

## ANEXO VIII

### SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

(O presente documento não reflete, necessariamente, com exatidão o conteúdo do Edital a ser publicado posteriormente)

Este documento descreve os serviços que devem ser realizados para a Implantação da Solução Integrada de Gestão Empresarial, doravante chamada SOLUÇÃO, nos ambientes computacionais de testes, homologação e produção do Banco do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO, com objetivo de informar ao CONTRATADO o que deve ser considerado para a elaboração do plano de trabalho com vistas à implantação da SOLUÇÃO.

#### 1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1. Os serviços de implantação da SOLUÇÃO contemplam, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

- Estruturação e Planejamento do Projeto com apresentação de cronograma detalhado e estratégias de trabalho;
- Gerenciamento do Projeto seguindo as práticas do PMI (*Project Management Institute*);
- Gestão de Mudança Organizacional;
- Transferência de Conhecimentos para a equipe do BANCO;
- Elaboração de desenho técnico da SOLUÇÃO;
- Integração da SOLUÇÃO com os sistemas de informação existentes no BANCO, conforme descrito no **Anexo V - Integrações com os Sistemas Legados do Banco do Nordeste**, e com entidades externas;
- Migração dos dados dos sistemas de informação existentes do BANCO para a SOLUÇÃO conforme descrito no **Anexo VI - Migração dos Dados dos Sistemas do Banco do Nordeste**;
- Parametrização e Customização da SOLUÇÃO e seus componentes para atendimento às necessidades do BANCO contemplando a análise e adequação dos processos da SOLUÇÃO aos processos de trabalho do BANCO incluindo as análises de *gaps*;
- Planejamento, Execução e Controle de Testes da SOLUÇÃO completa;
- Elaboração e implementação de estratégia de arquivamento e expurgo de dados;
- Elaboração e implementação do Plano de Implantação detalhado;
- Elaboração e implementação do Plano de Contingência, *backup* e *recovery*;
- Análise e dimensionamento da infraestrutura tecnológica de *hardware* necessária para instalação e operação da SOLUÇÃO;
- Serviços de instalação da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais de testes, homologação e produção do BANCO;

- Suporte Pós-Implantação através da Operação Assistida pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção de cada um dos módulos, conforme definição de cada etapa de implantação.

1.2. Todos os serviços listados acima estão detalhados mais adiante neste documento.

## 2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

- 2.1. Para executar os serviços de implantação da SOLUÇÃO o CONTRATADO deve:
- 2.1.1. alocar uma equipe para realizar as atividades de implantação da SOLUÇÃO composta, no mínimo, dos seguintes perfis:
    - 2.1.1.1. Gerente do Contrato;
    - 2.1.1.2. Gerente de Projeto;
    - 2.1.1.3. Especialista Técnico;
    - 2.1.1.4. Especialista Funcional para cada macroprocesso.
  - 2.1.2. manter à frente dos trabalhos um Gerente do Projeto, devidamente credenciado, responsável pela equipe executante dos serviços contratados e que representará o CONTRATADO perante o BANCO;
  - 2.1.3. o Gerente de Projeto definido pelo CONTRATADO deverá obrigatoriamente ter a certificação PMP (*Project Management Professional*);
  - 2.1.4. fornecer, sempre que solicitado pelo BANCO, relatório e informações sobre a prestação dos serviços referentes ao Projeto;
  - 2.1.5. facilitar a ação do representante do BANCO, provendo acesso aos serviços em execução e documentação, além de atender prontamente às observações e exigências por ele apresentadas;
  - 2.1.6. responsabilizar-se pelo fornecimento e implementação de quaisquer módulos/*softwares* necessários ao atendimento de todas especificações e condições deste documento, sem ônus adicional para o BANCO;
  - 2.1.7. responsabilizar-se pelos custos de salários, hospedagem, diárias, telefones, transporte e alimentação da equipe do Projeto sob sua responsabilidade;
  - 2.1.8. responsabilizar-se pelas prescrições e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
  - 2.1.9. identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do BANCO;
  - 2.1.10. reexecutar serviços sempre que solicitado pelo BANCO, quando estiverem em desacordo com as especificações definidas, sem ônus adicional para o BANCO, durante a vigência do Contrato;

