

Respostas aos questionamentos apresentados

- 1- No arquivo Anexo I - CRM TERMO DE REFERÊNCIA, vocês destacam alguns quantitativos na página 2 como por exemplo 5.5 Milhões de clientes, porém no arquivo Anexo II – REQUISITOS FUNCIONAIS, página 29, vocês destacam outro valor para o quantitativo de clientes (12.798.000) conforme print de tela abaixo.
- a. Qual o quantitativo correto que devemos considerar para licenciamento de clientes ativos do banco?

4.1.5. documento(s), expedidos(s) pelo fabricante da SOLUÇÃO ou subsidiária brasileira do fabricante, comprovando que a Solução que está sendo comercializada ao BNB suporta os seguintes quantitativos mínimos:

4.1.5.1. 5.500.000 (cinco milhões e quinhentos mil) clientes;

Página 2 de 11



Aquisição Plataforma CRM
Termo de Referência

Página 3 / 11



4.1.5.2. 1.250.000 (um milhão e duzentos e cinquenta mil) mensagens de whatsapp Marketing/mês;

4.1.5.3. 500.000 (quinhentos mil) mensagens de whatsapp Utility/mês;

4.1.5.4. 800.000 (oitocentos mil) mensagens de SMSs / mês;

4.1.5.5. 3.500.000 (nove milhões e quinhentas mil) mensagens de e-mails.

Descrição	Volume
Quantidade de Clientes ativos	12.798.000
Quantidade de Novos Clientes (mensal)	130.000
Crescimento Anual	11,3%
Segmentações de Perfil	633
Eventos (mensal)	2.109.560.440
E-mails (mensal)	7.031.868
Landing Page (Mensal)	2.461.154
<u>Push Notifications</u> (Mensal)	21.798.791
Audiências	211
Perfis nomeados (ano)	17.579.670
Visitantes Únicos no App (Mensal)	1.828.286
Visitantes Únicos no Portal (Mensal)	703.187
SMS (mês)	1.617.330

Média de Interações de Texto (BANCO DO BRASIL)

R. O quantitativo destacado no Termo de Referência refere-se ao Atestado de Capacidade Técnica que deve ser apresentado pela empresa Licitante. O volume a ser contratado pelo BNB está nos REQUISITOS FUNCIONAIS;

- 2- No arquivo Anexo II – REQUISITOS FUNCIONAIS, página 29, vocês colocam na tabela o item “Perfis Nomeados (ano)” com um volume de 17.5 milhões. Poderiam descrever o que seriam esses perfis nomeados?

R. São usuários autenticados no app.

- 3- No arquivo Anexo II – REQUISITOS FUNCIONAIS, página 29, vocês colocam na tabela o item “Landing Page (Mensal)” com um volume de 2.4 milhões de acessos. Poderiam confirmar se todos esses acessos são de usuário não autenticados?

R. Sim.

- 4- No arquivo Anexo II – REQUISITOS FUNCIONAIS, página 29, vocês colocam na tabela o item “Visitantes Únicos no Portal (Mensal)” com um volume de 703 mil acessos. Poderiam confirmar se todos esses acessos são de usuário autenticados/logados?

R. Sim.

- 5- No arquivo Anexo V – SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE, vocês destacam na página 1 uma tabela contendo o item 1- licença para atendimento ao cliente e o quantitativo de 17.546 mil usuários. Poderiam apontar a rampa de licenciamento de acordo com os anos de contrato? Por exemplo, esperamos começar o projeto no ano 1 de contrato com acesso a 2000 usuários, no ano 2 devemos chegar a 5mil usuário, no ano 3 já pretendemos disponibilizar a plataforma para todos os 17546 mil usuário.

R. Retificação do quadro do item 1.4 do anexo SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE:

Ano do Contrato	Quantidade	Quantidade
1º: Configuração inicial e Campanha de Marketing	137	137
2º: Expansão de Campanhas de Marketing e Visão 360º Inicial	Agentes Camed e INEC	8.580
3º: Visão 360º	Agências, Direção Geral e 50%Crescimento	4.367
4º: Ano Final do Contrato	CORBAN + 50%Crescimento	5.930

- 6- No arquivo Anexo V – SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE, vocês destacam na página 1 uma tabela contendo o item 3- licença para atendimento

digital e o quantitativo de 88 usuários. Vocês poderiam descrever o perfil e a função destes usuários?

R. Usuários digitais são gerentes de relacionamento que atuam com clientes de diversas agências nos escritórios digitais. Apesar do cliente estar em localidade que possui agência, seu relacionamento não é com a agência, é com o escritório digital.

7- No arquivo Anexo V – SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE, vocês destacam na página 2 uma tabela contendo a distribuição de licenças por ano de contrato. Por acaso essa seria a descrição de vocês quanto a rampa de usuários que deveriam ter acesso as ferramentas por ano de contrato? Caso positivo, poderia descrever o quantitativo de usuários referentes a cada departamento descrito ali, por exemplo, Agentes Camed = 100 usuário, INEC = 4 mil usuários etc.

R. Respondido no item 5.

8- No arquivo Anexo XIII – Orientações para a Prova de Conceito, na página 6, existe uma tabela chamada Figura 1 – Formulário de Avaliação dos Requisitos. Nesta tabela, existem 4 itens que ao ler a descrição fogem totalmente do escopo desta RFP, sendo itens referentes a plataforma de atendimento Omnichannel ao consumidor. Este conteúdo está correto ou se trata de um erro no documento?

