

4 Visão Geral dos Serviços a Serem Licitados

4.1 Objeto

Prestação de serviços para atuar com demandas e projetos de soluções de comunicação para ambientes digitais do Banco do Nordeste, compreendendo planejamento, concepção, desenvolvimento, implementação, atualização corretiva e evolutiva, bem como acompanhamento, conforme especificações descritas ao longo deste documento e seus anexos.

- Demandas de criação, acompanhamento, evolução, alteração, avaliação e análise de produtos e serviços desenvolvidos e existentes da empresa, em ambientes digitais;
- Projetos de planejamento, desenvolvimento, implementação e pesquisa de comunicação, divulgação e promoção institucional e de produtos e serviços em ambientes digitais, que gerarão, através de documentação especificada, lista de demandas derivadas para execução e desenvolvimento de produtos em ambientes digitais.

O objeto não considera veiculação comercial. Não deve ser contemplada proposta de compra de mídia.

A CONTRATADA obriga-se a prestar serviços técnicos que sejam plenamente compatíveis com os produtos e tecnologias do CONTRATANTE. Durante a vigência do Contrato, o CONTRATANTE poderá efetuar alteração de versões dos produtos ou a

incorporação de novos produtos e tecnologias em seu ambiente digital, obrigando-se a CONTRATADA a adaptar-se às novas configurações do ambiente computacional quando necessário e aplicável à natureza dos serviços contratados.

Para fins deste RFI, entende-se por comunicação em ambiente digital todo o substrato de trabalho para fins de promoção, divulgação institucional e divulgação de produtos e serviços nas diversas plataformas digitais, tais como web, dispositivos móveis, aplicativos desktop, totens, painéis eletrônicos, mídias de armazenamento não impressas, terminal de chamada, videowall, TV Digital e qualquer outro dispositivo a ser criado. Entende-se por peça eletrônica qualquer artefato que será gerado e utilizado para ambientes digitais, desde que respeitadas as condições descritas neste documento e seus Anexos.

O detalhamento das atividades a serem desenvolvidas está descrito no Anexo II deste RFI.

4.2 Prazo para contratação

O prazo da contratação inicial pretendido é de 12 (doze) meses, prorrogável por períodos de 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses.

4.3 Volumes e métricas para contratação

Os volumes para contratação possuem estimativas mensais de prestação de serviços descritos em pacotes de serviço/itens, baseados em tabela de horas/atividades para o desenvolvimento de cada atividade, com o objetivo de facilitar o entendimento sobre a complexidade de cada ação.

São solicitadas às empresas neste RFI propostas orientadoras de custos de cada item, bem como estimativas de horas de cada atividade. O detalhamento das atividades a serem desenvolvidas está descrito no Anexo II deste RFI.

4.4 Local da prestação dos serviços

As atividades ocorrerão nas dependências da CONTRATADA, salvo aquelas cujos produtos dependem especificamente da estrutura física do CONTRATANTE, exemplo dos itens/pacotes de serviço que necessitem de homologação e aprovação em 2º nível e validação, visto que o ambiente de validação deve representar de forma adequada o ambiente alvo pretendido, quando em ambiente de produção.

Neste RFI, as empresas deverão informar as horas alocadas para atendimento nas dependências do CONTRATANTE, por atividade.

É de responsabilidade da CONTRATADA os custos de manutenção de infraestrutura própria, ferramentas, sistemas e materiais necessários à execução dos serviços - constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, tablets, celulares, softwares, ferramentas tecnológicas, aparelhos telefônicos, link dedicado para conexão com o CONTRATANTE (exemplo VPN) - assim como todas as despesas necessárias à plena execução do serviço, tais como de pessoal, estada, transporte,

alimentação, telefonia e afins, que tenham como fato gerador o objeto deste documento e demais recursos necessários para a execução dos serviços. A condição é igualmente válida nas instalações de equipe na sede do CONTRATANTE.

4.5 Gestão e pagamentos dos serviços

As demandas de projetos serão encaminhadas pelo CONTRATANTE à empresa por meio de inserção de Ordem de Serviço num sistema disponibilizado pela CONTRATADA, o qual pode ser denominado Sistema de Gestão e Controle.

