ANEXO VIII

SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1. FINALIDADE

1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pelo CONTRATADO visando a capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da Solução Jurídica (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).

1.2. A SOLUÇÃO deve estar dividida em dois principais módulos, a saber: Consultoria Jurídica e Contencioso, que juntos deverão contemplar todos os requisitos definidos nos anexos do Edital.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. O CONTRATADO deverá preparar e disponibilizar material de cada treinamento, tanto presencial quanto à distância, contemplando o manual do usuário da SOLUÇÃO e gravação de videoaulas.

2.2. Todos os treinamentos a serem realizados na modalidade presencial, deverão acontecer na cidade de Fortaleza-CE.

2.3. Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento serão de responsabilidade do CONTRATADO, sem ônus adicionais para o BANCO.

2.4. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pelo CONTRATADO, tendo como destinatário exclusivo o BANCO.

2.4.1. A gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e demonstrações de uso da SOLUÇÃO contratada.

2.5. Toda documentação gerada pelo CONTRATADO deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade.

2.6. Os treinamentos deverão ser ministrados em consonância com o Plano de Treinamento e concluídos antes da implantação do cenário e/ou processo no ambiente de produção do BANCO.

2.7. Cada treinamento por turma será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO.

2.7.1. O treinamento, cuja avaliação do instrutor do CONTRATADO for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário.

2.7.2. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas do CONTRATADO.

Este documento está classificado como INTERNO sob responsabilidade de DIEGO Alves de Moura Loiola F178943

2.8. O BANCO emitirá o Termo de Aceite de Treinamento (TAT) a cada conclusão de turma referentes aos serviços de Treinamento ou Transferência de Conhecimento após apurados positivamente os fatores de aceitação dos cursos.

3. TREINAMENTOS DE NIVELAMENTO DA EQUIPE DO PROJETO

3.1. As atividades de nivelamento da equipe englobam os treinamentos da SOLUÇÃO a serem executados na fase de planejamento, sem as integrações com os sistemas legados do BANCO. Um conjunto de capacitações, conforme descrito a seguir, será repassado à equipe a ser definida pelo BANCO, composta especialmente pelos funcionários das áreas Jurídica e Tecnologia da Informação.

3.1.1. **TREINAMENTO NIVELAMNETO – ÁREA DE NEGÓCIOS:** Treinamento em todos os cenários contidos no escopo desta contratação, para que seja possível entender, de forma macro, o funcionamento da SOLUÇÃO.

3.1.2. **TREINAMENTO NIVELAMNETO – ÁREA DE TI**: Treinamentos referentes à arquitetura da SOLUÇÃO, forma de parametrização e configuração, banco de dados utilizados pela SOLUÇÃO, envolvendo, inclusive, apresentação macro do modelo de dados e demais informações que sejam pertinentes ao nivelamento da equipe técnica do Banco. O objetivo é proporcionar uma capacitação inicial, para que seja possível entender, de forma macro, a execução dos processos da SOLUÇÃO e apoiar nas atividades de migração de dados e integração com os sistemas legados do BANCO.

3.2. Todos os treinamentos de nivelamento tratados nesta seção devem ser realizados na modalidade presencial e serão prestados sem custo adicional ao BANCO. Estes treinamentos, cada um com no mínimo 08 horas total, serão realizados em 2 turmas com até 15 participantes, com no máximo 8 horas/aula por dia,.

3.3. Nesta etapa, o CONTRATADO deverá apresentar, para validação e aceite do BANCO, o plano de treinamento de nivelamento e os registros destes treinamentos executados para a equipe do BANCO.

4. TREINAMENTO DA SOLUÇÃO PARA HOMOLOGAÇÃO

4.1. Contempla as atividades de treinamento, na modalidade presencial, conduzidas por preposto do CONTRATADO, com o apoio do BANCO, a serem realizadas na fase de homologação da SOLUÇÃO. Este treinamento será realizado em 2 turmas com até 15 participantes, com no máximo 8 horas-aula por dia, no mínimo 16 horas total para cada turma.

4.2. Os treinandos deverão ser capacitados para verificação do atendimento de todas as regras, inclusive as integrações com os sistemas legados do BANCO, que deverão estar em consonância com os anexos do Edital.