Figura 1 - Formulário de Avaliação dos Requisitos

Anexo I-B – Requisitos a serem Demonstrados na Prova de Conceito (Principais Requisitos de Atendimento - Extraídos do Anexo 1 - Requisitos)						
Formulário de Avaliação dos Requisitos						
Item (Ver Anexo 1 - Requisitos)	Descrição	Imprescindível? (S/N)	Grupos de Usuários	Categorias de Usuários	Requisito foi Atendido? (S / N / NA - Não avaliado)	Justificativa (Se Atendido = N ou NA)
3.1	A plataforma deverá oferecer suporte a atendimentos receptivos voz. Demonstração: demonstrar entrada de chamada de voz e disponibilização da chamada para atendimento na Plataforma.	S	1	1.1		
3.1	A plataforma deverá oferecer suporte aos atendimentos multimeios: Demonstração: demonstrar entrada e-mail e disponibilização do e-mail para atendimento na Plataforma.	S	1	1.2		
3.1	A plataforma deverá oferecer suporte a atendimentos ativos. Demonstração: demonstrar disponibilidade e funcionamento de: a) envio de SMS pela Plataforma; b) discagem manual pela Plataforma; c) discagem automática pela Plataforma usando uma lista.	S	1	1.3; 1.4		
5	Deverá ser possível acessar e fazer login na plataforma por diversos pontos de acesso da rede do Banco. Demonstração: usuários do Banco tentarão fazer login usando diversos pontos da rede do Banco.	S	1; 2; 3; 4	1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 2.1; 2.2; 3.1; 3.2; 4.1; 4.2; 4.3; 4.4		

R. Foi usada uma figura de referência. Na prova de conceito será exigida a comprovação dos requisitos que constam no anexo II – Requisitos Funcionais e Anexo III – Requisitos não funcionais.

9- No que tange o item 1 (Orientações Gerais), do anexo XIII (Orientações para prova de conceito), podemos ler:

1. Orientações gerais

1. No prazo estabelecido de até 10 (dois) dias úteis, o LICITANTE, provisoriamente classificado em primeiro lugar, deverá disponibilizar a SOLUÇÃO, em configuração mínima para a validação da POC, no ambiente computacional de inteira responsabilidade do LICITANTE, para fins de comprovação das funcionalidades descritas e requisitos indicados no Anexo XIV - Cenários para a Prova de Conceito.

Pergunta 1: Serão 10 ou 2 dias úteis ?

R. São 10 (dez) dias.

Pergunta 2: Em sendo 2 dias úteis, seria possível postergar este prazo ? Na qualidade de representante do fabricante ORACLE, não dispomos de autorização para "ceder" o ambiente ao cliente para as POC's, e esse tipo de autorização não é simples de conseguir junto ao fabricante.

R. Não se aplica.

10- No "ANEXO IX - Serviços Especializados do Fabricante", no "Item 2.4.1 - Posterior à implementação do 1º ano, durante os 2 anos subsequentes...", este item refere-se a 3 anos de serviços do Fabricante.

Entretanto, no "ANEXO XVII - Modelo de Proposta Comercial", na coluna "4. Serviços de Consultoria do Fabricante", é solicitada a precificação para 60 meses (5 anos).

Poderiam, por favor, esclarecer qual prazo devemos considerar para a proposta: 3 anos ou 5 anos?

R. Correta a interpretação da empresa. O Anexo XVII – Modelo de Proposta comercial foi alterado.

11- O Requisito 15 do Anexo II - Requisitos Funcionais e alguns tópicos na prova de conceito mencionam funcionalidades relacionadas ao agendamento, como disponibilização de horários vagos e a possibilidade de o cliente escolher o horário.

Para o licenciamento, precisamos esclarecer quantos usuários deverão ter acesso ao motor de agendamento. Serão apenas os agentes de microcrédito? Qual é a quantidade estimada de usuários?

R. O motor de agendamento deverá ser fornecido para todos os usuários que atendem os clientes, representados pelos itens 1 e 3 da tabela do item 1.2 ANEXO V - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE.

12- Referente ao Item 172 - Anexo II: Requisitos Funcionais

Requisito atual:

A solução deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, possibilitando a tomada de decisões para correções de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

Comentários:

Não é prática de mercado realizar a análise de bots durante sua execução. A abordagem usual é que os bots sejam autônomos, com as conversas armazenadas para posterior análise e curadoria, visando sua melhoria contínua. Durante a fase inicial do projeto, são

realizados pilotos para testar o bot com um público controlado antes de disponibilizá-lo a um público mais amplo, garantindo assim a sua qualidade.

Recomendação de alteração do requisito:

A solução deverá permitir o armazenamento das conversas dos bots, possibilitando a realização de curadoria e melhorias contínuas para correções de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

R. Ocorreu uma falha na revisão do documento. Note que a expressão “em tempo real” está tachada, portanto, não deve ser levada em consideração. Sugestão aceita. Alterado ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS, requisito 172

13- Referente ao Anexo XVI - Modelos e Formulários

No item 5, Declaração de Atendimento de Boas Práticas de Privacidade da Solução, são mencionadas as seguintes certificações:

- "ISO/IEC 29100:2020 - Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Estrutura de Privacidade"
- "ISO/IEC 29151:2020 - Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Código de Prática para Proteção de Dados Pessoais"

Contudo, essas certificações não são comuns para soluções em nuvem SaaS. Certificações mais adequadas para este tipo de solução incluem as ISOs 27017 e 27018. Dessa forma, solicitamos que o BNB complemente o item aceitando também as certificações ISO 27017 e ISO 27018, garantindo maior aderência às práticas do mercado para soluções SaaS em nuvem.

R. É solicitado somente uma declaração que a empresa segue as boas práticas das normas de privacidade e proteção de dados pessoais. Não está exigindo certificações.

14- Referente ao Anexo XVI - Modelos e Formulários

No item 5, Declaração de Atendimento de Boas Práticas de Privacidade da Solução, consta a seguinte norma complementar:

"A infraestrutura de nuvem que suportará a solução, bem como todo o ciclo de vida da informação, seja processamento ou armazenamento, esteja localizada no Brasil, conforme Norma Complementar 14 IN01/DSIC/SCS/GSIPR de 14/03/18."

O fabricante disponibiliza a solução em nuvem em território brasileiro. Contudo, considerando requisitos de alta disponibilidade, recuperação de desastres e em conformidade com o art. 16 da Resolução BACEN 4893/2021, as instituições financeiras públicas exigem comprovação de atendimento a essa regulamentação. A norma estabelece que, para serviços em nuvem prestados no exterior, deve haver um convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços são realizados.

Dessa forma, solicitamos que o BNB inclua no documento a Resolução BACEN 4893/2021, reforçando os critérios de conformidade para serviços em nuvem.

R. A Empresa deve responder que não atende ao requisito com os esclarecimentos ou sugestões de alteração para análise posterior do BNB.

15- Há requisitos relacionados à gestão de visitas a clientes, à utilização de inteligência artificial e ao atendimento digital via chat e WhatsApp. No entanto, não identificamos, nas volumetrias de licenciamento, a quantidade de usuários que deverão ter acesso a essas funcionalidades.

Para garantirmos o fornecimento das licenças adequadas, solicitamos, por gentileza, os seguintes esclarecimentos:

- Gestão de visitas a clientes:

Dos 19.014 usuários, quantos necessitarão de acesso à gestão de visitas a clientes? Esse acesso incluiria:

- Usuários envolvidos no planejamento de rotas de clientes em um mapa;
- Usuários que realizarão visitas presenciais aos clientes, com acesso móvel para roteirização e check-in no local.

R. O motor de agendamento deverá ser fornecido para todos os usuários que atendem os clientes, representados pelos itens 1 e 3 da tabela do item 1.2 ANEXO V - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE.

- Atendimento digital por chat e WhatsApp:

Dos 19.014 usuários, apenas os 88 usuários informados com "licença para atendimento digital" terão acesso ao atendimento via chat e WhatsApp? Caso contrário, poderiam esclarecer se há necessidade de estender o atendimento digital para outros usuários? Qual seria a quantidade?

R. Usuários para atendimento digital são gerentes de relacionamento que atuam com clientes específicos independentemente da agência de jurisdição do cliente.

- Funcionalidades de inteligência artificial:

Dos 19.014 usuários, quantos precisarão ter acesso às funcionalidades de inteligência artificial? Exemplos incluem:

- Recomendações da próxima melhor oferta;
- Sugestões automatizadas de respostas no atendimento via chat.

R. As recomendações e sugestões deverão ser fornecidas para todos os usuários que atendem os clientes, representados pelos itens 1 e 3 da tabela do item 1.2 ANEXO V - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE.

16- Há requisitos relacionados a um portal para parceiros, e entendemos que o caso de uso está associado ao CORBAN. No mercado, observamos que existem empresas com CORBAN próprio e também com CORBAN parceiros.

Poderiam, por gentileza, esclarecer a necessidade específica do BNB para o CORBAN?

- Haverá CORBAN próprio e parceiro?

R. Somente CORBAN parceiro

- Qual é a quantidade estimada de CORBAN próprio?

R. Nenhum

- Qual é a quantidade estimada de CORBAN parceiro?

R. Quantidade máxima: 4.500

R. Os parceiros CORBAN e de microcrédito deverão possuir acesso às funcionalidades de vendas com configurações mais restritas que os funcionários do BNB.

17- Os requisitos mencionam a necessidade de realizar pesquisas de satisfação. Poderiam, por gentileza, informar a estimativa de quantidade de pesquisas de satisfação que serão enviadas pelo BNB?

R. De Início, as pesquisas de satisfação serão disparadas para novos clientes e para as interações realizadas nos apps.

Conforme ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS, item 4.2, temos:

Quantidade de Novos Clientes (mensal)	130.000
Visitantes Únicos no App (Mensal) - Usuários identificados unicamente	1.828.286
Visitantes Únicos no Portal (Mensal) - Usuários com login	703.187
Total	2.661.473

18- Os requisitos mencionam a necessidade de bots de atendimento. No Anexo II - Requisitos Funcionais, há uma tabela intitulada "Média de Interações de Texto (BANCO DO BRASIL)". Essa tabela é apenas uma referência?

R. Falha na revisão do documento. Alterado o ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS.

Além disso, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

○ Qual é a diferença entre atendimentos/Mês e Interações/Mês?

▪ O Atendimento seria considerado uma conversa iniciada no bot?

R. Um atendimento é cada sessão de conversa iniciada por um usuário com o bot. O entendimento da empresa está correto.

▪ As Interações seriam a quantidade de mensagens trocadas durante uma conversa com o bot?

R. Uma interação é cada troca de mensagem do usuário com o bot dentro de um atendimento. O entendimento da empresa está correto.

○ Quais volumes de bots devemos considerar para o BNB?

R. Conforme ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS, a previsão é que quando a plataforma estiver em operação em todas as unidades do BNB, tenhamos 653.964 (seiscentos e cinquenta e três mil e novecentos e sessenta e quatro reais) de atendimento e 3.515.934 (três milhões, quinhentos e quinze mil e noventa e trinta e quatro) interações;

19- Podemos considerar a utilização do módulo de Marketing para atender diversas áreas do banco, permitindo o gerenciamento de campanhas para múltiplas marcas, como Banco, Crédito Amigo e outras, com equipes distintas operando em um único ambiente?

Se sim, poderiam informar quantas áreas/marcas devemos considerar?

