

**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

**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.

<b>Dados sobre a Empresa</b>		
<b>IDENTIFICAÇÃO</b>		<b>RESPOSTA</b>
1.	Nome completo da companhia responsável pelas respostas deste RFP.	
2.	Nome, cargo, telefone, fax, endereço e email do(s) responsável(is) pelos contatos sobre este RFP com o Banco do Nordeste do Brasil S.A.	
<b>FABRICANTE (Proprietário do Principal Componente de Software da Plataforma)</b>		<b>RESPOSTA</b>
3.	Nome completo da companhia e nome de fantasia.	
3.1	Endereço completo e Telefone.	
3.2	Website.	
3.3	Qual é o principal negócio da empresa?	
3.4	Quais os secundários?	
3.5	Qual o número de clientes no Brasil?	
3.6	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente da	

**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

	área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução	
3.7	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.	
3.8	Qual o número total de empregados na empresa?	
3.9	Qual o faturamento anual - Brasil?	
3.10	Qual o faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
<b>FORNECEDOR (Prestador dos Serviços)</b>		<b>RESPOSTA</b>
4.	Nome completo da companhia e nome de fantasia.	
4.1	Endereço completo e telefone.	
4.2	Website.	
4.3	Qual é o principal negócio da empresa?	
4.4	Quais os secundários?	
4.5	Qual o número de clientes no Brasil?	
4.6	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução.	
4.7	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já	

**ANEXO 30 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES**
**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

	decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução.			
4.8	Qual número total de empregados na empresa?			
4.9	Qual o faturamento anual - Brasil?	Ano: 2018	Ano: 2017	Ano: 2016
		Faturamento (R\$)	Faturamento (R\$)	Faturamento (R\$)
4.10	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	Ano: 2018. Faturamento (R\$):		
4.11	Possui declaração do fabricante, autorizando-o a fornecer o produto?			
4.12	Descreva o papel que sua companhia irá desempenhar no fornecimento da solução proposta.			
4.13	Possui central de atendimento ao usuário final, em língua portuguesa do Brasil? Informe o canal, horário e dias da semana.			
<b>QUALIFICAÇÃO DO FABRICANTE</b>		<b>RESPOSTA</b>		
5.	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?			

## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

6.	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?	
7.	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	
8.	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
<b>QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR</b>		<b>RESPOSTA</b>
9.	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?	
10.	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?	
11.	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	

## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

12.	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO FORNECEDOR		RESPOSTA
13.	Todos os profissionais possuem nível superior completo?	
14.	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?	
15.	Há profissionais com certificação CISA (Certified Information System Auditor) emitida pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association), e que esteja dentro do período de validade?	
16.	Há profissionais com certificação COBIT Foundation emitida pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association), e que esteja dentro do período de validade?	
17.	Há profissionais com certificação ITIL Foundation ou superior emitido pelo EXIN ou ISEB?	
18.	Mantém em seu quadro profissionais devidamente certificados	

	<p>pelo fabricante para analisar, projetar, desenvolver, configurar, implantar e manter o(s) produto(s) de software ofertado(s) em atendimento ao objeto desta RFP?</p>	
<b>EXPERIÊNCIA DO FORNECEDOR</b>		<b>RESPOSTA</b>
19.	<p>Forneceu solução de software compatível com o objeto desta RFP a empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar as empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada empresa: o ano do fornecimento, as soluções fornecidas, e se o fornecimento está ativo.</p>	
20.	<p>Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico no Brasil para solução de software compatível com o objeto desta RFP? Em caso afirmativo, informar quais as empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada da empresa: o ano do início da prestação dos serviços, a natureza dos serviços prestados e se continua a prestar os serviços.</p>	
<b>DADOS DA SOLUÇÃO</b>		<b>RESPOSTA</b>
21.	<p>Qual o nome, versão/data do software oferecido, objeto deste RFP?</p>	
22.	<p>Está integralmente adequado à legislação brasileira? e as do IASB?</p>	
23.	<p>O produto está há quanto tempo no mercado brasileiro?</p>	

**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

24.	O produto está há quanto tempo no mercado externo?	
25.	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no software? Informe o canal e o prazo em que se dá o atendimento.	
26.	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?	
27.	Há previsão de descontinuidade do software?	
28.	O Aplicativo possui serviço on-line de ajuda, para cada tela acessada, cujo conteúdo possa ser alterado conforme necessário? É possível fazer pesquisa por índice ou tópico de assunto?	
29.	Disponibiliza manuais completos do software, em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre a instalação, configuração, operação e administração do software?	
30.	Qual o prazo de garantia da solução?	
31.	Descreva os principais serviços, tarefas e benefícios contemplados pela garantia.	

## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

**2. Suporte, Treinamento, Implantação e Licenciamento**

Para responder as perguntas considere:

- Dados sobre a estrutura e necessidades do Banco do Nordeste do Brasil
- Requisitos funcionais, não funcionais e características técnicas citados nesta RFP.
- Pacote completo de aplicativos, incluindo módulos de processos, customização, desenvolvimento, suporte, workflow e de relatórios.

SUPORTE TÉCNICO		RESPOSTAS
32.	A empresa tem filial localizada na cidade de Fortaleza - CE com equipe de suporte situada na cidade?	
33.	Descreva a forma de contato para atendimento de suporte e os horários de atendimento. Ex: internet, 0800, ligação local (quais cidades), atendimento 24x7, etc.	
34.	Quais são os serviços prestados no suporte técnico?	
35.	Qual o custo mensal médio para serviços de suporte técnico?	
36.	A atualização de versões do produto está incluída no contrato de suporte técnico? Caso não esteja, especifique o custo para atualização de versões.	
37.	A empresa dispõe de web site com informações sobre atualizações de versões e download de novas versões e manuais do software oferecido?	



## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

38.	O suporte é extensivo a versões anteriores? Há restrições?	
TREINAMENTO		RESPOSTAS
39.	Qual o tempo necessário para treinamento dos agentes para os seguintes módulos do sistema: Ativo, Canais receptivos por escrito, Canais receptivos por voz? Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de instalação.	
40.	Qual o tempo necessário para treinamento do gestores e usuários de suporte? Considerar: supervisores, coordenadores, monitores, suportes e gerentes? Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de instalação.	
41.	Qual o custo de treinamento dos agentes? Considerar a informação por perfil dos usuários e módulos do sistema.	
42.	Qual o custo de treinamento dos gestores e usuários de suporte? Considerar: supervisores, coordenadores, monitores, suportes e gerentes.	
43.	O treinamento é ministrado pela própria empresa? Em caso de resposta negativa informe nome e contato da empresa responsável.	
44.	O material didático dos treinamentos presenciais está em língua portuguesa do Brasil e é fornecido pela contratada impresso e	

## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

	em mídia digital?	
IMPLANTAÇÃO		RESPOSTAS
45.	A implantação é efetuada pela própria empresa? Em caso de resposta negativa, informe nome e contato da empresa responsável pela implantação.	
46.	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?	
47.	Quantas pessoas do Banco do Nordeste devem compor a equipe para auxiliar na implantação? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
48.	Qual o tempo estimado para concluir todo processo de implantação, considerando todos os requisitos propostos como passíveis de serem atendidos?	
49.	Qual custo previsto para implantação do produto, considerando-se a instalação, configuração, adaptações e carga das bases de dados?	
LICENCIAMENTO		RESPOSTAS
50.	É possível o licenciamento por logins simultâneos? Caso afirmativo, é possível reservar um percentual para logins de agentes de 1º e 2º nível? É possível cobrar preços diferenciados para agentes de 3º. nível, que são usuários eventuais?	

**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

51.	São mantidos os programas fontes depositados atualizados com a imagem do software operacional em uso no BANCO e as versões mais atualizadas (se houver)?	
52.	Obs.: É autorizado expressamente ao BANCO obter os códigos-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 pelo fabricante.	
SUSTENTAÇÃO		RESPOSTAS
53.	A sustentação das operações é efetuada pela própria empresa? Em caso de resposta negativa, informe nome e contato da empresa responsável pela implantação.	
54.	Quantas pessoas do fornecedor devem compor a equipe de sustentação das operações no Banco do Nordeste do Brasil? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
55.	Quantas pessoas do Banco do Nordeste devem compor a equipe para auxiliar na sustentação das operações? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	

**ANEXO 30 - QUESTIONÁRIO AOS FORNECEDORES****REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**

Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

---

56.	Qual custo mensal previsto para sustentação das operações?	
-----	--	--