

ANEXO V

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

1. FINALIDADE

1.1. A finalidade deste documento é descrever as atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados visando implantação da solução tecnológica especializada em gestão e operacionalização de correspondentes bancários (doravante chamada de SOLUÇÃO) no Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO ou BNB).

1.1.1. Entende-se serviços de implantação o planejamento, elaboração e gerenciamento do plano de implantação, instalação, configuração, parametrização, desenvolvimento de integração com os sistemas legados do BANCO, conforme Anexo VIII – Serviços de Integração com os Sistemas Legados, adequação da SOLUÇÃO aos requisitos funcionais e não funcionais customizáveis, operação assistida e treinamentos necessários à correta e completa utilização da SOLUÇÃO em ambiente de produção.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS E DIRETRIZES

2.1. Os serviços necessários para implantação da SOLUÇÃO serão conduzidos de acordo com a estratégia a seguir:

2.1.1. planejar o projeto para implantação da SOLUÇÃO;

2.1.2. executar o projeto, composto das seguintes atividades:

- 2.1.2.1. gerenciar o projeto;
- 2.1.2.2. instalar e manter atualizada a solução nos ambientes Computacionais do CONTRATADO;
- 2.1.2.3. efetivar a análise e elaborar o desenho funcional e técnico da SOLUÇÃO;
- 2.1.2.4. configurar, parametrizar e customizar a SOLUÇÃO e seus componentes;
- 2.1.2.5. integrar a SOLUÇÃO aos sistemas do BANCO;
- 2.1.2.6. testar a SOLUÇÃO;
- 2.1.2.7. caso seja necessário, realizar a carga e/ou migrar dados entre a SOLUÇÃO e os sistemas do BANCO;
- 2.1.2.8. treinar e prover transferência de conhecimento à Equipe do BANCO, conforme **anexo VII – Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento**;
- 2.1.2.9. disponibilizar a SOLUÇÃO nos ambientes computacionais do CONTRATADO;
- 2.1.2.10. estabilizar a SOLUÇÃO após implantação (operação assistida);
- 2.1.2.11. monitorar e controlar o projeto;
- 2.1.2.12. encerrar o projeto (atividade que deverá ocorrer após o aceite definitivo da SOLUÇÃO pelo BANCO).

2.2. Todos os documentos entregáveis elaborados ao longo do Projeto pela CONTRATADA devem ser produzidos, em português, específico para a SOLUÇÃO a ser implementada, com conteúdo explicativo e entregue em formato digital de forma que permita à equipe do BNB realizar edição nos conteúdos, se for necessário. Todos esses documentos serão de propriedade do BNB.

2.3. O Roadmap de entregas:

2.3.1. deve ser assinado pelo CONTRATADO e pelo BANCO;

- 2.3.2. será utilizado como referência para cobrança dos prazos (apuração dos SLAs - Service Level Agreement, item relativo aos níveis mínimos de serviço do Anexo III - Modelo de Gestão dos Serviços):
 - 2.3.3. os prazos poderão ser alterados com as devidas justificativas fornecidas pelo CONTRATADO e com o aceite do BANCO. Nesse caso, os novos prazos acordados serão utilizados como referência para acompanhamento de prazos e aplicação de cumprimento dos níveis mínimo de serviço (apuração dos SLAs, conforme consta em item relativo a níveis mínimos de serviço deste anexo) a partir da data do aceite do BANCO, ou seja, não retroagirá no tempo para eventos já ocorridos e/ou apurados;
 - 2.3.4. o BANCO, por interesse próprio, também poderá sugerir alterações no roadmap no decorrer da execução do projeto de implantação. Nesse caso, os novos prazos serão utilizados como referência para acompanhamento de prazos e aplicação de cumprimento de níveis de serviço e, também não retroagirá no tempo para eventos já ocorridos e/ou apurados.
- 2.4. O CONTRATADO deverá prever, no plano de gerenciamento do cronograma, as atividades necessárias para gerenciar o término pontual do projeto, dentre essas:
- 2.4.1. definir as atividades macroprocesso de identificação e documentação das ações específicas a serem realizadas para produzir as entregas do projeto;
 - 2.4.2. sequenciar as atividades - Processo de identificação e documentação dos relacionamentos entre as atividades do projeto;
 - 2.4.3. estimar as durações das atividades - Processo de estimativa do número de períodos de trabalho que serão necessários para terminar atividades individuais com os recursos estimados;
 - 2.4.4. desenvolver o Cronograma - Processo de análise de sequências de atividades, durações, requisitos de recursos e restrições de cronograma para criar o modelo de cronograma do projeto para sua execução, monitoramento e controle.
- 2.5. O Plano de mobilização deve contemplar, dentre outros, a relação dos recursos humanos envolvidos por entrega, indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO e do BANCO conforme **Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais**.
- 2.5.1. O CONTRATADO é responsável pela identificação, definição e comunicação dos padrões do plano de mobilização a serem utilizados na execução do Projeto.
 - 2.5.2. O referido plano deverá indicar período em que funcionários do BANCO deverão ser alocados por área de conhecimento.
- 2.6. No que tange à montagem da equipe, o CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais especializados de acordo com os perfis do **Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais**, mediante comprovada capacitação e experiência técnica nas atividades correspondentes a cada módulo da SOLUÇÃO em consonância com o Plano de mobilização.
- 2.7. Os treinamentos de nivelamento voltados para a equipe do Banco a serem executados pelo CONTRATADO durante a fase de planejamento são tratados no **Anexo VII - Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento**.
- 2.8. Os modelos de formulários (*templates*) utilizados como documentação das entregas previstas para cada etapa do trabalho e as alterações necessárias devem ser gerenciados pelo CONTRATADO e previamente aprovados pelo BANCO.

3. PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO

- 3.1. O CONTRATADO deverá executar atividade de Planejamento do Projeto para implantação da SOLUÇÃO.

- 3.1.1. O objetivo desta fase consiste em preparar o planejamento detalhado das demais etapas do Projeto de implantação da SOLUÇÃO.
 - 3.1.2. Nesta fase, as equipes do BANCO e do CONTRATADO irão trabalhar em conjunto na confirmação dos objetivos do Projeto e da estratégia de implantação, de refinamento do plano de trabalho, de acompanhamento, de realização de testes, de saneamento e migração, de integração, de riscos e de estabilização da solução do projeto.
- 3.2. O CONTRATADO deverá:
- 3.2.1. montar equipe de implantação em conformidade com o **Anexo VI - Perfis e Qualificação dos Profissionais**;
 - 3.2.2. desenvolver o plano de gerenciamento do projeto;
 - 3.2.3. planejar o gerenciamento do escopo e requisitos;
 - 3.2.4. planejar o gerenciamento do cronograma;
 - 3.2.5. planejar o gerenciamento da qualidade;
 - 3.2.6. planejar o gerenciamento dos recursos;
 - 3.2.7. planejar o gerenciamento dos riscos;
 - 3.2.8. planejar os ciclos dos Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados, Testes de Homologação e Testes de Regressão;
 - 3.2.9. planejar a execução e o controle de todas as atividades elencadas neste item;
 - 3.2.10. planejar recuperação em caso de desastre da Solução;
 - 3.2.11. planejar contingência da solução que possibilite manter o acesso aos dados em situações de crise;
 - 3.2.12. capacitar a equipe do BANCO em treinamento de nivelamento, de acordo com o **Anexo VII - Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento**.
- 3.3. As atividades elencadas no item 3.2 estão associadas aos entregáveis abaixo:
- 3.3.1. Plano de Gerenciamento do Projeto (Plano de Atendimento);
 - 3.3.2. Plano de Gerenciamento do Escopo;
 - 3.3.3. Cronograma da implantação da SOLUÇÃO com os marcos por módulos da SOLUÇÃO;
 - 3.3.4. Roadmap de entregas, contendo descrição de todos os entregáveis, data prevista de conclusão da entrega e responsáveis;
 - 3.3.5. Plano de gerenciamento de Riscos com respostas aos riscos e responsáveis pelas ações de tratamento dos riscos;
 - 3.3.6. Plano de mobilização e organização das frentes de trabalho para execução das atividades do Projeto;
 - 3.3.7. Plano de transição prevendo a implantação da solução em ambiente produtivo, incluindo a estratégia e o cronograma de atividades, referente a cada uma das entregas previstas no cronograma;
 - 3.3.8. Plano de recuperação de Desastre da Solução: Backup/Recovery e de Contingência;
 - 3.3.9. Plano de instalação da solução e atualizações periódicas;
 - 3.3.10. Plano de treinamento;
 - 3.3.11. Plano de gestão da qualidade;
 - 3.3.12. Plano de testes.
- 3.4. No período transcorrido entre a homologação do certame e a reunião de *kickoff*, o BANCO poderá contribuir com o planejamento do projeto de implantação como forma de dirimir desvios entre as necessidades do BANCO e a metodologia de implantação da SOLUÇÃO pelo CONTRATADO.
- 3.5. O plano de atendimento da SOLUÇÃO deverá ser entregue ao BANCO por ocasião da reunião de *kickoff*.