- 2.1.11. fornecer todos os planos, esboços, especificações, desenhos e outros documentos elaborados durante o desenvolvimento dos trabalhos que serão de propriedade do BANCO;
- 2.1.12. garantir que a avaliação da qualidade dos serviços de implantação seja realizada mensalmente por consultores da empresa detentora dos direitos autorais e de comercialização da SOLUÇÃO ou sua subsidiária no Brasil, por meio de uma equipe “*on site*”, durante todas as fases do projeto, composta, no mínimo, dos seguintes perfis:
  - 2.1.12.1. Gerente de Projeto;
  - 2.1.12.2. Especialista Técnico;
  - 2.1.12.3. Especialista Funcional;
- 2.1.13. o objetivo da avaliação da qualidade definida no item 2.1.12 é garantir que todo potencial da solução seja utilizado;
- 2.1.14. os profissionais descritos no item 2.1.12 deverão ter experiência de no mínimo 2 (dois) anos na respectiva área, que deverá ser comprovado quando do início da atuação dos profissionais na execução dos serviços contratados.
- 2.2. A realização do serviço de implementação poderá ocorrer fora do horário comercial (8h às 18h), inclusive nos finais de semana e feriados, a critério do BANCO e desde que previamente acordado entre as partes, sem qualquer ônus adicional para o BANCO.
- 2.3. O CONTRATADO executará as alterações na SOLUÇÃO necessárias ao atendimento de todos os requisitos constantes nos anexos do Edital, mantendo as integrações nativas da SOLUÇÃO original.

### **3. OBRIGAÇÕES DO BANCO DO NORDESTE DO BRASIL**

- 3.1. Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções do CONTRATADO, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados do CONTRATADO e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Edital e seus anexos.

### **4. ESTRUTURAÇÃO, PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO DO PROJETO**

- 4.1. O CONTRATADO deverá prover o gerenciamento do projeto, incluindo planejamento, execução e controle de todas as atividades do Projeto, gestão de mudanças, documentação, divulgações e comunicação do Projeto, transferência de conhecimento para a equipe do BANCO e informações referentes à metodologia de gerenciamento.
- 4.2. O CONTRATADO deverá executar atividades de Gestão do Projeto para implementação e implantação da SOLUÇÃO, de acordo com a metodologia de Gestão de Projeto do CONTRATADO, seguindo as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*).
  - 4.2.1. A metodologia adotada deverá prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK do PMI (*Project Management Institute*).

- 4.3. A estrutura organizacional para a Gestão do Projeto deverá ser estabelecida, contemplando as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*), devendo ser discriminado:
  - 4.3.1. relação hierárquica dessa estrutura com a estrutura formal do BANCO, visando dar a necessária autonomia para a equipe de desenvolvimento do Projeto;
  - 4.3.2. atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto;
  - 4.3.3. relação dos recursos humanos envolvidos por fase/macro-atividade (conforme cronograma), indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO.
- 4.4. O CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais especialistas nos macroprocessos relacionados nos requisitos funcionais, conforme **Anexo II - Requisitos Funcionais**, com visão das melhores práticas existentes no mercado, para execução dos serviços de mapeamento de processos, validação e geração do Modelo de Negócios (processos) a ser implantado com a SOLUÇÃO.
- 4.5. Para execução dos serviços de parametrização da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais com treinamento oficial, ministrado ou reconhecido pela detentora dos direitos de propriedade autoral e intelectual da SOLUÇÃO, em parametrização das funcionalidades das ferramentas/módulos a serem implantados.
- 4.6. A comprovação das qualificações profissionais citadas nos itens 2.1.3, 4.4 e 4.5 ocorrerá mediante apresentação de certificados, currículos profissionais ou outro documento equivalente, nas seguintes situações:
  - 4.6.1. a partir da declaração do vencedor da licitação e até a data da assinatura do Contrato para os profissionais necessários para conduzir as ações iniciais do Projeto, sendo condição para a formalização do contrato;
  - 4.6.2. por ocasião do início da atuação de novos profissionais na execução dos serviços contratados.
- 4.7. O BANCO reserva-se no direito de, mediante comunicação formal, contestar o nível de serviço prestado e requerer substituição de profissional alocado ao Projeto, de forma que o CONTRATADO deverá substituí-lo por outro profissional que possua as qualificações necessárias para realizar as atividades a ele direcionadas com o nível de qualidade esperado pelo BANCO.
  - 4.7.1. Havendo necessidade de substituição de um profissional, por solicitação do BANCO, o CONTRATADO se obriga a fazê-lo com prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
  - 4.7.2. Havendo necessidade de substituição de um profissional, por parte do CONTRATADO, esta deverá a informar ao BANCO com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 4.8. Nenhuma alteração no corpo técnico ou gerencial do CONTRATADO poderá afetar o cronograma, nem tampouco a qualidade dos produtos contratados.
- 4.9. O cronograma detalhado das fases e macro-atividades do Projeto deverá ser apresentado, baseado na metodologia de Gerenciamento de Projetos do CONTRATADO, contendo no mínimo os seguintes itens:

