

ANEXO 8 – SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 0 - PROVIDÊNCIAS PREPARATÓRIAS

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever os serviços da Fase 0 de implantação da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel, bem como informar o nível dos serviços e os critérios para contagem do tempo de descumprimento.
2. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 2.1 Descrição dos Serviços;
 - 2.2 Nível dos Serviços;
 - 2.3 Critérios para Contagem do Tempo de Descumprimento.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 0 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3. São os seguintes os serviços da Fase 0 de implantação:
 - 3.1 Aquisição de equipamentos;
 - 3.2 Transportes de equipamentos;
 - 3.3 Içamentos de equipamentos;
 - 3.4 Posicionamentos e reposicionamentos de equipamentos;
 - 3.5 Adequações de tubulações e de encaminhamentos internos para passagens de cabos;
 - 3.6 Passagens de cabos;
 - 3.7 Adequações de cabeamentos;
 - 3.8 Conexões de equipamentos;
 - 3.9 Testes de equipamentos;
 - 3.10 Configurações de equipamentos;
 - 3.11 Instalações de softwares;
 - 3.12 Configurações de softwares;
 - 3.13 Configurações e testes de redundância ativa-ativa;
 - 3.14 Configurações e testes das funcionalidades das URAs;
 - 3.15 Obtenções de licenças;
 - 3.16 Habilitações de usuários e usuários simultâneos;
 - 3.17 Configurações dos perfis dos usuários e respectivas autorizações;
 - 3.18 Serviços necessários para integração da plataforma omnichannel com a solução de telefonia IP do Banco do Nordeste contemplando todos os pontos de atendimento da Plataforma;
 - 3.19 Integração de 01 (hum) aparelho para atendimento a deficientes auditivos e de fala ao atendimento;
 - 3.20 Habilitação, em pelo menos 02 (duas) estações de trabalho, de funções de integração com hardwares / softwares de clientes com deficiência auditiva ou de fala;
 - 3.21 Testes de acesso e uso da plataforma nas estações de trabalho localizadas no CAPGV e fora do CAPGV, incluindo 20 (vinte) estações no CAPGV para uso eventual, em caso de contingência;
 - 3.22 Agregação dos serviços de acesso à internet necessários para a conexão da plataforma com os serviços oferecidos aos clientes na internet, bem como para a conexão da plataforma com os serviços oferecidos em nuvens.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 0
NÍVEL DOS SERVIÇOS

4. O nível dos serviços para a Fase 0 será o prazo para a sua conclusão.

4.1 Prazo para a conclusão da Fase 0: 60 (sessenta) dias corridos;

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 0
CRITÉRIOS PARA CONTAGEM DO TEMPO DE DESCUMPRIMENTO

5. Para o nível dos serviços da Fase 0 serão considerados os seguintes critérios:

5.1 Início da contagem do prazo da Fase 0: Data em que a contratada atestar as perfeitas condições dos locais para instalação e funcionamento dos equipamentos;

5.2 Final da contagem do prazo da Fase 0: Data em que a contratada comunicar a conclusão dos serviços da Fase 0, desde que o Banco emita o correspondente termo de aceitação definitiva da Fase 0.

5.3 Requisitos para a conclusão da Fase 0:

5.3.1 Termo de homologação da Fase 0 em ambiente de testes;

5.3.2 Termo de homologação da Fase 0 em ambiente de produção;

5.3.3 Entrega da documentação da Fase 0;

5.3.4 Termo de aceitação definitiva da Fase 0.

5.4 A documentação da Fase 0 será composta de:

5.4.1 Relatório detalhado da implantação da Fase 0 incluindo as atividades, resultados, recomendações e sugestões de melhoria;

5.4.2 Atas das reuniões de trabalho;

5.4.3 Especificações dos componentes de hardware e de software implantados na Fase 0;

5.4.4 Especificações das conexões de hardware e software utilizadas;

5.4.5 Especificações dos recursos de hardware e software utilizados e respectivas configurações.

5.5 Os prazos específicos da Fase 0, os quais estão incluídos no prazo global da Fase 0, são:

5.5.1 Período sem falhas (PSF) de funcionamento do Piloto em ambiente de testes: 03 (três) dias úteis;

5.5.2 Período sem falhas (PSF) de funcionamento dos serviços em produção: 03 (três) dias úteis.

5.6 A emissão do termo de aceitação definitiva da Fase 0 autoriza o início da prestação dos seguintes serviços de suporte técnico, desde que solicitados pelo Banco em ordem de serviços:

- 5.6.1 Serviços de Treinamento;
- 5.6.2 Serviços eventuais de infraestrutura, não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco;
- 5.6.3 Serviços eventuais de Desenvolvimento e Integração, não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco.