

ANEXO 7 – SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – DIRETRIZES

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de implantação da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel.
2. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 2.1 Características Gerais;
 - 2.2 Fases de Implantação;
 - 2.3 Planejamento das Fases;
 - 2.4 Execução das Fases;
 - 2.5 Nível dos serviços;
 - 2.6 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
 - 2.7 Cálculo das penalidades.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO CARACTERÍSTICAS GERAIS

3. Todas as atividades de implantação ocorrerão sob a responsabilidade e expensas da contratada, sem nenhum ônus para o Banco, cabendo a este oferecer a infraestrutura física para a instalação dos equipamentos da plataforma, prestar apoio técnico, fazer acompanhamento e avaliar os resultados.
 - 3.1 Uma vez que a contratada inicie os serviços de implantação da Fase 0, o Banco disponibilizará no CAPGV, espaço físico para instalação de um Centro de Suporte Técnico com facilidades de rede elétrica, iluminação, climatização e controle de acesso;
 - 3.2 A contratada deverá prover, às suas expensas, toda a infraestrutura necessária para o funcionamento do Centro de Suporte Técnico, contemplando: estações de trabalho, licenças de software, impressoras etc., de forma a prover o completo suporte técnico aos serviços de implantação da Plataforma;
 - 3.3 A contratada será responsabilizada e ressarcirá o Banco por quaisquer danos, diretos ou indiretos que provocar ou concorrer para provocar, seja por meio pessoas relacionadas com a contratada, seja por meio de componentes da plataforma, durante toda a vigência do contrato.
4. Não haverá faturamento correspondente a serviços de implantação.
5. O Banco se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à contratada adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos.
6. A contratada será responsável pela execução de quaisquer procedimentos de diagnóstico e solução de incidentes relacionados aos serviços de implantação. Caso o

diagnóstico aponte para causas não relacionadas aos componentes da Plataforma, o Banco adotará as medidas necessárias para solucioná-las, desde que as causas sejam devidamente comprovadas pela contratada, e sempre a critério do Banco.

7. O Banco será responsável por prover as informações técnicas, referentes ao seu ambiente de infraestrutura de tecnologia, necessárias para a implantação completa da Plataforma.
8. Os serviços de implantação deverão, preferencialmente, ser executados sem afetar as atividades normais de produção.
 - 8.1 Quando for inevitável afetar as atividades de produção, o plano de implantação da fase deverá incluir ações para minimizar o quanto possível os prejuízos à produção.
9. Em cada uma das fases de implantação a contratada manterá a compatibilidade e convivência sem impactos recíprocos:
 - 9.1 Entre os serviços de produção das fases já implantadas e os serviços de implantação das fases ainda não implantadas;
 - 9.2 Entre os componentes de hardware e de software da plataforma.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO FASES DE IMPLANTAÇÃO

10. São 04 (quatro) as fases de implantação da Plataforma.
 - 10.1 FASE 0 - Providências preparatórias;
 - 10.2 FASE 1 - Implantação das funcionalidades comuns a todos os Serviços de Atendimento e implantação das funcionalidades específicas dos Serviços Ativos;
 - 10.3 FASE 2 - Implantação das funcionalidades específicas dos serviços Multimeios (chatbots, chat humano, e-mail, redes sociais e mensagens instantâneos);
 - 10.4 FASE 3 - Implantação das funcionalidades específicas dos serviços receptivos de voz (SAC, CAC, Ouvidoria, Agências Digitais).
11. Para cada Fase há um anexo deste Edital que descreve os serviços a serem executados na respectiva fase.
12. Na descrição dos serviços das Fases há referência ao arquivo EDITAL e suas subpastas. Referido arquivo e seus conteúdos integram o presente Edital.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO PLANEJAMENTO DAS FASES

13. O Banco informará, com base no contrato e seus anexos, as evidências que deverão ser demonstradas pela contratada para que a fase seja considerada como concluída. As evidências serão demonstradas pela contratada mediante testes exaustivos que serão solicitados pelo Banco.