- 3.6. O planejamento da implantação da SOLUÇÃO (com todos os entregáveis, item 3.3) entregue na reunião de *kickoff* deverá ser finalizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do dia útil seguinte da data da referida reunião
- 3.7. Após o recebimento de todos os artefatos gerados referentes ao planejamento do projeto, o BANCO procederá com a validação dos entregáveis em até 5 (cinco) dias úteis.
 - 3.7.1. Havendo divergências e/ou inconsistências, o BANCO reportará as recomendações de ajustes ao CONTRATADO, devendo este entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias úteis a partir da devolução do BANCO e dentro do prazo dos 10 (dez) dias úteis de ajuste do planejamento.
 - 3.7.2. Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que o tempo total de ajustes não extrapole os 10 (dez) dias úteis.
- 3.8. A não apresentação do planejamento da implantação aprovado pelo BANCO, assim como a não realização da reunião de *kickoff*, nos prazos especificados, ensejará a aplicação de redutores conforme disciplinado no Anexo III - Modelo de Gestão dos Serviços.

4. EXECUÇÃO DA IMPLANTAÇÃO

- 4.1. A execução do plano de implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizada pelo CONTRATADO, com a devida validação pelo BANCO, no prazo de até 6 (seis) meses, contados a partir aprovação do plano de implantação elaborado pelo CONTRATADO.
- 4.2. A implantação deverá seguir, no mínimo, os marcos abaixo identificados:
 - 4.2.1. Reunião de abertura
 - 4.2.2. Treinamento de nivelamento da SOLUÇÃO, conforme Anexo VII - Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento;
 - 4.2.3. Levantamento de regras de negócios: O CONTRATADO deverá verificar todas as regras de negócios, sob as quais os serviços contratados deverão basear-se;
 - 4.2.4. Adaptação da SOLUÇÃO às regras de negócios: O CONTRATADO realizará a adaptação da SOLUÇÃO às regras do BANCO. Nesta etapa, o CONTRATADO já deverá ter identificado e analisado os ajustes necessários, cujas implementações serão realizadas apenas após concordância do BANCO;
 - 4.2.5. Adaptação da SOLUÇÃO aos requisitos funcionais do edital atendidos por meio de customização;
 - 4.2.6. Adaptação da SOLUÇÃO às integrações com os sistemas legados do BANCO: O CONTRATADO realizará a adaptação da SOLUÇÃO para que esta se integre com os sistemas legados do BANCO;
 - 4.2.7. Carga e/ou Migração dos dados entre a SOLUÇÃO e os sistemas legados do BANCO: O CONTRATADO realizará o planejamento e execução das atividades de preparação de carga de dados ou migração, conforme necessidade apresentada no levantamento das regras de negócios;
 - 4.2.8. Testes da SOLUÇÃO: O CONTRATADO deverá realizar Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados e Testes de Regressão das entregas e módulos que deverão ser implantados para atendimento dos requisitos exigidos nos anexos do edital;