- 4.9.1. fases de implantação, estratégia de implantação e períodos de suporte pós-implantação;
  - 4.9.2. duração e disposição no tempo das fases/macro-atividades do Projeto;
  - 4.9.3. produtos entregues em cada fase/macro-atividade do Projeto.
- 4.10. Durante o Projeto, eventuais alterações do cronograma deverão ser imediatamente encaminhadas, com o respectivo relatório de impacto, para a validação pelo BANCO. Caso haja mudanças na data final de implantação, originadas por ações de responsabilidade do CONTRATADO, o BANCO se reserva ao direito de aplicar sanções cabíveis definidas em Contrato.

## **5. GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL**

- 5.1. Entenda-se por Gestão de Mudanças Organizacionais o processo pelo qual são tomadas ações para minimizar os riscos de implantação da SOLUÇÃO, acelerar o processo de implantação do sistema e garantir o melhor retorno das informações geradas pela SOLUÇÃO. Para este fim, o CONTRATADO deverá utilizar ações de comunicação, mobilização, levantamento de impactos e capacitação.
- 5.1.1. Seu objetivo principal é garantir que os técnicos e usuários finais do BANCO, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a SOLUÇÃO implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas e minimizando o impacto sobre o desempenho organizacional decorrente da mudança introduzida com a implantação da SOLUÇÃO objeto do Edital.
- 5.2. O CONTRATADO será responsável por prover o BANCO de todas as ações e recursos necessários para realizar uma eficaz Gestão de Mudança Organizacional em função do Projeto em questão.
- 5.3. A equipe de Gestão da Mudança Organizacional do CONTRATADO deverá atuar sob a supervisão da equipe de Gestão da Mudança Organizacional do BANCO.
- 5.3.1. A equipe de Gestão da Mudança do CONTRATADO deverá sugerir uma rede de mudança para o BANCO, de forma a representar todos os públicos envolvidos com o Projeto, tanto pessoas-chave da organização quanto os demais empregados envolvidos direta ou indiretamente pelas mudanças implantadas pela SOLUÇÃO em uma visão hierárquica.
  - 5.3.2. A abordagem de Gestão da Mudança para o BANCO deverá compreender os seguintes agrupamentos de atividades: planejamento e execução de ações de comunicação, promoção de atividades que promovam o entendimento e a sensibilização de todos os públicos envolvidos com o Projeto, utilização de ferramentas de mensuração e realização das atividades de treinamento (planejamento, execução e acompanhamento pós-treinamento).
- 5.4. Em linhas gerais, a equipe de Gestão da Mudança do CONTRATADO deverá ter como objetivos a serem atingidos:
- 5.4.1. estabelecer um patrocínio, visível e tangível com a liderança, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da SOLUÇÃO;