14. O gerente do projeto apresentará um plano de trabalho das atividades de implantação da fase a qual contemplará:
 - 14.1 Planejamento dos testes para fins de homologação das funcionalidades a serem implantadas na fase.
 - 14.1.1 Os testes terão como objetivo demonstrar o cumprimento de cada uma das evidências exigidas pelo Banco;
 - 14.1.2 Os testes cobrirão todas as funcionalidades e simularão todas as situações que possam ocorrer em ambiente de produção;
 - 14.1.3 A sequência de testes construída pela contratada garantirá a validação das características técnicas e funcionalidades suportadas pela solução, de forma a demonstrar o perfeito funcionamento de todas as funcionalidades que integram o conjunto de especificações técnicas constantes neste Edital e seus anexos;
 - 14.1.4 Os testes cobrirão a integração das funcionalidades da Plataforma aos ambientes físico e lógico do Banco, devendo ser garantida a convivência entre os serviços que forem sendo implantados e entre estes e os sistemas utilizados pelo Banco, inclusive com o sistema de telefonia IP do Banco;
 - 14.1.5 O planejamento dos testes incluirá testes de compatibilidade entre as funcionalidades implantadas na fase e testes de compatibilidade entre as funcionalidades implantadas e as funcionalidades comuns a todos os serviços de atendimento;
 - 14.1.6 O planejamento dos testes apresentará as bases de dados, metodologias e ferramentas que serão utilizadas em cada teste;
 - 14.1.7 O planejamento dos testes considerará a homologação das funcionalidades em 06 (seis) etapas, sendo 04 (quatro) etapas de homologação em ambientes de testes, e 02 (duas) etapas de homologação em ambiente de produção.
 - 14.1.8 O Banco poderá recusar as bases, metodologias ou ferramentas indicadas para a realização de um ou mais testes, cabendo à contratada substituí-las para garantir testes de todas as funcionalidades em todas as situações de produção.
 - 14.2 Planejamento dos treinamentos, abrangendo as funcionalidades a serem implantadas na fase;
 - 14.3 Planejamento da entrada em produção contemplando ações para minimizar os impactos nos demais serviços;
 - 14.4 Planejamento das atividades de medição e avaliação da execução do plano, incluindo reunião semanal de prestação de contas com a equipe técnica do Banco.

14.4.1 As reuniões de prestação de contas poderão ser solicitadas pelo Banco a qualquer momento sempre que for identificada necessidade.

14.5 O Banco poderá solicitar modificações no plano de trabalho as quais serão incorporadas pela contratada desde que não extrapolem o escopo dos serviços de implantação.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO EXECUÇÃO DAS FASES

15. Os serviços de implantação da fase serão iniciados após a aprovação do plano de trabalho por parte da equipe técnica do Banco.

16. A implantação será executada em 06 (seis) etapas objetivando a homologação das funcionalidades implantadas. As etapas de homologação são as seguintes:

16.1 04 (quatro) etapas de homologação em ambientes de testes;

16.2 02 (duas) etapas de homologação em ambiente de produção.

17. As 04 (quatro) etapas de homologação em ambientes de testes serão:

17.1 Homologação em ambiente isolado: ambiente sem qualquer integração operacional, física ou lógica com o ambiente de produção;

17.2 Homologação em ambiente integrado: ambiente com integração operacional, física e lógica ao ambiente de produção, mas sem capacidade de afetá-lo;

17.3 Homologação do Piloto: ambiente com integração operacional, física e lógica ao ambiente de produção e com capacidade de afetá-lo;

17.4 Período sem falhas (PSF): período de funcionamento do Piloto sem reajustes ou intervenções durante o tempo previsto de PSF para a fase;

17.4.1 Durante o PSF quaisquer falhas ou intervenções na solução implicarão no reinício da contagem do tempo previsto para o PSF, sem prejuízo na aplicação de sanções por atraso na implantação da fase.

18. Em cada uma das etapas de homologação em ambiente de testes os componentes e as funcionalidades implantadas devem evidenciar 100% de compatibilidade e se comportar 100% dentro do esperado em condições de produção, as quais serão simuladas com a maior aproximação possível.

19. Finalizado o PSF do Piloto sem ocorrência de falhas ou intervenções, o Banco emitirá o termo de homologação da fase em ambiente de testes e autorizará:

19.1 A realização dos treinamentos previstos para a fase;

19.2 A implantação das funcionalidades da fase em ambiente de produção.

20. As 02 (duas) etapas de homologação em ambiente de produção são:
 - 20.1 Homologação dos serviços: ambiente de produção. Serão testadas em produção todas as situações simuladas no ambiente de testes e iniciada a prestação de todos os serviços em tempo real.
 - 20.2 Período sem falhas (PSF): período de funcionamento do Piloto sem reajustes ou intervenções durante o tempo previsto de PSF para a fase.
 - 20.2.1 Durante o PSF quaisquer falhas ou intervenções na solução implicarão no reinício da contagem do tempo previsto para o PSF, sem prejuízo na aplicação de sanções por atraso na implantação da fase.
21. Finalizado o PSF em regime de produção sem ocorrência de falhas ou intervenções, o Banco emitirá o termo de homologação da fase em ambiente de produção.
22. Todos os testes ocorrerão inteiramente às expensas da contratada;
23. O Banco acompanhará todos os testes, não podendo a contratada realizá-los omitindo quaisquer informações ou métodos utilizados.
24. Na demonstração das evidências, a contratada não poderá alegar a utilização de procedimento ou técnica protegida por propriedade industrial ou intelectual que impeça ao Banco de obter comprovação integral.
25. Independentemente dos testes definidos e realizados pela contratada, o Banco se reserva o direito de redefini-los ou solicitar testes adicionais.
26. A contratada produzirá documentação todas as atividades realizadas, inclusive referentes às reuniões de trabalho e aos treinamentos, entregando ao Banco um relatório detalhado de todas as atividades e dos resultados obtidos. A entrega da documentação é condição necessária para a emissão do termo de aceitação definitiva da fase.
27. A contratada comunicará ao Banco a conclusão dos serviços de implantação da fase imediatamente após a finalização desses serviços e solicitará ao Banco a emissão do termo de aceitação definitiva da fase.
28. Caso o Banco não emita o termo de aceitação definitiva da fase:
 - 28.1 A contratada continuará a implantação da fase realizando as ações planejadas e as eventuais recomendações adicionais feitas pelo Banco;
 - 28.2 A contagem do prazo para a conclusão dos serviços de implantação da fase não será interrompida pela comunicação de conclusão dos serviços pela contratada.
29. Caso o Banco emita o termo de aceitação definitiva da fase:
 - 29.1 Será considerada como data de conclusão da fase a data da comunicação da conclusão dos serviços de implantação da fase pela contratada.

30. Quaisquer mudanças nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no plano de trabalho da fase deverá ser aprovada previamente pelo Banco.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO NÍVEL DOS SERVIÇOS

31. O nível dos serviços para a implantação das fases será o prazo para a sua conclusão.
- 31.1 O prazo para a conclusão da implantação de cada fase está descrito nos serviços de implantação da respectiva fase;
- 31.2 Os critérios para contagem do tempo, nos casos de eventual descumprimento do nível dos serviços, estão descritos nos serviços de implantação da respectiva fase.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

32. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
- 32.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
- 32.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento;
- 32.3 Para os prazos expressos em dias, a contratada deverá propor ao Banco novo prazo para o cumprimento do nível dos serviços.
- 32.3.1 A aceitação de novo prazo pelo Banco para o cumprimento do nível dos serviços não implicará em dispensa de penalidades.
33. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
- 33.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
- 33.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
- 33.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
34. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada;
35. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
36. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.

37. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação da penalidade.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO CÁLCULO DAS PENALIDADES

38. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento dos níveis dos serviços de implantação será: multa.
39. As penalidades serão deduzidas das garantias contratuais e/ou do faturamento mensal.
40. Para o cálculo das penalidades será utilizado o conceito de Fator de Penalização.
- 40.1 Os serviços de implantação terão um Fator de Penalização = 01 (hum)
41. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
- 41.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
- 41.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
- 41.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
- 41.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30
- 41.5 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
42. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pelas seguintes fórmulas – onde “X” significa “multiplicado por”:
- 42.1 Por descumprimento de nível de serviço expresso em dias corridos:
- $$\text{Valor da penalidade} = (\text{Fator de Penalização}) \times (\text{Valor Dia-Corrido do Contrato}) \times (\text{Quantidade de dias corridos de atraso})$$
- 42.2 Por descumprimento de nível de serviço expresso em dias úteis:
- $$\text{Valor da penalidade} = (\text{Fator de Penalização}) \times (\text{Valor Dia-Útil do Contrato}) \times (\text{Quantidade de dias úteis de atraso})$$
43. Dias corridos são dias de calendário.
44. Dias úteis são dias de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
45. A aplicação das penalidades referentes aos serviços de implantação não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
46. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento do nível de serviço.
47. As penalidades referentes aos serviços de implantação estarão limitadas, por cada aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias- Corridos do Contrato.