

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., situado à Avenida Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza-CE, divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado *RFP – Request for Proposal* que tem por objetivo receber propostas comerciais de preços para atendimento à necessidade do Banco em adquirir, customizar, migrar dados, parametrizar, integrar, treinar e implantar um sistema de CRM (*Customer Relationship Management*), além da prestação do serviço de suporte técnico.. As respostas a este documento deverão ser enviadas pelos interessados dentro dos prazos aqui previstos.

Esclarecemos que a presente divulgação não implica 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 e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta não reflete, necessariamente, em exatidão o escopo do edital a ser publicado.

1. Objetivo

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. deseja receber propostas comerciais de preços para um sistema de CRM (*Customer Relationship Management*) existente no mercado.

2. Termos e Condições

2.1. Cronograma

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

Atividade	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional.	10/06/2015
Encaminhamento de dúvidas relativas ao RFP do CRM.	24/06/2015
Envio da proposta por e-mail	13/07/2015
Envio da proposta impressa ao Banco	20/07/2015

2.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação deste RFP deverão ser encaminhadas, exclusivamente, ao endereço eletrônico colic@bnb.gov.br até 24/06/2015, impreterivelmente. Pedimos acrescentar o termo “**RFP-CRM**” no campo de assunto do e-mail de envio de dúvida. As respostas com os devidos esclarecimentos serão disponibilizadas no site do Banco do Nordeste www.bnb.gov.br, seção Licitações.

Para toda dúvida enviada deverá ser informado o número de referência constante neste RFP.

2.3. Devolução de Documentação

Após preenchimento das respostas, este documento deverá ser encaminhado para o endereço eletrônico colic@bnb.gov.br, até 06/07/2015. Pedimos acrescentar o termo “**RFP-CRM**” no campo de assunto do e-mail da devolução da documentação.

Com 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.
Colic – **RFP-CRM**
Av. Silas Munguba, 5700. Passaré – Bloco E1-Térreo
CEP: 60.743-902 - Fortaleza-CE

O recebimento da documentação por parte do Banco, via e-mail e via correio, será confirmada através do envio de mensagem para o endereço eletrônico que for informado nos dados da empresa.

2.4. Mensagens

Em todas as mensagens encaminhadas para o endereço eletrônico citado devem ser enviados o nome e telefone para contato.

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 RFP em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

2.6. Responsabilidade

Este RFP 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 prestar as informações para este RFP.

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 RFP.

A empresa é responsável por qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento do presente RFP.

2.7. Confidencialidade

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

A implantação de um software de CRM (*Customer Relationship Management*) tem como objetivo ajudar a empresa a melhorar o relacionamento com os seus clientes, a partir da utilização de informações já existentes nos sistemas legados da empresa.

Com a solução de CRM, o Banco poderá vir a ter um diferencial no mercado, visto que a solução permite calcular propensões de comportamento de clientes ou segmentos, a partir das bases históricas dos sistemas legados do Banco. Além disso, fornecerá uma visão 360 graus dos clientes

para os colaboradores que os atendem. E finalmente, permitirá acessar rapidamente o histórico de interações dos clientes com qualquer Unidade do Banco e assim como também, disponibilizar funções que melhorem o atendimento da Central de Atendimento e Ouvidoria, auxiliando a gestão do conhecimento, de forma que o atendimento seja mais eficiente, ou seja, mais rápido e com informações e soluções mais precisas.

Desta forma, considera-se a aquisição e implantação do CRM como um passo decisivo para o aumento da competitividade do Banco do Nordeste, visto permitir a gerência de informações relevantes para melhorar o relacionamento com os atuais clientes, de maneira a retê-los, bem como, aumentar a possibilidade de conseguir que potenciais clientes tornem-se clientes rentáveis.

A aquisição de um sistema de CRM deverá propiciar ganhos para a organização, notadamente em relação aos seguintes aspectos:

- Aumento da quantidade de clientes;
- Aumento do número de operações;
- Aumento do montante contratado;
- Incremento da taxa de permanência dos clientes no Banco;
- Incremento da relação custo/benefício dos clientes, segmentos e produtos;
- Incremento da média de rendimento por cliente, segmento e produto;
- Aumento do ROI de marketing e vendas (Lucro / Custos de Marketing e Vendas);
- Incremento do lucro e redução do custo por segmento e por produto;
- Aumento da rentabilidade de clientes individuais, clientes estratégicos, segmentos e produtos;
- Aumento da velocidade dos serviços; Aumento da disponibilidade dos serviços; Melhoria no nível de conhecimento dos clientes; Melhoria na habilidade de lidar com reclamações; Melhoria no atendimento dos acordos de serviço; Melhoria no atendimento de prazos;
- Incremento da quantidade de boas referências do Banco pelos clientes;
- Melhoria da qualidade dos produtos e serviços em relação aos concorrentes.

4. Do Objeto da Licitação

Constitui objeto da contratação a aquisição definitiva de uma solução para CRM (*Customer Relationship Management*), compreendendo licenciamento de uso e serviços de implantação, integração, customização, parametrização, treinamento e suporte técnico conforme descrito a seguir.

5. Da Descrição do Objeto da Licitação

O objeto da contratação constitui-se dos seguintes elementos:

- 5.1.** Fornecimento e cessão de direito de uso definitivo, não exclusivo, de Solução, para o ambiente tecnológico do BNB;
- 5.2.** Planejamento, Parametrização, Customização, Testes, Integração com legados, Migração de dados dos sistemas do BNB, Treinamento e Implantação da Solução em produção;
- 5.3.** Serviços de operação assistida pelo prazo de 90 (sessenta) dias, a contar da data de início de operação dos módulos em produção;
- 5.4.** Serviços de suporte técnico pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar do dia útil seguinte após a conclusão do período de operação assistida do 1º módulo, podendo ser renovado por igual período;

- 5.5.** Serviços de atualização de versões compreendendo manutenção de natureza corretiva, evolutiva e de natureza legal pelo período de 24 (vinte e quatro) meses a contar do dia útil seguinte após a conclusão do período de operação assistida do 1º módulo, podendo ser renovado por igual período;

6. Dos anexos

O presente RFP se faz acompanhar dos seguintes anexos:

- Anexo I – Requisitos Funcionais;
- Anexo II – Requisitos Técnicos e de Segurança;
- Anexo III – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste;
- Anexo IV – Integração com Sistemas Legados;
- Anexo V – Migração dos Dados dos Sistemas Legados;
- Anexo VI – Proposta de Preço;
- Anexo VII – Serviços de Implantação da Solução;
- Anexo VIII – Serviços de Suporte Técnico e Atualização da Solução;

Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A

Adriano Bessa Albuquerque

Analista de Marketing

Projeto Estratégico Excelência no Atendimento ao Cliente

Liliana de Miranda Coelho

Coordenadora

Projeto Estratégico Excelência no Atendimento ao Cliente

LÚCIA de Fátima BARBOSA

Superintendente

Superintendência de Marketing e Comunicação