Caso envolva mais de uma área, o objetivo seria assegurar uma gestão eficiente no compartilhamento de contextos e dados entre as marcas, além de centralizar o gerenciamento dos volumes de mensagens contratadas, garantindo simultaneamente personalização, governança e alinhamento estratégico.

R. Quatro áreas.

20- Gostaríamos de confirmar o quantitativo correto mencionado no item 4.1.5.5 do ANEXO I - CRM TERMO DE REFERÊNCIA V5, que solicita: "comprovando que a solução que está sendo comercializada ao BNB suporta os seguintes quantitativos mínimos".

O correto seria considerar 3.500.000 ou 9.500.000 mensagens de e-mails mensais?

R. Conforme acórdãos do TCU, as quantidades exigidas nos atestados de capacidade técnica não devem ultrapassar em 50% (cinquenta por cento) das quantidades a adquirir.

21- Gostaríamos de confirmar se o fornecimento e envio de mensagens nos canais 2SMS se refere ao serviço de envio e gerenciamento de mensagens SMS. Esse serviço pode incluir o Two-Way SMS (SMS de duas vias), que permite tanto o envio quanto o recebimento de mensagens?

Referência: Anexo II, subitem 4.1

R. Quantidade de Two-Way SMS e SMS ajustados no ANEXO II – REQUISITOS FUNCIONAIS

SMS (mês)	1.317.330
Two Way SMS	300.000

22- Qual é a quantidade mensal de e-mails enviados com conteúdos anexados (atachado)?

R. O BNB não envia anexos em e-mails para clientes.

23- O Anexo I menciona 5,5 milhões de clientes ativos, enquanto o Anexo II faz referência a 12,7 milhões de clientes ativos. Poderiam, por gentileza, esclarecer qual é o número correto a ser considerado?

R. Conforme legislação, as quantidades exigidas nos atestados de capacidade técnica não devem ultrapassar em 50% (cinquenta por cento) das quantidades a adquirir.

24- Com base nos requisitos técnicos de integração apresentados, é necessário executar o motor de integração diretamente na infraestrutura on-premises do Banco do Nordeste? Além disso, haverá necessidade de integração com sistemas do banco hospedados em ambientes de nuvem?

Caso ambas as situações sejam confirmadas, entendemos que seria necessário um motor de integração distribuído, multi-infraestrutura, em formato híbrido (on-premises e nuvem), com visão unificada das integrações para atender a esses requisitos. Nosso entendimento está correto?

R. Sim, eventualmente, pode existir a necessidade de executar o motor de integração diretamente na infraestrutura on-premises do BNB, contudo, deve ser compatível com o ambiente computacional existente.

Não tem necessidade de integração com sistemas hospedados em ambiente de nuvem.

25- Nos cenários de Prova de Conceito (POC) propostos, não identificamos casos específicos de integração com os sistemas do Banco do Nordeste. Entendemos que, nos diferentes cenários da POC, serão utilizados dados reais dos sistemas produtivos on-premises da infraestrutura do BNB, com as integrações ocorrendo conforme a necessidade de cada cenário.

Nosso entendimento está correto? Caso positivo, poderiam detalhar as integrações necessárias para atender aos casos de uso previstos nos cenários da POC?

R. Espera-se que na Prova de Conceito, a massa de dados seja fornecida ou preparada pela própria empresa. Os dados que porventura serão disponibilizados pelo BNB para a PoC estarão descaracterizados. Não haverá acesso aos dados de produção do BNB.

26- Poderiam, por gentileza, detalhar a que se refere o item "Eventos (mensal)", listado no ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS v3, item 4.2?

O volume indicado é de 2.109.560.440 eventos. Poderiam esclarecer:

- O que seriam exatamente esses eventos?
- Quais casos de uso estão previstos para a utilização desses eventos no contexto de Marketing/CRM?

R. Evento é toda e qualquer interação que o cliente (logado ou não) tem com os sites e app do BNB.

27- Poderia confirmar se as volumetrias indicadas no Anexo I - CRM Termo de Referência V5 estão corretas de acordo com os nossos levantamentos? Caso haja divergências, poderia nos informar as alterações necessárias?

R. Os volumes estão estimados considerando a plataforma em pleno uso pelo BNB, o que deverá acontecer no 5º (quinto) ano de contrato. Assim sendo, para calcular o volume total em cinco anos, deve-se considerar uma evolução linear de 20% ao ano, conforme tabela abaixo:

Canal	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º Ano	Total Contrato
e-mail	16.876.483	33.752.966	50.629.450	67.505.933	84.382.416	253.147.248
Push	52.317.098	104.634.197	156.951.295	209.268.394	261.585.492	784.756.476
Landing Pages	5.906.770	11.813.539	17.720.309	23.627.078	29.533.848	88.601.544
Total	75.100.351	150.200.702	225.301.054	300.401.405	375.501.756	1.126.505.268
SMS	3.881.592	7.763.184	11.644.776	15.526.368	19.407.960	58.223.880
WhatsApp - Marketing	8.438.242	16.876.483	25.314.725	33.752.966	42.191.208	126.573.624
WhatsApp - Utility	1.569.514	3.139.027	4.708.541	6.278.054	7.847.568	23.542.704

28- Referente ao Item 88 do Anexo II - Requisitos Funcionais

Requisito atual:

Gerenciamento de Anúncios: esse recurso ajuda os profissionais de marketing a automatizar a entrega e o posicionamento de anúncios para uma campanha multicanal em uma variedade de formatos e propriedades. Os recursos podem incluir integração de dados de terceiros, correspondência de dados de terceiros e integração com DSPs e/ou DMPs, como a capacidade de alimentar ou atrair segmentos de público internos ou segmentos de público-alvo das DSPs.

