

ANEXO III PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Este anexo apresenta os requisitos, fases, ações, prazos e responsabilidades que norteiam os serviços de implantação da Solução de Serviços Digitais do Banco do Nordeste do Brasil.

O Banco oferecerá acomodação no local de trabalho, incluindo estações de trabalho, acesso físico às suas instalações e identificação através de crachás, bem como autorização e acesso aos recursos computacionais e apoio técnico às atividades de implantação, desde que absolutamente dentro do escopo das atividades da equipe do Banco e a seu critério.

Requisitos mínimos de implantação:

1. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica dos especialistas envolvidos através de documentação apropriada, contendo os certificados de especialização ou declaração de clientes que ateste que o profissional prestou serviço equivalente, estando qualificado para a execução das atividades de suporte local;
2. O CONTRATANTE se reserva ao direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o resultado do projeto;
3. A CONTRATADA deverá implementar o objeto deste Contrato, no mínimo, os processos a seguir:
 - a. Gestão de Serviços de TI (ITSM);
 - b. Gestão de Operações de TI (ITOM);
 - c. IT Asset Management (ITAM);
 - d. Automação Robótica de Processos (RPA);
 - e. Gestão de Vulnerabilidades (SecOps);
 - f. DevOps;
 - g. Financial Service Operations (FSO).

ANEXO III

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

4. A CONTRATADA deverá implementar serviços, fluxos, processos e rotinas de trabalhos, além da definição, criação, implementação e implantação de processos de automação (RPA) realizando, no mínimo, as atividades a seguir:
- a. Definir e implementar procedimentos de governança e mecanismos para assegurar a qualidade das automações;
 - b. Definir e implementar ferramenta que concentre o acesso para visualização, edição e execução de todos os serviços automatizados;
 - c. Desenvolver, implementar, realizar atualizações e gerir os códigos/scripts/objetos de automação;
 - d. Apoiar o desenvolvimento, implementação, implantação, atualização e gestão de códigos/scripts/objetos de automação;
 - e. Documentar as automações desenvolvidas e implementadas;
 - f. Definir e implementar modelo de operação que assegure a manutenção e suporte as automações de processos e fluxo de trabalho;
 - g. Realizar o detalhamento e documentação das automações, compreendendo, levantamento de todas as atividades, regras, dados e outras informações necessárias para a identificação do escopo da automação e possíveis riscos;
 - h. Desenvolver Painel Centralizado (*Dashboards*) para acompanhamento, pelo CONTRATANTE, contendo, no mínimo, o desenvolvimento, execução, tempo de execução, integração, arquitetura, módulos, categorização, histórico, métricas, versões, fluxos, descrição e finalidade das automações;
 - i. O(s) *dashboard(s)* devem permitir acesso diferenciado, de acordo o perfil do usuário;
 - j. Preferencialmente, o(s) *dashboard(s)* deve(m) permitir acesso via *drill down* das informações das automações;
 - k. O(s) *dashboard(s)* devem permitir a emissão de Relatórios das informações disponíveis;

ANEXO III

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

- l. O(s) *dashboard(s)* devem permitir a construção de visões customizadas das informações disponíveis;
 - m. O(s) *dashboard(s)* deverá(ão) prover gráfico(s) dos *workflows* das automações, inclusive em tempos de execução;
 - n. Realizar a operação assistida das automações, implementando os ajustes necessários para a efetiva execução das automações;
 - o. Realizar a transição das automações para a(s) equipe(s) de sustentação.
5. A solução implantada deverá conter, no mínimo, todos os usuários, grupos de atendimento, itens de configuração, categorias de atendimento, lotações/departamentos e relatórios cadastrados na atual solução;
6. Todos os fluxos de atendimento de todos os processos já implantados na atual solução deverão estar totalmente disponíveis e funcionais na nova solução;
7. Toda a base de dados da atual solução deverá ser transferida e acessível na nova solução;
8. Todas as integrações com outras ferramentas já existentes deverão ser desenvolvidas e disponibilizadas na nova solução;
9. Todas as customizações específicas dos departamentos do Banco deverão ser desenvolvidas e disponibilizadas na nova solução;
10. A CONTRATADA deverá realizar as atividades mencionadas anteriormente nas automações já existentes na Infraestrutura de Tecnologia de Informação do CONTRATANTE, conforme tecnologias especificadas na PLATAFORMA COMPUTACIONAL E SERVIÇOS;
11. A CONTRATADA deverá desenvolver os serviços nas soluções de automação definidas pelo CONTRATANTE e descritas na PLATAFORMA COMPUTACIONAL E SERVIÇOS;

