

Este documento descreve como deverão ser prestados os serviços relacionados às Integrações dos Sistemas Legados do Banco do Nordeste do Brasil, doravante chamado BANCO, com o Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM), doravante chamado SOLUÇÃO.

1. O CONTRATADO será responsável pelo desenvolvimento das rotinas de integração, tanto *online* quanto *batch*, com os sistemas legados do BANCO necessários para o funcionamento adequado da SOLUÇÃO e dos negócios do BANCO e conforme especificações contidas neste Anexo.
2. O CONTRATADO deverá ter como premissa básica provocar o mínimo de desenvolvimento adicional nos sistemas legados do BANCO em vista da nova SOLUÇÃO.
3. Por integração da SOLUÇÃO com os sistemas do BANCO entende-se a análise de soluções, desenvolvimento de componentes, construção de *interfaces*, preparação de rotinas e exportação e importação de dados.
4. Os serviços a serem realizados na SOLUÇÃO para viabilizar a integração com os sistemas do BANCO são de responsabilidade do CONTRATADO.
5. Os serviços a serem realizados nos sistemas legados do BANCO para viabilizar a integração com a SOLUÇÃO são de responsabilidade do BANCO.
6. A metodologia e os padrões utilizados para essas integrações deverão ser documentados e seu conhecimento transferido para a equipe do BANCO durante o projeto.
7. A necessidade de desenvolvimento nos sistemas legados deverá ser comunicada ao BANCO com antecedência suficiente para que definições quanto a sua execução não comprometam o cronograma estabelecido.
8. A SOLUÇÃO deve estar preparada para interagir com outros sistemas do BANCO. Esta integração deverá ser atendida através de acesso a diferentes *interfaces* com os sistemas já existentes do BANCO.
9. A integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados do BANCO dar-se-á por meio do fornecimento e do acesso a diferentes *interfaces* sistêmicas, permitindo a troca de informações geradas por e para esses sistemas, para constante atualização da base de dados da SOLUÇÃO e para a operação do negócio do BANCO.
10. Nas integrações com os sistemas legados do BANCO, poderão ser utilizados qualquer um dos mecanismos abaixo que serão definidos pelo BANCO de acordo com a característica de cada integração:
  - 10.1. acesso síncrono a sistemas de informação com a tecnologia *Web Services*;
  - 10.2. a integração com os sistemas de informação em ambiente CICS, por meio de *software* de envio e recebimento de mensagens em filas IBM MQ *Series*;
  - 10.3. integração utilizando APIs em Java e / ou .NET;
  - 10.4. transferência de arquivos em diversos formatos (e.g., no formato XML, CSV, etc.);
  - 10.5. integração assíncrona, permitindo a independência de tempos de processamento das aplicações de forma a cada qual seguir o seu ritmo natural através de mecanismo de troca de mensagens (e.g., IBM MQ *Series*);
  - 10.6. fornecer interfaces transacionais com os SGBD's utilizados no BANCO através de acesso a dados (JDBC, ODBC, dentre outros).
  - 10.7. utilizar mecanismos de integração em conformidade com as especificações JCA (*Java Connector Architecture*) e JMS (*Java Message Service*);

- 10.8. dispor de mecanismo de integração em conformidade com a especificação JEE 5 (*Java Enterprise Edition*) ou superior.
11. Serão considerados para integração com a SOLUÇÃO os sistemas legados do BANCO que estiverem operando em produção (que não tiverem sido desativados) e que necessitam de algum tipo de *interface* com a SOLUÇÃO.
12. Sobre as Integrações Técnicas, a SOLUÇÃO deve:
- 12.1. possuir integração com ferramenta UniCenter ServiceDesk da CA, para abertura automática de chamados;
- 12.2. possuir integração com o sistema de telefonia e discador utilizados atualmente no BNB
- Call Center – Com 300 (trezentas) PA's e 34 (trinta e quatro) Supervisores;
  - 2 (duas) unidades de URA (DAC) – Unidade de Resposta Audível, modelo UAP 8100;
  - 3 (três) E1's para 0800;
  - 2 (dois) E1's para 4004;
  - 20 (vinte) canais de Discador Inteligente HPS Manager;
  - 3 (três) servidores para gravação de chamadas SIP para até 255 usuários por 5 (cinco) anos;
  - DAC – Distribuidor Automático de Chamadas com integração CTI para atendimento por telefone, e-mail e Chat, integrado ao software de Service Desk em produção no BNB (CA Unicenter Service Desk);
  - Plataforma WEB para agentes: HPSAGENT,
  - Plataforma WEB para monitoração dos Supervisores: VDNMonitor
  - Plataforma WEB do Discador Inteligente: HPSManage
  - Plataforma WEB de gravação: CPCe
  - Plataforma WEB de Relatórios: BICP
- OBS : está em curso a elaboração de nova licitação para solução de VOIP.
13. Lista dos principais sistemas legados do BANCO que devem possuir integração com a SOLUÇÃO.
- 13.1. Pode haver outros sistemas legados que necessitem de integração com a SOLUÇÃO para atender os processos do BANCO que não foram detectados neste levantamento inicial e que poderão ser identificados durante a execução do projeto, os quais devem representar numericamente até 20% destes e que, da mesma forma que aqueles já identificados, também deverão ser integrados com a SOLUÇÃO durante a execução do projeto. As tecnologias utilizadas estão descritas no documento em anexo de Ambiente Computacional.