Comentários:

Considerando os aprimoramentos nas estratégias de marketing e as mudanças nas legislações relacionadas ao uso de dados de terceiros, bem como as adequações regulatórias, há um crescente foco no uso de dados proprietários para o gerenciamento de campanhas. Isso permite a criação de segmentos de público altamente personalizados, refletindo maior eficiência, conformidade e precisão nas estratégias de marketing. Com base nisso, sugerimos o seguinte ajuste no requisito:

Recomendação de alteração do requisito:

Permitir o gerenciamento e a criação de segmentações para anúncios patrocinados de forma integrada, utilizando dados proprietários para ajudar os profissionais de marketing a automatizarem a entrega e o posicionamento de anúncios em campanhas multicanais. O recurso deve contemplar diversos formatos e plataformas, como Google, Meta, AWS, entre outros, oferecendo funcionalidades como integração e correspondência de dados externos. Deve possibilitar a criação, alimentação e ativação de segmentos de público altamente personalizados, garantindo maior eficiência e precisão nas campanhas. Essa reformulação alinha o requisito às práticas atuais do mercado, promovendo maior foco na conformidade e na personalização estratégica.

R. Responder na RFP que não atende o requisito, esclarecendo o porquê de não atender e sugerir a alteração. Será avaliado posteriormente.

29- ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS - Requisito 63

Requisito atual:

Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas) para as Campanhas de Venda e Marketing nos formatos .DOC; .DOCX; .XLS; .XLSX; .XLSM; .XML; .CSV; .PDF; .TXT e JSON. txt, Word, Excel (versão 2000 ou superior) e html.

Comentários:

Na prática, os usuários que trabalham com a exportação de públicos-alvo segmentados, geralmente profissionais de negócios e marketing, utilizam com maior frequência os formatos .CSV, .XLS ou .TXT. Além disso, para necessidades de integração com outros sistemas, a solução pode oferecer a capacidade de exportação via APIs.

Recomendação de alteração do requisito:

Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas) para as Campanhas de Venda e Marketing nos formatos .CSV, .TXT ou .XLS.

Essa recomendação reflete os formatos mais utilizados pelos usuários, simplificando o requisito e atendendo às necessidades práticas do mercado.

R. Responder na RFP que não atende o requisito, esclarecendo o porquê de não atender e sugerir a alteração. Será avaliado posteriormente.

30- Referente aos itens 2.3.3. e 2.3.4. do Anexo XIII - Orientação para Prova de Conceito:

Os itens mencionados solicitam o fornecimento de URL e logins para o BNB. Gostaríamos de esclarecer que, mesmo com uma interface amigável, usuários sem experiência na plataforma podem levar mais tempo para executar as ações de forma eficaz e dentro do prazo estipulado.

Como parte desse processo, nossos especialistas estarão disponíveis para navegar e apresentar todo o potencial da plataforma, demonstrando cada funcionalidade solicitada pela equipe do BNB. Desta forma, entendemos que o acesso do BNB à plataforma, em ambiente do fabricante, poderá ser realizado durante a execução da POC, sempre acompanhado pela equipe do fabricante e da licitante, garantindo segurança ao ambiente e cumprimento das exigências de compliance. Está correto o nosso entendimento?

R. Sim. O entendimento está correto.

31- Referente ao Anexo XIV - Cenários para Prova de Conceito

O item Cenário 4 apresenta a seguinte solicitação:

"Então recebo notificação no tablet com link para as informações prestadas pelo cliente, com possibilidade de iniciar uma conversa no WhatsApp com ele ou registrar a visita do cliente e anexar documentos do cliente, mesmo sem internet."

No mercado de soluções de CRM que oferecem uso em dispositivos móveis sem conexão à internet, essa funcionalidade é geralmente viabilizada por meio de cache. Durante a indisponibilidade de rede, o usuário pode continuar trabalhando no aplicativo, porém, de forma limitada aos registros acessados recentemente. É possível editar dados e criar alguns registros, mas o acesso completo a todas as funcionalidades disponíveis online não é garantido.

Sugestão de adaptação do cenário:

"Então recebo notificação no tablet com link para as informações prestadas pelo cliente, acesso à visão 360º do cliente, consigo editar dados cadastrais e registrar a visita do cliente, mesmo sem internet."

Essa modificação reflete de forma mais precisa as capacidades técnicas das soluções de CRM disponíveis no mercado, garantindo uma descrição mais aderente às funcionalidades esperadas.

R. O requisito está errado ao mencionar a possibilidade de entrar em contato com cliente através do WhatsApp sem internet, contudo, registrar contatos com clientes ou anexar documentos na plataforma sem internet, para posterior sincronização, independentemente de ter acessado o registro recentemente ou não é uma necessidade do BNB. Alterado ANEXO XIV- CENÁRIOS PARA PROVA DE CONCEITO, cenário 04.

32- Referente ao Cenário 4 do Anexo XIV - Cenários para Prova de Conceito

O Cenário 4 menciona o tema WhatsApp, mas o tópico é abordado de forma superficial. Considerando os requisitos 171 e 211 do Anexo II - Requisitos Funcionais, sugerimos que o BNB complemente o Cenário 4 para aprofundar a integração entre o CRM e o WhatsApp.

Sugestão de inclusão no cenário:

Antes de realizar a visita ao cliente, o agente de microcrédito receberá uma mensagem do cliente via WhatsApp. Essa interação deverá ocorrer diretamente no CRM, utilizando o dispositivo móvel, enquanto o cliente permanece na plataforma do WhatsApp. A demonstração deve evidenciar a capacidade de integração com a Meta, garantindo uma solução corporativa que registre o histórico das conversas.