4.3. As atividades contempladas são:

4.3.1. refinar o Plano de Treinamento com base nas peculiaridades dos usuários do BANCO e no cenário em que a SOLUÇÃO será implantada, e elaborar grade de capacitação, contendo plano de trabalho detalhado com as atividades que serão realizadas para a execução dos treinamentos assim como o planejamento das sessões a serem realizadas;

Este documento está classificado como INTERNO sob responsabilidade de DIEGO Alves de Moura Loiola F178943

4.3.2. preparar e disponibilizar material de cada treinamento, contemplando o manual do usuário da SOLUÇÃO;

4.3.3. configurar o ambiente, incluindo a carga de dados para realização do treinamento;

4.3.4. submeter o plano de treinamento à aprovação do BANCO;

4.3.5. executar o plano de treinamento junto à equipe designada pelo BANCO;

4.3.6. aplicação de metodologia de avaliação da aprendizagem;

4.3.7. emissão de certificado de capacitação dos participantes dos treinamentos com especificação de carga horária e conteúdos aplicados.

4.4. O CONTRATADO deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de treinamento:

4.4.1. plano de treinamento atualizado, contemplando as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, calendário de treinamentos e prazos para a execução da capacitação;

4.4.2. material para cada treinamento solicitado:

4.4.2.1. apresentação a ser utilizada no treinamento, se for o caso;

4.4.2.2. material didático do treinamento, em português, específico para a Solução em implantação, entregues em formato digital;

4.4.2.3. elaboração de exercícios e avaliações com suas respectivas respostas;

4.4.3. grade do treinamento indicando a relação de cursos por módulo, além dos respectivos conteúdos programáticos, objetivo de aprendizado, carga horária e público-alvo.

4.5. O treinamento deverá ser realizado por instrutores devidamente qualificados na SOLUÇÃO implementada para o BANCO, com experiência comprovada na ferramenta, aplicando didaticamente técnicas de treinamento.

4.6. Os treinamentos devem ser previstos de acordo com o calendário de entregas de pacotes/módulos de software que compõem a SOLUÇÃO.

4.7. A carga horária de cada treinamento deverá levar em consideração a quantidade de horas necessárias para desenvolvimento do nível esperado de conhecimento. Deverão ser apresentadas também as habilidades que se esperam que os profissionais adquiram após a execução do treinamento correspondente. Essas informações deverão constar na Grade do treinamento.

4.8. A quantidade de horas para o treinamento está relacionada estritamente ao tempo de execução dos treinamentos, não considerando, portanto, as atividades previstas na etapa de preparação do material.

4.9. Ao final do treinamento, os treinandos deverão possuir os seguintes conhecimentos:

4.9.1. visão global de funcionamento da SOLUÇÃO;

4.9.2. operacionalização correta da SOLUÇÃO considerando o perfil dos treinandos e as especificidades dos módulos da SOLUÇÃO por eles utilizados;

Este documento está classificado como INTERNO sob responsabilidade de DIEGO Alves de Moura Loiola F178943

4.9.3. benefícios que a nova SOLUÇÃO trará;

4.9.4. compreensão das mudanças dos processos;

4.9.5. conhecimento sobre as funcionalidades da SOLUÇÃO contempladas por cada processo.

5. TREINAMENTO OPERACIONAL

5.1. Para fins deste anexo, entende-se como treinamento operacional, a capacitação do público-alvo na operacionalização da SOLUÇÃO em consonância com os anexos do Edital, por meio de cursos executados de forma presencial para 3 (três) turmas, com até 15 (quinze) participantes, de empregados multiplicadores do conhecimento em suas unidades e à distância (com transmissão ao vivo), através de plataforma aceita pelo Banco, para o restante do público-alvo que será dividido em 11 (onze) turmas distintas de até 40 (quarenta) participantes, utilizando uma metodologia *hands-on,* ou seja, teoria e prática simultaneamente.

5.2. Este treinamento deverá ser conduzido por instrutores devidamente qualificados na SOLUÇÃO implementada, do CONTRATADO, contemplando a realização das seguintes atividades:

5.2.1. refinar o Plano de Treinamento com base nas peculiaridades dos usuários do BANCO e no cenário em que a SOLUÇÃO será implantada, e elaborar grade de capacitação, contendo plano de trabalho detalhado com as atividades que serão realizadas para a execução dos treinamentos assim como o planejamento das sessões a serem realizadas;

5.2.2. preparar e disponibilizar material de cada treinamento, tanto presencial quanto à distância, contemplando o manual do usuário da SOLUÇÃO e gravação de videoaulas.