- 5.4.2. minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
  - 5.4.3. realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
  - 5.4.4. identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da SOLUÇÃO, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios do Projeto;
  - 5.4.5. determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
  - 5.4.6. monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implementação do Projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
  - 5.4.7. capacitar o corpo funcional do BANCO nos módulos da SOLUÇÃO para que a mudança possa efetivamente ser implantada.
- 5.5. O Plano de Gestão de Mudanças Organizacionais deverá ser submetido para aprovação do BANCO e fará parte do Plano do Projeto. As diretrizes aprovadas no Plano de Gestão de Mudanças Organizacionais deverão ser seguidas pelo CONTRATADO bem como pelo BANCO. As alterações no Plano de Gestão de Mudanças Organizacionais só terão validade após a aprovação do BANCO.
- 5.6. O Plano de Gestão de Mudanças deve abranger o público interno do BANCO composto pelo corpo funcional e colaboradores do BANCO que serão impactados com a implantação da SOLUÇÃO.
- 5.7. **Comunicação e Mobilização**
- 5.7.1. O CONTRATADO deverá apoiar o BANCO em todas as ações de comunicação e mobilização do Projeto, disponibilizando tempestivamente as informações necessárias ao desenvolvimento das ações de envolvimento das pessoas e comunicação por parte do BANCO.
- 5.8. **Impactos Organizacionais**
- 5.8.1. O CONTRATADO deverá realizar, em conjunto com o BANCO, o levantamento e análise dos principais impactos gerados pela mudança dos sistemas e processos atuais para a SOLUÇÃO a ser implantada.
- 5.8.2. O CONTRATADO ficará responsável pelos trabalhos de levantamento de impactos, e apoio na elaboração do plano de ação que será conduzido e aplicado pelo BANCO.

## 6. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS PARA A EQUIPE DO BANCO

- 6.1. O CONTRATADO deverá propor a estratégia, prover a metodologia/ferramenta de transferência de conhecimento adequada ao porte do Projeto e documentação final do

Projeto com o objetivo de realizar a transferência de conhecimento necessária para a equipe do BANCO.

- 6.2. O serviço será considerado concluído após aceitação formal pelo BANCO.

## 7. ANÁLISE E DIMENSIONAMENTO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DE *HARDWARE*

- 7.1. O CONTRATADO deverá orientar a definição das configurações de todos os equipamentos de acordo com os níveis de serviços a serem definidos durante o Projeto. Deve ser dimensionado o ambiente computacional necessário para suportar toda a SOLUÇÃO e seus componentes de forma que esta apresente o desempenho adequado em sua operacionalização em produção.

- 7.2. Neste dimensionamento devem ser considerados os equipamentos e infraestrutura, tais como: processamento e armazenamento de dados, recursos de *backup*, recursos de comunicação, segurança das informações, aplicações Web, microcomputadores e outros dispositivos de processamento e captação de dados.

- 7.2.1. Dado que este dimensionamento é de caráter crítico para o êxito do Projeto, deverá o CONTRATADO propor uma configuração inicial e projeção de crescimento futuro para pelo menos 3 (três) anos.

- 7.3. Caberá ao CONTRATADO estabelecer qual a estrutura de *hardware* que deve ser disponibilizada para suportar sua solução.

- 7.3.1. CONTRATADO deverá indicar o tipo de processador, número de *cores*, memória e disco.

- 7.3.2. A estrutura de *hardware* descrita pelo CONTRATADO será provida pelo BANCO mediante virtualização.

- 7.3.3. O *hardware* de virtualização usado no BANCO é IBM BladeCenter HS22V, com lâminas de 2 *sockets* com 24 processadores lógicos e 144GB de memória.  
<http://www-03.ibm.com/systems/bladecenter/hardware/servers/hs22v/index.html>

- 7.4. As premissas descritas nos itens 7.3.1, 7.3.2 e 7.3.3 não se aplicam ao repositório de dados transacionais, que será hospedado no SGBD DB2 for z/OS, no mainframe IBM, hardware zSeries conforme modelo descrito no **Anexo IV - Ambiente Computacional do Banco do Nordeste** e de acordo com requisito 2.1, do **Anexo III - Requisitos Técnicos**.

## 8. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO NOS AMBIENTES COMPUTACIONAIS DE TESTES, HOMOLOGAÇÃO E PRODUÇÃO DO BANCO

- 8.1. O CONTRATADO deverá documentar todos os procedimentos de instalação de todas as ferramentas, considerando as características do BANCO em todos seus ambientes de teste, homologação e produção.