Essa adição permitirá explorar de forma mais abrangente as funcionalidades de integração do CRM, alinhando-se às expectativas relacionadas à comunicação e ao registro histórico do atendimento realizado.

R. Sugestão aceita. Os requisitos 171 e 211 serão exigidos no cenário.

33- Considerando que a Configuração Inicial requerida inclui os serviços de Fundação da Organização, Campanhas de Marketing Digital e Integração com os módulos de Gerenciamento de Operações Crediamigo, Gerenciamento de Pessoa do Conveniado - Microcrédito Urbano, e Cadastro de Clientes do BNB e Parâmetros, recomenda-se um nível de adoção com maior ativação no segmento de negócios Crediamigo.

A proposta é priorizar as capacidades durante a fase de Planejamento, já contemplando um produto mínimo viável para os Agentes do Crediamigo. Dessa forma, diversas funcionalidades da Plataforma de CRM Salesforce seriam utilizadas, especialmente a Plataforma de CRM, a Plataforma de Marketing Digital e a Plataforma de Integração.

Com essa abordagem e entregas parciais ao longo do primeiro ano de projeto, seria possível habilitar um número maior de usuários na Plataforma de CRM. Considerando que, no Ano 1, o Fabricante liderará a implantação junto à Contratada, as entregas poderão ser aceleradas.

Com esse objetivo, a equipe de Planejamento irá desenvolver um roadmap que priorize as capacidades necessárias para atender aos 4.349 usuários previstos.

Dessa forma, podemos considerar a habilitação de 4.349 usuários até o final do Ano 1? Está correto o nosso entendimento?

R. Não está correto o entendimento. O objetivo do cenário é confirmar que a plataforma possui a capacidade de segregação de funções e de unidades, dando visibilidade das operações dos clientes por agência, por posto do crediamigo, por superintendência etc... Esse requisito é *sin qua non* para o correto funcionamento da plataforma no BNB. Cenário mantido.

34- Referente ao Item 3.4.1 do Anexo III - Requisitos Não Funcionais:

"Apresentar certificação válida do provedor que hospeda a solução, referente à norma ISO/IEC 27701:2019 - Técnicas de segurança: Extensão da ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para gestão da privacidade da informação — Requisitos e diretrizes."

Reconhecemos que existem diversos certificados de segurança disponíveis no mercado. A ISO 27701 aborda técnicas de segurança e privacidade de forma ampla. Entretanto, o certificado CSA Star, amplamente utilizado no mercado, apresenta similaridades com a ISO 27701, sendo mais direcionado para soluções em nuvem SaaS. Assim, entendemos que o BNB também pode aceitar o certificado CSA Star como alternativa válida para este processo. Está correto o nosso entendimento?

R. Informe na RFP que não atende o requisito, dando os esclarecimentos que desejar. Será avaliado posteriormente antes da publicação do edital.

35- Sobre o Item 3.5.38 do Anexo III - Requisitos Não Funcionais:

"A CONTRATADA deverá possuir e apresentar, de forma documentada, processos de gestão de continuidade de negócios em conformidade com a ISO 22301/2019. Isso inclui os planos de continuidade de negócios, plano de comunicação e plano de recuperação em caso de desastre, além de estabelecer procedimentos para recuperação e restauração da plataforma, infraestrutura, aplicações e dados após incidentes de perda de dados ou falhas na disponibilidade dos serviços contratados."

Considerando a diversidade de certificados disponíveis no mercado que asseguram a segurança e a continuidade dos negócios, destacamos que o Anexo 17 da ISO 27001 já aborda o tema de plano de continuidade de negócios. Assim, entendemos que o BNB também pode aceitar o certificado ISO 27001 como alternativa válida. Está correto o nosso entendimento?

R. Informe na RFP que não atende o requisito, dando os esclarecimentos que desejar. Será avaliado posteriormente antes da publicação do edital.

36- O TR previu, no subitem 4.3.4.2, o “Fornecimento de, no mínimo, 5.000 licenças de uso, na modalidade SaaS (Software as a Service), e suporte técnico para os módulos pertinentes ao escopo desta contratação, por um período mínimo de 1 (um) ano”.

Porém entendemos que, para o sucesso do contrato, considerando-se a complexidade do objeto traçado do TR, leva em consideração o correto entendimento do negócio, da arquitetura de tecnologia, das principais problemáticas e necessidades dos usuários, da boa construção do MVP e das soluções que serão implementadas, buscando que a implementação utilize o máximo de recursos nativos da solução, para que seja totalmente aderente à arquitetura de tecnologia do BNB e atenda com perfeição o seu negócio.

Assim, por essas razões, entende-se ser necessária a alteração do subitem 4.3.4.2, para que seja requerida a comprovação da implantação de 5.000 licenças no Brasil em vez do fornecimento desse quantitativo de licenças, pois ampliaria o universo de competidores. Saliente-se a necessidade de que a comprovação da capacidade técnica seja com relação a implementações realizadas no Brasil, pois as experiências externas ao país não são plenamente compatíveis, havendo prejuízo de engajamento, que também decorre da própria dificuldade relacionada ao domínio da língua, e com relação ao entendimento entre as partes e de particularidades técnicas, do próprio negócio, do mercado, entre outras.

Importante ainda considerar que o conhecimento das particularidades técnicas da solução é essencial, para facilitar a customização da solução e a superação de desafios típicos do mercado nacional.

O fornecimento de licenças SaaS pode ser atestado de forma objetiva mediante uma declaração do fabricante ou fornecedor das licenças, garantindo a entrega do quantitativo necessário. A alteração sugerida assegura a demonstração da capacidade técnica realmente na parte de maior relevância, com foco na realização da implementação, migração de dados, treinamento, e demais serviços previstos no contrato, em consonância com o princípio da isonomia e da competitividade.

Ultrapassados esses pontos e, seguindo ainda o mesmo raciocínio da necessária exigência de comprovação da aptidão técnica referente ao que é realmente relevante no objeto contratual, sugere-se a alteração da norma do subitem 4.1.5.1, uma vez que foi prevista apenas a comprovação (via documentação complementar) de que a solução comercializada suporta o quantitativo mínimo de 5.500.000 (cinco milhões e quinhentos mil) clientes. Entendemos, todavia, que traria muito mais segurança ao BNB, sobre a real aptidão técnica da futura contratada, se fosse exigido, via atestado de capacidade técnica, a demonstração da realização do referido quantitativo em uma base de clientes únicos (clientes de cadastros únicos no CRM e Base de Dados), a fim de garantir a contratação de empresa não aventureira e de fato capaz de prestar os serviços satisfatoriamente.

R. Fornecimento, neste caso, se refere à implantação. A sugestão de localização da implantação está aceita. Alterado ANEXO I - CRM TERMO DE REFERÊNCIA, item 4.3.4.2.

37- Entendemos que o subitem 4.3.4.1 do TR restringiu a competição, ao dispor que: “na implantação da SOLUÇÃO, o licitante utilizou o Guia de Melhores Práticas de Gerenciamento de Projetos PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), do PMI (Project Management Institute) e melhores práticas recomendadas pelo fabricante do software, no tocante a gerenciamento de projetos, análise / designer, desenvolvimento

(parametrização, configuração e customização), testes, gestão de mudança organizacional e implantação em produção”.

Isso porque, em vez de exigir que a empresa comprove, por atestado, a gestão de projetos por metodologias, limitou sobremaneira ao prever apenas via PMI, sendo que existem outras opções, igualmente boas, que também são aceitas pelo mercado, como a Agile. Inclusive, no Anexo IV (subitens 1.5, 4.4.5, 6.1.1 e 6.1.2) foi previsto o uso de métodos ágeis, permitindo que a futura contratada execute atividades seguindo métodos ágeis. Além do PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), existem outros guias e frameworks amplamente reconhecidos, que também oferecem boas práticas para o gerenciamento de projetos. O uso de um ou outro depende do tipo de projeto, da cultura organizacional e das metodologias que se deseja implementar. O Agile, por exemplo, é focado em flexibilidade, colaboração e entrega incremental de valor, com foco em projetos dinâmicos, onde mudanças são frequentes, como em desenvolvimento de softwares.

Seguindo este raciocínio, não é por menos que o Art. 85, §1º, do Regulamento de Licitações e Contratos do BNB previu que “serão sempre admitidos certidões ou atestados de obras, fornecimentos ou serviços similares de complexidade tecnológica operacional equivalente ou superior”. Desse modo, o BNB deve exigir (via atestado) a comprovação de experiência com gestão de projetos por metodologias similares ao PMI, até porque isso ampliaria significativamente a competitividade na licitação. Frise-se que o mais importante é a comprovação da experiência técnica com o uso de metodologia de gestão de projetos, não havendo necessidade de direcionamento do tipo de método, uma vez que existem variações no mercado.

Diante disso, sugere-se a modificação do subitem 4.3.4.1 do TR, para que seja viabilizada a comprovação de capacidade técnica em gestão de projetos não somente por PMI, como também por outros métodos, tal como o Agile.

R. Apesar de reconhecido e utilizado no BNB, os métodos ágeis não são utilizados para implantação de soluções, somente para desenvolvimento de software, que não é o caso.

38-Entendemos que Anexo VII, subitens 2.2.3; 2.2.3.a e 2.2.3. b., deveria exigir, após contratação, no momento da alocação dos profissionais, a comprovação, pela contratada, de que tais profissionais são certificados pela solução que será utilizada.

Não há exigência explícita quanto à certificação dos profissionais que serão alocados pela contratada para a prestação dos serviços relacionados às soluções ofertadas, contendo apenas a classificação como “desejável” possuir certificações, sendo que há relevante complexidade e criticidade do objeto da contratação.

A ausência desse requisito pode trazer riscos à execução contratual, como falta de capacitação técnica adequada, atraso na entrega de soluções ou problemas de compatibilidade com as tecnologias especificadas.

É de extrema importância exigir que os profissionais alocados possuam certificações reconhecidas nas tecnologias e soluções específicas que serão utilizadas no contrato, como, por exemplo, as certificações emitidas pelo fabricante da solução e/ou as certificações em práticas de mercado, como gerenciamento de projetos ou metodologias escolhidas para a solução.

Portanto, entendemos que a exigência de apresentação de certificações dos profissionais que atuarão no contrato é fundamental para assegurar a redução de riscos operacionais e o melhor alinhamento com as necessidades do projeto e garantir que o

trabalho será realizado de acordo com padrões reconhecidos pela fabricante/fornecedora/implementadora.

R. Sugestão aceita. ANEXO VII - PERFIS E QUALIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS

39- Obrigado pelo resposta sobre 4.500 CORBANS. Gostaríamos de entender se os 4.500 CORBANS fazem parte dos 19.014 usuários informados na tabela 1.2 do "Anexo V - Serviços de Fornecimento de Licenças de Uso e Suporte - RFP 2024-022"?

Se sim, como fica o licenciamento de WhatsApp, Gestão de Visitas, Motor de Agendamento e IA?

R. Sim. Os 4.500 correspondentes fazem parte dos 19.014 (dezenove mil e quatorze) usuários. A princípio, os CORBANs terão acesso ao WhatsApp, gestão de visitas, motor de agendamento e recomendações de negócios da inteligência artificial.