- 4.2.9. Homologação da SOLUÇÃO: Após adaptação da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá disponibilizá-la em seu ambiente para homologação do BANCO, onde será confirmado o atendimento de todas as regras e testadas as integrações com os sistemas legados do BANCO. Será emitido um THS - Termo de Homologação da SOLUÇÃO confirmando o atendimento dos requisitos exigidos nos anexos do edital;
- 4.2.9.1. Caso a solução seja implantada por módulos, os requisitos não funcionais deverão ser 100% homologados junto com o primeiro módulo entregue;
- 4.2.9.2. Caso a SOLUÇÃO seja implantada por módulos, o termo de homologação será o THPS - Termo de Homologação Provisório da SOLUÇÃO supracitado será emitido por módulo e ao final do último módulo previsto para implantar, será emitido o THS - Termo de Homologação da SOLUÇÃO.
- 4.2.10. Realização de Piloto: Após homologação, será realizado um piloto por tempo determinado pelo BANCO para observação do correto funcionamento da SOLUÇÃO. Nesta etapa, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO um relatório de acompanhamento do piloto, que deverá, inclusive, contemplar o histórico de chamados abertos pelo BANCO neste período;
- 4.2.11. Treinamento de operacionalização da SOLUÇÃO após aprovação do piloto pelo BANCO;
- 4.2.12. Liberação da SOLUÇÃO em produção: Liberação da SOLUÇÃO para uso irrestrito pelos usuários autorizados pelo BANCO quando o CONTRATADO, de imediato, deverá liberar a SOLUÇÃO em produção, obedecendo às especificações estabelecidas nos anexos do Edital. Nesta etapa, o funcionamento da SOLUÇÃO será observado e, apresentando o correto funcionamento, o BANCO emitirá um Termo de Aceitação Definitivo da SOLUÇÃO;
- 4.2.12.1. Caso a SOLUÇÃO seja implantada por módulos, o termo de aceite supracitado será emitido por módulo e ao final do último termo de aceite definitivo do último módulo previsto para implantar, será emitido o termo de aceite definitivo da SOLUÇÃO.
- 4.3. Operação Assistida: Esta etapa não fará parte do prazo total de implantação. Após o aceite provisório da SOLUÇÃO pelo BANCO e sua liberação em produção, a equipe do CONTRATADO deverá permanecer de sobreaviso para eventuais ajustes, correções ou respostas a dúvidas. O BANCO emitirá o Termo de Aceite Definitivo somente após a estabilização e correto funcionamento da SOLUÇÃO.
- 4.4. Os prazos para execução das atividades previstas no planejamento da implantação, que não estão definidos neste anexo, deverão ser acordados juntamente com o BANCO por ocasião do processo de validação do planejamento da implantação, não podendo extrapolar o prazo total da implantação estipulado no item 4.1.

5. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

- 5.1. O quadro a seguir estabelece as etapas e respectivos prazos máximos para conclusão da implantação no ambiente de produção do BNB (até etapa 8), que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do planejamento da implantação e que não deverá ultrapassar 6 (quatro) meses após a aprovação do plano de implantação pelo BANCO.

ETAPAS		PRAZO
1.	Assinatura do contrato	
2.	Reunião de <i>Kickoff</i>	Até 5 (cinco) dias úteis após etapa 1.

3.	Planejamento do projeto, conforme descrito no Anexo V - Serviços de Implantação.	Até 10 (dez) dias úteis após etapa 2.
4.	Aprovação/Ajustes do Planejamento.	Até 5 (dez) dias úteis após etapa 3.
5.	Treinamentos de Nivelamento	Até 5 (cinco) dias úteis após etapa 4.
6.	Avaliação treinamento nivelamento	Até 2 (dois) dias úteis após etapa 5.
7.	Início da Implantação	Até 10 (dez) dias corridos após etapa 4.
8.	Entrega da SOLUÇÃO para homologação funcional	Após etapa 7, conforme plano aprovado pelo BANCO
9.	Emissão do TAPH – Termo de Aceite Provisório em Homologação	Após etapa 8, conforme plano aprovado pelo BANCO
10.	Homologação Funcional e Não Funcional	Após etapa 9, conforme plano aprovado pelo BANCO
11.	Emissão de THF - Termo de Aceite de Homologação Funcional	Após etapa 10, conforme plano aprovado pelo BANCO
12.	Entrega da SOLUÇÃO implantada ambiente de Produção	Após etapa 11, conforme plano aprovado pelo BANCO
13.	Emissão do TAPP - Termo de Aceite Provisório em Produção	Após etapa 12, conforme plano aprovado pelo BANCO
14.	Piloto	Após etapa 13, conforme plano aprovado pelo BANCO
15.	Treinamentos	Após etapa 13, conforme plano aprovado pelo BANCO
16.	Operação Assistida	Após etapa 15, conforme plano aprovado pelo BANCO
18.	Emissão do TAD - Termo de Aceite Definitivo em Produção após a estabilização e o correto funcionamento da SOLUÇÃO	6 (seis) meses depois da etapa 4 e após a etapa 18, conforme plano aprovado pelo BANCO
19.	Início do Suporte Técnico	Após etapa 18, conforme plano aprovado pelo BANCO