O Sistema de Gestão e Controle deverá prever o encaminhamento de solicitações de serviços do CONTRATANTE e o controle de todas as etapas necessárias para as demandas de comunicação digital, denominadas Ordem de Serviço – OS, utilizando como referência os seguintes parâmetros:

- ✓ os fluxos de trabalho;
- ✓ especificação dos serviços a serem realizados;
- ✓ identificação dos responsáveis pela solicitação, desenvolvimento, revisão, aprovação;
- ✓ identificação de intervenientes na avaliação da solicitação;
- ✓ identificação das etapas da prestação dos serviços, para fins de entrega, homologação e pagamento;
- ✓ histórico, tipo de demanda/projeto, status, registro das deficiências em relação à execução do serviço, descrição das pendências, aprovação, versões, reprovação das demandas;
- ✓ precificação das demandas, com estimativa de custo para cada documento de entrega das diversas etapas do projeto /serviço de manutenção;
- ✓ cronograma com compromisso de data de entrega para cada uma das diversas etapas do projeto/ serviço;
- ✓ quadro resumo com o quantitativo de horas/atividades em execução/demanda;
- ✓ módulo para emissão de relatórios gerenciais contendo as Ordens de Serviço:
 - a) solicitadas;
 - b) analisadas;
 - c) distribuídas;
 - d) abertas;
 - e) devolvidas;
 - f) homologadas;
 - g) concluídas;
 - h) aprovadas;
 - i) pagas.
- ✓ status do projeto por meio de e-mail atualizador e/ou mensagem RSS;
- ✓ ferramenta de comunicação em tempo real, tipo chat;
- ✓ anexo de arquivos;
- ✓ identificação dos responsáveis pela avaliação da qualidade e atestação dos serviços realizados;
- ✓ controle de acessos.

O pagamento referente à execução dessas atividades será relativo às demandas e aos projetos concluídos. A CONTRATADA deve apresentar fatura mensal dos serviços



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

prestados, com a descrição das Ordens de Serviço solicitadas e concluídas durante o mês anterior.

Serviços não aprovados ou solicitados e não prestados em conformidade com as especificações das Ordens de Serviço não serão pagos.

O CONTRATANTE somente fará o pagamento dos serviços após a conclusão, entrega e aprovação das ações.

4.6 Acordo de nível de serviço

O acordo de nível de serviço será firmado, minimamente, com os seguintes dispositivos:

Todos os produtos e peças desenvolvidas pelo CONTRATADO deverão ser homologados pelo CONTRATANTE, de acordo com suas especificações, prazos e modelos adotados. Os trabalhos realizados deverão ser testados e entregues mediante uso de aplicativos e versões conforme definição do CONTRATANTE, que constarão do briefing, requisitos apresentados e de reuniões de ponto de controle.

O CONTRATANTE avaliará, semestralmente ou sempre que julgar necessário, os serviços prestados pelo CONTRATADO. A avaliação semestral será considerada pelo CONTRATANTE no intuito de apurar a necessidade de solicitar, do CONTRATADO, correções que visem a melhorar a qualidade dos serviços prestados; decidir sobre prorrogação de vigência ou rescisão contratual; fornecer, quando solicitado pelo CONTRATADO, declarações sobre seu desempenho para servir de prova de capacitação técnica em licitações.

O CONTRATANTE fiscalizará a execução dos serviços contratados e verificará o cumprimento das especificações técnicas, podendo rejeitá-los, no todo ou em parte, quando não corresponderem ao desejado ou especificado. A fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva, da CONTRATADA pela perfeita execução dos serviços.

4.7 Qualificação da equipe da contratada

Serão exigidos perfis mínimos para os profissionais que a empresa utilizará para a prestação dos serviços, considerando a compreensão e conhecimento técnico de todas as peças e trabalhos previstos para verificação conforme o Anexo II.

4.8 Arquiteturas de sistemas aplicativos do Banco

O Anexo III deste RFI apresenta o Ambiente Computacional em uso no BNB.

5 DOS ANEXOS



REQUEST FOR INFORMATION
SERVIÇOS PARA ATUAR COM DEMANDAS E PROJETOS DE
SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO PARA AMBIENTES
DIGITAIS
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A

O presente RFI se faz acompanhar dos seguintes Anexos:

- Anexo I – Questionário (a ser respondido pelas empresas);
- Anexo II – Descrição do Objeto, Detalhamento e Exemplos (que compreendem o escopo da contratação);
- Anexo III – Ambiente Operacional do BNB (que apresenta os recursos de hardware, software, ferramentas, etc do parque computacional do BNB);
- Anexo IV – Edital de Pregão Eletrônico de Solução de Portal Corporativo Colaborativo.

Atenciosamente,

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
AMBIENTE DE PUBLICIDADE E MÍDIAS DIGITAIS

NELSON Antonio de Souza
Diretor

Carlos EDUARDO Siqueira GASPAR
Gerente de Ambiente