ANEXO III

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

12. A CONTRATADA deverá realizar testes da automação, desenhar planos de testes, acompanhar os testes, e realizar os ajustes identificados;
13. Todas as atividades relacionadas à instalação, configuração, parametrização, suporte local e transferência de conhecimentos da solução contratada ocorrerão sob a responsabilidade e expensas da Contratada, sem nenhum ônus adicional para o Banco, cabendo a este somente o apoio técnico e a avaliação dos resultados, nos termos previstos do edital.
14. Todos os componentes de software e customizações da solução devem se adequar às políticas de segurança definidas pelo Banco e alinhadas previamente com a Contratada.
15. A Contratada deverá criar e manter atualizada documentação das atividades, dos processos, testes, homologação, entrega e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, incluindo planos de trabalho, atas de reuniões, de modo a compor uma documentação digital e impressa definitiva da implantação.
16. A Contratada deverá disponibilizar profissionais tecnicamente qualificados para atender às demandas de implantação. Os profissionais que realizarão os serviços relacionados com a solução proposta deverão ser funcionários da empresa da Contratada ou consultores contratados, devendo possuir capacitação e conhecimento total da solução proposta. A equipe alocada pela Contratada deverá realizar as atividades do projeto nas dependências do Banco.
17. Todas as despesas referentes a transporte, alimentação, hospedagem e demais despesas operacionais da equipe alocada ocorrerão a expensas da Contratada.
18. Ao final dos trabalhos deverá fornecer documentação atualizada contemplando todas as atividades desenvolvidas para a implantação da solução, observando as definições constantes nos Anexos do edital.

ANEXO III PLANO DE IMPLANTAÇÃO

19. A propriedade intelectual de todos os artefatos produzidos no escopo deste Contrato será inteira e exclusivamente do CONTRATANTE.

20. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica dos especialistas envolvidos através de documentação apropriada, contendo os certificados de especialização ou declaração de clientes que ateste que o profissional prestou serviço equivalente, estando qualificado para a execução das atividades de suporte local. O CONTRATANTE se reserva ao direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o resultado do projeto.

Treinamentos da solução e Transferência de conhecimento:

21. O CONTRATADO deverá disponibilizar, com acesso ilimitado, treinamentos virtuais assíncronos de todos os módulos que compõem a solução;

22. Todos os manuais de todos os módulos que compõem a solução deverão ser entregues em formato digital;

23. Na disponibilização da Solução, o CONTRATADO deverá contemplar a transferência de conhecimento e a capacitação dos colaboradores do CONTRATANTE, na utilização e customização da Solução;

24. A transferência de conhecimento deverá contemplar todos os requisitos para que o CONTRATANTE possa implementar e customizar fluxos, rotinas, tarefas, parâmetros, campos, relatórios, telas, interfaces, visões, gráficos, consultas, visando o uso adequado e completo da Solução;

25. A transferência de conhecimento também deverá ocorrer à medida que forem disponibilizadas nova(s) versão(ões) do(s) produto(s) que compõe(m) a Solução;

26. Preferencialmente, deve ser utilizado o modelo remoto para a transferência de conhecimento e capacitação, com a devida gravação dos treinamentos para posterior visualização;

ANEXO III PLANO DE IMPLANTAÇÃO

27. O CONTRATADO deverá disponibilizar material em formato digital, com as informações sobre todos os recursos disponíveis na Solução, de modo que o CONTRATANTE possa consultá-los a qualquer tempo, durante a vigência deste Contrato;
28. Todos os módulos de capacitação do corpo técnico da CONTRATADA deverão ser ministrados em língua portuguesa;
29. Deverão ser realizadas, no mínimo, 160 horas de oficinas de transferência de conhecimento, pelo CONTRATADO.

OBSERVAÇÃO: O completo atendimento às exigências presentes em “Requisitos mínimos de implantação” e “Treinamentos da solução e Transferência de conhecimento” é pré-requisito para a emissão do Termo de Aceitação Definitivo (TAD).

Hiperautomação de Processos (RPA) – Banco de Horas:

1. Dentro do escopo dos serviços de implantação, o CONTRATADO deverá executar 3000 horas referentes a atividades de automatização fluxos de atividades e de processos, fazendo uso das soluções fornecidas no escopo desta contratação;
2. As horas comporão um banco de horas que serão consumidas através da abertura de ordens de serviço; Contratada e contratante se reunirão para definir o escopo de cada ordem de serviço; Contratada realizará as atividades visando às automatizações previstas na ordem de serviço; Em caso de validação por parte do Contratante, será emitido Termo de Aceite que permitirá o pagamento referente às horas consumidas;
3. Vale ressaltar que o Contratante não será obrigado a consumir todas as horas pertencentes ao escopo do Banco de horas, cabendo ao próprio a decisão acerca do quantitativo que será consumido durante a vigência do contrato;
4. Sob nenhuma hipótese, o Contratado será remunerado pelas horas não consumidas.

ANEXO III PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Prazos e interdependências entre fases e ações:

A Contratada deverá considerar o cronograma de eventos e prazos, a seguir apresentado, no planejamento das atividades e alocação de recursos humanos e financeiros para implantação da solução. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo, pois, que os eventos sejam cumpridos em prazos menores, CASO SEJA DO INTERESSE DA CONTRATADA E DO BANCO. Entretanto, o descumprimento dos prazos máximos acarretará a adoção, por parte do Banco, das sanções previstas em contrato.

Vale salientar que os períodos de congelamento de implantações inerentes ao processo de Gerenciamento de Mudanças não contabilizarão nos prazos contratuais abaixo descritos, isentando a empresa da aplicação das sanções previstas, somente se ocorridas por impedimento por parte do Banco.

Todos os requisitos presentes no Anexo II deverão estar integralmente implantados na solução até a conclusão do escopo deste plano.

EVENTO	RESPONSÁVEL		PRAZO
	Banco	Contratada	
1. Planejamento da Implantação			
1.1. Assinatura do Contrato	X	X	Imediatamente após a convocação pelo Banco
1.2. Entrega da versão inicial do Planejamento de Implantação		X	Até 15 (quinze) dias após o evento 1.1
1.3. Validação da versão inicial do Planejamento de Implantação	X		Até 5 (cinco) dias após o evento 1.2
1.4. Entrega da versão final do Planejamento de Implantação		X	Até 5 (cinco) dias após o evento 1.3
1.5. Validação da versão final do Planejamento de Implantação	X		Até 5 (cinco) dias após o evento 1.4
2. Implantação			
2.1. Disponibilização da Plataforma e seus acessos		X	Até 5 (cinco) dias a partir da conclusão do evento 1.1
2.2. Emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1)	X		Até 2 (dois) dias úteis após o evento 2.1
2.3. Migração de todos os dados da solução atual para a nova solução		X	Até 240 (duzentos e quarenta) dias a partir da conclusão do evento 1.5
2.4. Desenho dos processos		X	Até 240 (duzentos e quarenta) dias a partir da conclusão do evento 1.5
2.5. Implantação de todos os processos na solução		X	Até 240 (duzentos e quarenta) dias a partir da conclusão do evento 1.5

ANEXO III PLANO DE IMPLANTAÇÃO

2.6. Implantação da solução em caráter piloto		X	Até 10 (dez) dias após o evento 2.5
2.7 Emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP2)	X		Até 2 (dois) dias úteis após o evento 2.6
2.8. Implantação definitiva em produção		X	Até 10 (dez) dias após o evento 2.6
2.9 Emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP3)	X		Até 2 (dois) dias úteis após o evento 2.8
3. Transferência de conhecimento			
Realização das oficinas de transferência de conhecimento e dos treinamentos da solução		X	A partir do evento 1.5 e antes do evento 4
4. Encerramento da Implantação			
Emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD)	X		Até 10 (dez) dias após a conclusão das macros etapas 1, 2 e 3
5. Consumo do Banco de Horas			
5.1. Definição do escopo do serviço e da estimativa de horas	X	X	Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço
5.2. Abertura de Ordem de Serviço	X		Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 5.1
5.3. Execução da Ordem de Serviço		X	Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 5.2
5.4. Validação da Ordem de Serviço	X		Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 5.3
5.5. Emissão de Termo de Aceite	X		Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 5.4