- 8.2. Esta etapa ocorrerá para cada uma das fases, após a homologação e aceite correspondentes.

- 8.3. Serão de responsabilidade e ocorrerão a expensas do CONTRATADO as atividades relacionadas com a configuração, migração e carga de dados.

- 8.4. As fases de instalação e configuração de cada módulo devem seguir as seguintes definições:
- 8.4.1. o CONTRATADO deverá entregar 1 (um) conjunto completo dos componentes para instalação em ambiente de produção do BANCO;
  - 8.4.2. todos os componentes e materiais relativos aos módulos da SOLUÇÃO deverão ser entregues de acordo com a proposta apresentada pelo CONTRATADO, identificados e conferidos pelo BANCO;
  - 8.4.3. a instalação deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação em produção e nem impedir ou interromper a rotina de trabalho de funcionários e dos negócios do BANCO;
  - 8.4.4. no caso de necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência da instalação a ser efetuada, esta instalação deverá ser planejada e acordada antecipadamente com o BANCO, com aceite formal entre as partes;
  - 8.4.5. a instalação será realizada por técnicos do BANCO, acompanhados, presencialmente, pelos técnicos do CONTRATADO;
  - 8.4.6. na instalação da SOLUÇÃO, se for necessário proceder a alterações de configuração do sistema operacional ou de algum *software* básico (por exemplo: sistema gerenciador de banco de dados, servidor Web), estas devem:
    - 8.4.6.1. ser devidamente planejadas e receber a autorização prévia do BANCO;
    - 8.4.6.2. ter os referidos procedimentos executados por técnicos do BANCO responsáveis pela implantação, cabendo ao CONTRATADO fornecer as instruções necessárias e acompanhar os procedimentos de forma presencial.
- 8.5. Toda intervenção para troca de componentes e manutenção durante a etapa de implantação da SOLUÇÃO em ambiente de produção deverá ser realizada sem ônus adicional para o BANCO, independentemente do serviço executado.

## 9. ELABORAÇÃO DE DESENHO TÉCNICO DA SOLUÇÃO

- 9.1. O CONTRATADO deverá elaborar, em conjunto com o BANCO, o desenho dos processos, do mapeamento das integrações com o legado, da definição do modelo de dados e do detalhamento do escopo funcional de acordo com as especificações descritas nos seguintes anexos: **Anexo II - Requisitos Funcionais, Anexo III - Requisitos Técnicos e Anexo IV – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste.**
- 9.2. O CONTRATADO deverá:
- 9.2.1. organizar e estimar esforços, em termos de recursos e prazos, necessários para a realização desta etapa;
  - 9.2.2. fornecer a definição do modelo de dados a ser adotado pela nova SOLUÇÃO no final dessa fase para que o BANCO possa disparar as atividades relativas à limpeza e formatação dos arquivos para futura carga de dados;



- 9.2.3. fornecer mapa de integrações com os sistemas legados descrevendo o grau dessas integrações de acordo com o **Anexo V - Integrações com os Sistemas Legados do Banco do Nordeste**.

## **10. INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM OS SISTEMAS LEGADOS EXISTENTES NO BANCO**

- 10.1. As integrações dos sistemas legados do BANCO com a SOLUÇÃO deverão ser realizadas conforme informações descritas no **Anexo V - Integrações com os Sistemas Legados do Banco do Nordeste**.

## **11. INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM ENTIDADES EXTERNAS AO BANCO**

- 11.1. A SOLUÇÃO deverá possibilitar a integração do BANCO com entidades externas através da continuidade da troca de arquivos entre ambos.
- 11.2. As definições das integrações da SOLUÇÃO com as entidades externas ao BANCO estão definidas no **Anexo II - Requisitos Funcionais**.
- 11.3. As entidades externas com as quais a SOLUÇÃO deverá continuar provendo a troca de arquivos estão descritas a seguir:
- 11.3.1. RFB – Receita Federal do Brasil;
- 11.3.2. Prefeituras onde tem unidade do BANCO ou futuras instalações.