5.2.3. configurar o ambiente, incluindo a carga de dados para realização do treinamento;

5.2.4. submeter o plano de treinamento à aprovação do BANCO;

5.2.5. executar o plano de treinamento junto à equipe designada pelo BANCO;

5.2.6. aplicação de metodologia de avaliação da aprendizagem;

5.2.7. emissão de certificado de capacitação dos participantes dos treinamentos com especificação de carga horária e conteúdos aplicados.

5.3. O CONTRATADO deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de treinamento:

5.3.1. plano de treinamento atualizado, contemplando as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, calendário de treinamentos e prazos para a execução da capacitação;

5.3.2. material para cada treinamento solicitado:

5.3.2.1. apresentação a ser utilizada no treinamento, se for o caso;

5.3.2.2. material didático do treinamento, em português, específico para a Solução em implantação, com conteúdo adequado também ao ensino à distância

(maior detalhamento, dialogada, favorecendo a interatividade), entregues em formato digital;

5.3.2.3. elaboração de exercícios e avaliações com suas respectivas respostas.

5.3.3. Grade do treinamento para as modalidades presencial e à distância, indicando a relação de cursos por módulo, além dos respectivos conteúdos programáticos, objetivo de aprendizado, carga horária e público-alvo.

5.4. O treinamento deverá ser realizado por instrutores devidamente qualificados na SOLUÇÃO implementada para o BANCO, com experiência comprovada na ferramenta, aplicando didaticamente técnicas de treinamento.

5.5. Os treinamentos devem ser previstos de acordo com o calendário de entregas de pacotes/módulos de software que compõem a SOLUÇÃO.

5.6. A carga horária máxima do treinamento, independente da modalidade, é de no máximo 8 horas-aula por dia.

5.7. Para cada perfil de treinando previsto, será definida uma carga horária mínima necessária para desenvolvimento do nível esperado de conhecimento. São apresentadas também as habilidades que se esperam que os profissionais adquiram após a execução do treinamento correspondente. Essas informações deverão constar na Grade do treinamento.

5.8. O material de cada treinamento poderá ser utilizado pelo BANCO em sua plataforma de Ensino à Distância, uma plataforma que gerencia os cursos disponibilizados na intranet da instituição, sem custos adicionais;

5.9. A quantidade de horas para o treinamento está relacionada estritamente ao tempo de execução dos treinamentos, não considerando, portanto, as atividades previstas na etapa de preparação do material.

5.10. Ao final do treinamento, os treinandos deverão possuir os seguintes conhecimentos:

5.10.1. visão global de funcionamento da SOLUÇÃO;

5.10.2. operacionalização correta da SOLUÇÃO considerando o perfil dos treinandos e as especificidades dos módulos da SOLUÇÃO por eles utilizados;

5.10.3. benefícios que a nova SOLUÇÃO trará;

5.10.4. compreensão das mudanças dos processos;

5.10.5. conhecimento sobre as funcionalidades da SOLUÇÃO contempladas por cada processo.

6. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.1. Para fins deste anexo, entende-se como transferência de conhecimento as atividades realizadas pelo CONTRATADO visando repasse de subsídios e informações, na modalidade presencial, para que as equipes do BANCO obtenham os conhecimentos no que diz respeito aos aspectos de arquitetura, configuração, parametrização da SOLUÇÃO. A transferência de conhecimento será realizada em 2 turmas com até 15 participantes, com no máximo 8 horas-aula por dia.

Este documento está classificado como INTERNO sob responsabilidade de DIEGO Alves de Moura Loiola F178943

6.2. As atividades de transferência de conhecimento esperadas do CONTRATADO incluem:

6.2.1. elaborar e manter atualizado durante a vigência do contrato o Plano de Transferência de Conhecimento;

6.2.2. elaborar e fornecer material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.