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo do Sistema</b>	<b>Descrição da Interface</b>
1. Indicadores Econômicos Financeiros	Contém os diversos indicadores de mercados e taxas praticadas pelo Banco do Nordeste a serem utilizados pelos sistemas.	Informações sobre taxas, indicadores e índices financeiros

2. Controle de Cartões	Registra, consolida e gerencia informações e transações dos cartões magnéticos	Informações sobre os cartões e transações
3. Sistema Integrado de Crédito	Dar suporte as atividades inerentes ao processo de concessão de crédito desde a entrevista inicial com o cliente até a decisão do crédito.	Informações sobre a concessão de crédito
4. Ativo Operacional	Informações do ativo operacional para fins gerenciais do Ambiente de Monitoração e Controle. Dados para publicação no balanço e órgãos externos	Informações do ativo operacional
5. Contas Correntes / Cheque Especial	Controla a movimentação das contas correntes dos clientes do BANCO.	Informações relacionadas a conta corrente
6. Títulos de Capitalização	Faz o registro e controle das propostas de títulos de capitalização.	Informações sobre títulos de capitalização
7. Automação Bancária	Processamento <i>online</i> de transações de conta correntes, poupança e pagamentos diversos.	Informações sobre as transações realizadas
8. Inadimplência Contábil	Emitir relatórios que indiquem a situação das operações em inadimplência contábil.	Informações sobre inadimplência
9. Nordeste Eletrônico	Disponibiliza os Produtos e Serviços na Internet viabilizando acesso fácil e rápido	Informações sobre operações realizadas na Internet
10. Atendimento Cliente Consulta Ouvidoria	Gerenciamento das requisições direcionadas ao cliente consulta e Forum de clientes	Informações sobre Cliente consulta e Forum
11. Risco de Crédito	Define o risco das operações de crédito com base	Informações de risco de crédito
12. Sistema de Seguros	Gerenciar os seguros	Informações sobre os seguros

13. Crédito para Microinvestidores (WEB)	Automação de concessão de crédito para micro investimento. (Versão WEB)	Informações sobre a concessão de microcrédito
14. Fundos de Investimento	Administrar as diversas contas de clientes referentes a aplicações em fundos de investimentos.	Informações sobre os fundos de investimento
15. Parâmetros e Clientes	Gerencia a base de informações corporativas e os dados comuns aos sistemas financeiros. Engloba os serviços de Cliente Único e Parâmetros Globais Inclui ainda os módulos CCS - Informações do Cadastro de Clientes e relacionamentos com o banco para o Sistema Financeiro e ICF - Informações sobre abertura de conta do cliente do banco para o sistema financeiro.	Informações dos clientes , relacionamento com banco e abertura de contas
16. Crédito Comercial	Administra proposta e controla produtos de cheque especial e conta empresarial	Informações de propostas, cheque especial e conta empresarial
17. Poupança	Gerencia a carteira de clientes de poupança do BANCO.	Informações de Créditos/Débitos efetuados em conta poupança
18. Gerenciamento de Tarifas	Controla as tarifas cobradas sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco do Nordeste ao mercado. Gerencia a definição, arrecadação, evolução, de tarifas de produtos do Banco. Permite um gerenciamento tempestivo do desempenho da variável TARIFAS, possibilitando a adoção de ações que resultem na ampliação das receitas com tarifas.	Informações sobre tarifas
19. Gerenciamento de Clientes	Disponibilizar informações para o gerenciamento de Clientes	Informações sobre clientes
20. Operações de Câmbio	Automação Completa da carteira de câmbio, desde o registro na mesa até a liquidação, com entrada única de dados e integração automática com o BACEN e SWIFT.	Informações de câmbio

21. Crédito Pessoal	Controle e administração dos produtos Crédito Direto ao Consumidor	Informações sobre Crédito Pessoal
22. Rentabilidade de Clientes	Permitir analisar a margem de contribuição proporcionada pelos Produtos e Clientes do Banco, com o propósito de identificar o perfil dos clientes do Banco e subsidiar ações negociais.	Informações sobre margem e perfil de clientes
23. Gerenciamento de Recebíveis	Gerenciamento das Operações de Cobrança e Desconto de Títulos.	Informações sobre os recebíveis
24. Rentabilidade de Produtos	Rentabilidade de Produtos	Informações sobre rentabilidade
25. Sistema de Tramitação de Propostas	Aprovar propostas de LRC e crédito comercial de maneira rápida e simples para o usuário.	Informações sobre as propostas de crédito
26. Crédito Rural	Suportar as operações de contratação, controle e administração do crédito Rural	Informações sobre crédito rural
27. DataMart de Recuperação de Crédito	Permitir o acompanhamento do desempenho do processo de regularização das operações inadimplidas com base no programa de ação do Banco	Informações de Recuperação de Crédito
28. Datamart de Produtos e Serviços Bancários	Consolidar informações e apresentar os principais indicadores dos produtos e serviços bancários do Banco	Informações sobre os produtos e serviços bancários e indicadores
29. Sistema Integrado de Pessoal	Gerenciar informações dos funcionários como salários, direitos, afastamentos e outros	Informações sobre funcionários
30. Sistema de controle de operações no mercado aberto	Sistema destinado ao gerenciamento e controle das operações no mercado aberto, incluindo operações de CDB.	Informações das operações de mercado aberto
31. Crédito Comercial - Capital de Giro	Controle e Administração do Capital de Giro	Informações sobre Capital de giro

32. Cartões de Débito	Cartões de Débito	Informações de débitos realizados através de cartão
33. Correspondente Não Bancário	Processa as transações enviadas pelos postos de correspondentes não bancários e provê mecanismos de gerenciamentos destes postos	Informações sobre transações efetuadas pelos posto de correspondentes não bancários
34. Gerenciamento Eletrônico de Documentos	Ferramenta de Gerenciamento Eletrônico de Documentos	Informações sobre documentos eletrônicos
35. Cartão de Crédito	Controla os cartões de crédito	Informações sobre o cartão de crédito
36. Crédito para Microinvestidores	Automação de concessão de crédito para micro investimento.	Informações sobre créditos de microinvestimento
37. Controle de Processos Jurídicos	Controla os Processos Jurídicos	Informações sobre os processos
38. Oportunidades de Negócios	Trata do perfil dos municípios, a definição da carteira, o público alvo do Banco, a parte de fórum de clientes e a parte de cliente consulta e promoção de investimentos. Cadastramento e gerenciamento das oportunidades de negócios oferecidas ao público alvo.	Informações sobre oportunidade de Negócios
39. Sistema Integrado de Administração de Crédito	Cadastro, atualização e administração financeira das operações de créditos.	Informações sobre as operações de crédito
40. Informações Gerenciais	Subsidiar Gerentes e Agentes de Desenvolvimento com informações-resumo a respeito das operações de crédito dos clientes da Agência.	Informações sobre as operações de crédito
41. Gerenciamento dos Fundos de Aval	Cadastros e saldos dos Fundos de Aval	Informações sobre os fundos de aval
42. Trilhas de Auditoria	Registrar as operações efetuadas pelos usuários nos sistemas do BNB	Informações sobre as operações efetuadas pelos usuários nos sistemas do BNB

43. FINOR	Controlar as operações do Banco com o FINOR	Informações sobre as responsabilidades dos clientes junto ao FINOR
44. CLARITY	Realizar a gestão de demandas e de projetos, fornecendo tanto uma visão operacional quanto estratégica	Demandas registradas pela Central de Atendimento