## **12. MIGRAÇÃO DOS DADOS DOS SISTEMAS LEGADOS EXISTENTES NO BANCO PARA A SOLUÇÃO**

- 12.1. A migração dos dados dos sistemas legados do BANCO que serão descontinuados em função da implantação da SOLUÇÃO deverá ser realizada conforme informações descritas no **Anexo VI - Migração dos Dados dos Sistemas do Banco do Nordeste**.

## **13. PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES**

- 13.1. O CONTRATADO deverá realizar a parametrização e customização da SOLUÇÃO e seus componentes para atendimento às necessidades do BANCO contemplando a análise e adequação dos processos da SOLUÇÃO aos processos de trabalho do BANCO incluindo análises de *gaps*.
- 13.2. O CONTRATADO será responsável pela adequação da SOLUÇÃO às necessidades do BANCO, de acordo com os requisitos constantes nos anexos do Edital, por meio de parametrizações e customizações, observando que:
- 13.2.1. parametrização: quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da SOLUÇÃO ou de desenvolvimento de novos módulos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa na SOLUÇÃO, necessitando apenas de ajustes de parâmetros para sua implementação;
- 13.2.2. customização: quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte da SOLUÇÃO ou desenvolvimento de novas funcionalidades

para atender os requisitos técnicos e funcionais especificados nos anexos do Edital.

- 13.3. Para atender os requisitos técnicos e funcionais especificados nos anexos do Edital o CONTRATADO deverá utilizar prioritariamente os recursos de parametrização disponíveis na ferramenta.
- 13.4. Para cada serviço de customização, o CONTRATADO deverá emitir, previamente, documento detalhando a customização, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da solução será desenvolvida, quais processos/requisitos serão atendidos com a customização e documento de fluxograma, com parecer formal do produtor do *software* ou sua subsidiária no Brasil, detentora dos direitos autorais e de comercialização da SOLUÇÃO, ratificando a necessidade de customização e afirmando que a solução não atende por parametrização ou outro meio.
- 13.5. O CONTRATADO deverá refazer os serviços que forem realizados utilizando customização e que poderiam ter sido feitos com parametrização, sem ônus adicional para o BANCO, exceto se a customização foi formalmente solicitada pelo BANCO.
- 13.6. As atividades de customização, parametrização e integração deverão ser executadas para cada um dos macroprocessos da SOLUÇÃO. Para a sua realização, o CONTRATADO deverá:
  - 13.6.1. identificar e analisar os fluxos de trabalho do BANCO, referentes ao módulo que será customizado e homologado;
  - 13.6.2. preparar e apresentar proposta contemplando as alterações necessárias para melhor adequar os processos do BANCO à SOLUÇÃO, bem como o detalhamento das customizações que serão realizadas no módulo, obedecendo ao especificado nos anexos do Edital;
  - 13.6.3. a proposta deverá conter textos e fluxogramas detalhando os processos propostos. Será facultado ao BANCO sugerir ajustes na proposta apresentada ou rejeitá-la. No caso de ajustes ou rejeição, o CONTRATADO deverá apresentar nova proposta ao BANCO sem prejuízo dos prazos estabelecidos no cronograma do Projeto;
  - 13.6.4. desenvolver as customizações e integrações relativas ao módulo e aos sistemas do BANCO, conforme as especificações existentes nos anexos do Edital;
  - 13.6.5. todos os artefatos e componentes necessários à integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados do BANCO e com entidades externas deverão ser providenciados/desenvolvidos pelo CONTRATADO sem ônus adicional para o BANCO;
  - 13.6.6. proceder à carga dos dados necessários à realização dos testes para homologação do módulo;
  - 13.6.7. o CONTRATADO deverá acompanhar, de forma presencial, as simulações e testes que serão realizados pelos técnicos da área funcional e de TI do BANCO para a homologação de cada módulo.
- 13.7. Eventuais ocorrências ou erros na SOLUÇÃO, detectadas nesta etapa, deverão ser corrigidas pelo CONTRATADO sem prejuízo dos prazos estabelecidos no cronograma do Projeto.