40- Referente ao Anexo XIV - Cenários para Prova de Conceito

O item Cenário 4 apresenta a seguinte solicitação:

"Então recebo notificação no tablet com link para as informações prestadas pelo cliente, com possibilidade de iniciar uma conversa no WhatsApp com ele ou registrar a visita do cliente e anexar documentos do cliente, mesmo sem internet."

No mercado de soluções de CRM que oferecem uso em dispositivos móveis sem conexão à internet, essa funcionalidade é geralmente viabilizada por meio de cache. Durante a indisponibilidade de rede, o usuário pode continuar trabalhando no aplicativo, porém, de forma limitada aos registros acessados recentemente. É possível editar dados e criar alguns registros, mas o acesso completo a todas as funcionalidades disponíveis online não é garantido.

Sugestão de adaptação do cenário:

"Então recebo notificação no tablet com link para as informações prestadas pelo cliente, acesso à visão 360º do cliente, consigo editar dados cadastrais e registrar a visita do cliente, mesmo sem internet."

Essa modificação reflete de forma mais precisa as capacidades técnicas das soluções de CRM disponíveis no mercado, garantindo uma descrição mais aderente às funcionalidades esperadas.

R. O requisito está errado ao mencionar a possibilidade de entrar em contato com cliente através do WhatsApp sem internet, contudo, registrar contatos com clientes ou anexar documentos na plataforma sem internet, para posterior sincronização, independentemente de ter acessado o registro recentemente ou não é uma necessidade do BNB. Alterado ANEXO XIV- CENÁRIOS PARA PROVA DE CONCEITO, cenário 04.

41- Sobre resposta do requisito de "anexar documentos na plataforma sem internet, para posterior sincronização, independentemente de ter acessado o registro recentemente ou não é uma necessidade do BNB."

Como comentado na pergunta inicial, a plataforma oferece nativamente a opção de trabalhar com Cache, então o usuário poderia fazer visualizar os registros antes de visitar o cliente e então fazer a edição desses registros mesmo sem ter internet, e quando houver internet é sincronizado com o CRM. Nativamente, não seria possível fazer anexo de documentos sem internet.

Seria possível seguirmos com a funcionalidade de Cache?

Se o Cache não for suficiente, haverá a necessidade de desenvolver um aplicativo com funcionalidades offline que será integrado ao CRM, aumentando o escopo do projeto.

R. O Banco do Nordeste tem a necessidade de anexar documentos a registros no CRM de maneira offline. Atendemos clientes em localidades remotas onde não tem internet e muitas vezes as visitas são para obter justamente a documentação necessária ou adicional para a concessão de crédito.

42- Com a implementação das campanhas no primeiro ano, as 137 licenças serão suficientes para o transbordo dessas campanhas para os agentes de microcrédito?

R. A empresa está correta na sua colocação. O quadro de distribuição de licenças foi alterado para a versão abaixo (ANEXO V - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE, item 1.4

Ano do Contrato	Quantidade
1º: Configuração inicial e Campanha de Marketing	6.037
2º: Expansão de Campanhas de Marketing e Visão 360º	6.617
3º: Visão 360º (Demais Negócios)	2.430
4º: Ano até Final do Contrato	3.930

43- Gostaríamos de confirmar, em relação ao volume informado de notificações push, se todas serão realmente notificações push tradicionais ou se haverá algum volume que corresponde a notificações in-app.

Caso existam notificações in-app, poderia esclarecer a quantidade de cada tipo?

Explicação dos tipos:

* Push Notifications: Enviadas para o dispositivo móvel, aparecem na tela de bloqueio ou como alertas, mesmo que o app não esteja aberto.

* In-App Notifications: Mensagens que aparecem enquanto o usuário está usando o aplicativo, normalmente exibidas como banners, pop-ups ou mensagens dentro da interface do app.

Essa distinção é importante para garantir que o volume informado seja corretamente categorizado conforme o tipo de mensagem enviado, quantidades de volumes informadas:

	1 Ano	2 Ano	3 Ano	4 ano	5 ano	Total Contrato
Super Messages (Push)	52,317,098.00	104,634,197.00	156,951,295.00	209,268,394.00	261,585,492.00	784,756,476.00

R. A empresa pode considerar 80% de Push Notifications e 20% de In-App Notifications. Alterado o ANEXO II – REQUISITOS FUNCIONAIS, item 4.3

Push (20% serão In-App Notifications)	52.317.098	104.634.197	156.951.295	209.268.394	261.585.492	784.756.476
---------------------------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

44- Gostaríamos de confirmar a quantidade de mensagens de WhatsApp para Marketing e Utility que estão sendo consideradas enviar dentro do período de 5 anos do contrato.

De acordo com as informações fornecidas, no primeiro ano do contrato, apenas 65% da base de 12.798.000 estaria recebendo apenas uma única mensagem de marketing e 12% estaria recebendo uma única notificação transacional, que são as mensagens de utility.

Conforme foi mencionado na RFP, existe uma projeção de crescimento de 11,3% na referida base a/a.

Desta forma, aguardamos a confirmação da quantidade de mensagens de Marketing e Utility a serem enviadas para clientes e prospects mensalmente, considerando que o WhatsApp é um canal de alto engajamento e amplamente utilizado para comunicação direta com clientes e prospects, sendo o principal canal para campanhas de Marketing e também para as notificações de transações, etc.

R. Os volumes do anexo II – Requisitos Funcionais estavam desatualizados. Alterado o ANEXO II – REQUISITOS FUNCIONAIS, item 4.3

WhatsApp – Marketing	66.000.000	66.000.000	66.000.000	66.000.000	66.000.000	330.000.000
WhatsApp – Utility	6.600.000	6.600.000	6.600.000	6.600.000	6.600.000	33.000.000