6.3. O CONTRATADO deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de transferência de conhecimento:

6.3.1. Plano de Transferência de Conhecimento, descrevendo a estratégia a ser adotada nas ações de transferência de conhecimento, abordando os aspectos de arquitetura, configuração e parametrização da SOLUÇÃO;

6.3.1.1. o Plano de Transferência de Conhecimento deverá conter um cronograma sincronizado com as fases de implantação e entregas da SOLUÇÃO;

6.3.1.2. a execução do Plano de Transferência de Conhecimento deverá permitir que as equipes do BANCO conheçam os procedimentos e as informações necessárias à instalação e implantação da SOLUÇÃO;

6.3.1.3. a transferência de conhecimento deverá ser efetuada apenas na modalidade presencial;

6.3.1.4. a transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pelo CONTRATADO;

6.3.1.5. a transferência de conhecimento deve abranger todos os componentes da SOLUÇÃO, adquirida pelo BANCO nos termos do Edital, no tocante aos aspectos de arquitetura, configuração, perfis de acesso, parametrização, saneamento e migração de base de dados e interfaces;

6.3.1.6. o Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pelo CONTRATADO;

6.3.1.7. o BANCO poderá rejeitar o Plano de Transferência de Conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;

6.3.1.7.1. caberá ao CONTRATADO efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO; e

6.3.1.7.2. nos casos de mais de uma recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no item 5 deste documento.

6.3.2. Material de Transferência de Conhecimento

6.3.2.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.

6.3.2.2. Quanto ao conteúdo e organização do material de transferência de conhecimento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

6.3.2.2.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;

6.3.2.2.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;

6.3.2.2.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;

6.3.2.2.4. apresentação clara dos objetivos de cada documento;

6.3.2.2.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles; e

6.3.2.2.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.

6.4. A realização da transferência de conhecimento deverá ser de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento previamente aprovado pelo Banco.

6.4.1. Nos casos de atrasos na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no item 5 deste documento.

6.4.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.

6.5. O CONTRATADO deverá ofertar transferência de conhecimento na modalidade presencial aos empregados e outros colaboradores indicados pelo BANCO.

7. PRAZOS E SANÇÕES

7.1. O Plano de Treinamento e o Plano de Transferência de Conhecimento devem estar totalmente concluídos e validados pelo Banco em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimentos, tempo hábil para planejamento do BANCO e a preparação de material por parte do CONTRATADO sem comprometer o andamento do projeto.

7.2. Os materiais de treinamento e de transferência de conhecimento deverão ser entregues para validação do BANCO, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da realização das atividades de transferência de conhecimento.

7.2.1. O BANCO poderá rejeitar o material de treinamento ou de transferência de conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa.

7.2.2. Caberá ao CONTRATADO efetuar no respectivo material as alterações necessárias, desde que não comprometa a execução dos treinamentos dentro dos prazos definidos no *roadmap* aprovado pelo BANCO, conforme descrito no **Anexo V - Serviços de Implantação** do Edital.

7.2.3. Nos casos de mais de uma recusa do material de treinamento ou de transferência de conhecimento, o BANCO adotará as providências previstas **no Anexo IV - Modelo de Gestão dos Serviços** do Edital.

8. RESUMO TREINAMENTOS

TREINAMENTOS DE NIVELAMENTO DA EQUIPE DO PROJETO	PRESENCIAL/on-line	QTDE TURMAS	ALUNOS/TURMA	C/H MÍNIMA
TREINAMENTO NIVELAMNETO – ÁREA DE NEGÓCIOS	presencial	2	15	8
TREINAMENTO NIVELAMNETO – ÁREA DE TI	presencial	2	15	8
TREINAMENTO DA SOLUÇÃO PARA HOMOLOGAÇÃO				
TREINAMENTO DA SOLUÇÃO - MÓDULO I	presencial	2	15	16
TREINAMENTO DA SOLUÇÃO - MÓDULO II	presencial	2	15	16
TREINAMENTO OPERACIONAL				
TREINAMENTO OPERACIONAL - HANDS-ON - MULTIPLICADORES	presencial	3	15	16
TREINAMENTO OPERACIONAL - HANDS-ON	on-line	11	40	16
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO				
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - TI	presencial	2	15	16

Este documento está classificado como INTERNO sob responsabilidade de DIEGO Alves de Moura Loiola F178943