## 14. PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO E CONTROLE DE TESTES DA SOLUÇÃO

14.1. Para esta atividade devem ser realizados os seguintes tipos de testes:

- 14.1.1. Testes Unitários;
- 14.1.2. Testes Integrados;
- 14.1.3. Testes de *Performance*;
- 14.1.4. Testes de Regressão.

14.2. Para planejamento, execução e controle dos testes da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá:

- 14.2.1. elaborar um plano de testes baseado na metodologia que vier a adotar para a implementação;
- 14.2.2. definir a configuração e gestão do ambiente de testes;
- 14.2.3. capacitar a equipe do Projeto na metodologia de testes adotada;
- 14.2.4. coordenar e executar os testes de funcionalidade e de *performance*;
- 14.2.5. efetuar homologação integrada dos processos de trabalho referentes ao escopo do Projeto, simulando todos os procedimentos do ambiente real de produção do BANCO;
- 14.2.6. executar testes de *stress* e *performance* utilizando ferramenta de automatização de testes;
- 14.2.7. criar scripts de testes para realização de testes automatizados.
- 14.2.8. promover o envolvimento dos recursos do Projeto na execução, validação e aceite dos testes de acordo com os perfis funcionais dos usuários;
- 14.2.9. envolver a equipe técnica do Projeto na execução, validação e aceite dos testes de *performance*;
- 14.2.10. promover a execução dos procedimentos de teste de acordo com os perfis de acesso identificados;
- 14.2.11. promover os testes de utilização da SOLUÇÃO a partir de estações de trabalho;
- 14.2.12. prover a documentação com a evidência dos casos de testes executados com seus respectivos roteiros (*scripts*). Os documentos apresentando os testes realizados, seus resultados e sua validação pelos respectivos aprovadores deverão ser disponibilizados para o BANCO.

14.3. Homologação dos Módulos da SOLUÇÃO

- 14.3.1. Ao final da homologação de cada macroprocesso, o BANCO emitirá um Termo de Homologação de Módulo (THM), atestando o atendimento às

especificações e que o módulo se encontra em condições de instalação em seu ambiente de produção.

## **15. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS**

15.1. O CONTRATADO deverá:

- 15.1.1. elaborar e implementar procedimentos de arquivamento e recuperação dos dados de acordo com os prazos legais de retenção definidos por órgãos reguladores ou pelo BANCO. A estratégia de arquivamento e recuperação dos dados históricos da SOLUÇÃO deve ser documentada no Plano de Arquivamento a ser entregue ao BANCO;
- 15.1.2. elaborar e implementar procedimentos para expurgo dos dados de acordo com os prazos de retenção definidos por órgãos reguladores ou pelo BANCO. A estratégia de expurgo dos dados da SOLUÇÃO deve ser documentada no Plano de Enxugamento de Dados a ser entregue ao BANCO.

## **16. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA, *BACKUP* E *RECOVERY***

16.1. O CONTRATADO deverá realizar a criação e manutenção de planos de contingência, *backup* e *recovery*, bem como apoio à realização de testes de contingência e *recovery* de *backup* da SOLUÇÃO.

## **17. SUPORTE ÀS IMPLANTAÇÕES ATRAVÉS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA**

- 17.1. O período de Operação Assistida consiste no acompanhamento, realizado pela equipe técnica do CONTRATADO, da fase inicial da utilização da SOLUÇÃO no ambiente de produção do BANCO.
- 17.2. O CONTRATADO deverá realizar o serviço de suporte técnico local e remoto durante a fase de Operação Assistida, por um período de 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção do(s) módulo(s) de cada macroprocesso, conforme a fase de Implantação.
- 17.3. Durante este período, o CONTRATADO deverá prover aos usuários da SOLUÇÃO suporte funcional e técnico na sua operação, a contar da data de início da operação do(s) módulo(s) de cada macroprocesso, conforme a Implantação.
- 17.4. O Gerente do Projeto do BANCO dará o aceite da Operação Assistida o que representará o término da Fase de Implantação.
- 17.5. Entende-se por suporte funcional e técnico, a execução das seguintes atividades pelo CONTRATADO:
  - 17.5.1. apoio ao BANCO na operação da SOLUÇÃO;
  - 17.5.2. correção de todo e qualquer erro que seja detectado na SOLUÇÃO e nas rotinas e *interfaces* implementadas pelo CONTRATADO.

