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 o*nline* 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.

1. O CONTRATADO deverá ter como premissa básica provocar o mínimo de desenvolvimento adicional nos sistemas legados do BANCO em vista da nova SOLUÇÃO.

1. 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.

1. Os serviços a serem realizados na SOLUÇÃO para viabilizar a integração com os sistemas do BANCO são de responsabilidade do CONTRATADO.

1. Os serviços a serem realizados nos sistemas legados do BANCO para viabilizar a integração com a SOLUÇÃO são de responsabilidade do BANCO.

1. A metodologia e os padrões utilizados para essas integrações deverão ser documentados e seu conhecimento transferido para a equipe do BANCO durante o projeto.

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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:

* 1. acesso síncrono a sistemas de informação com a tecnologia *Web Services*;

* 1. 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*;

* 1. integração utilizando APIs em Java e / ou .NET;

* 1. transferência de arquivos em diversos formatos (e.g., no formato XML, CSV, etc.);

* 1. 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);

* 1. fornecer interfaces transacionais com os SGBD´s utilizados no BANCO através de acesso a dados (JDBC, ODBC, dentre outros).

* 1. utilizar mecanismos de integração em conformidade com as especificações JCA (*Java Connector Achitecture*) e JMS (*Java Message Service*);

* 1. dispor de mecanismo de integração em conformidade com a especificação JEE 5 (*Java Enterprise Edition*) ou superior.

1. 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.

1. Sobre as Integrações Técnicas, a SOLUÇÃO deve:

* 1. possuir integração com ferramenta UniCenter ServiceDesk da CA, para abertura automática de chamados;

* 1. 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.

1. Lista dos principais sistemas legados do BANCO que devem possuir integração com a SOLUÇÃO.

* 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sistema**  | **Objetivo do Sistema**  | **Descrição da** **Interface**  |
| 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 o*nline* 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 Credito 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 informaçõesresumo 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 sobres 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  |