- 17.6. Durante a Operação Assistida, com o intuito de realizar os ajustes necessários para assegurar a disponibilidade e desempenho da SOLUÇÃO no ambiente de produção, o CONTRATADO deverá realizar o monitoramento de:
- 17.6.1. nível de uso da SOLUÇÃO;
  - 17.6.2. nível de desempenho da SOLUÇÃO;
  - 17.6.3. quantidade de chamados por módulo funcional;
  - 17.6.4. disponibilidade da SOLUÇÃO.
- 17.7. O CONTRATADO deverá propor um plano para suporte pós-implantação da SOLUÇÃO, incluindo:
- 17.7.1. estratégia de preparação de equipe de suporte funcional;
  - 17.7.2. estratégia de preparação de infraestrutura do Help Desk de suporte e comunicação;
  - 17.7.3. estratégia de acompanhamento pós-produção.
- 17.8. Durante esta etapa, o CONTRATADO deverá prover profissionais fisicamente alocados no BANCO, que farão o suporte em todas as funcionalidades da SOLUÇÃO.

## 18. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO DETALHADO

- 18.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração de um plano de implantação detalhado para a entrada da SOLUÇÃO em produção que deverá estar alinhado com as etapas de implantação definidas a seguir.
- 18.2. Este plano de implantação detalhado deverá ser baseado no modelo definido no **Anexo X - Modelo de Plano de Trabalho para Implantação** podendo ser adaptado ao Plano de Implantação utilizado como padrão pelo CONTRATADO desde que contenha no mínimo as informações definidas no referido anexo.
- 18.3. Visão Geral das Etapas da Implantação
- 18.3.1. Neste tópico é apresentada uma visão geral das etapas idealizadas para a implantação da SOLUÇÃO objeto do Edital no ambiente computacional do BANCO, cujos servidores estão localizados no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste, em Fortaleza-CE.
  - 18.3.2. As etapas relacionadas em seguida deverão ser observadas pelo CONTRATADO para formular e submeter à apreciação do BANCO o planejamento de todas as etapas da implantação da solução, constituindo uma proposta de plano de trabalho para implantação da SOLUÇÃO.
  - 18.3.3. A SOLUÇÃO deverá ser implantada em apenas uma onda.
  - 18.3.4. Esta onda compreenderá os seguintes macroprocessos:

Macroprocesso	Processos
---------------	-----------

Apuração e Recolhimento de Tributos Federais	Tributos Próprios
	Tributos de Terceiros
	Contribuição Sindical Patronal
Apuração e Recolhimento de Tributos Municipais	Tributos Próprios
	Tributos de Terceiros
	Obrigações Fiscais Acessórias
Gestão Tributária	Acompanhamento da Regularidade Fiscal
	Monitoração da Carga Tributária
	Atendimento a demandas fiscais

18.3.5. A SOLUÇÃO a ser implantada deverá permitir a desativação dos seguintes sistemas legados do BANCO:

<b>Identificação dos Sistemas</b>
1. S032 – Recolhimento de Tributos
2. S538 – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza
3. S561 – Sistema de Tributos Próprios
4. S572 – Sistema para Geração de EFD-PIS/COFINS

18.3.6. Agenda de Implantação

18.3.6.1. O CONTRATADO poderá usar sua metodologia de implantação desde que seja previamente apresentada e aceita pelo BANCO.

18.3.6.2. O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pelo CONTRATADO quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ETAPA ANTERIOR</b>	<b>PRAZO</b>
1	Assinatura do contrato	-	Conforme Edital.
2	Reunião de Abertura	1	Em até 15 dias úteis após a assinatura do contrato.
3	Implantação	2	Em até 6 meses.
4	Operação Assistida	3	90 dias após a implantação

5	Emissão do Termo de Aceite	3	-
6	Início do Serviço de Suporte Técnico	4	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida
7	Conclusão – Emissão do Termo de Aceitação Definitivo da Solução	4, 5 e 6	Após a conclusão da Operação Assistida

18.3.7. Na etapa de Reunião de abertura do Projeto, deverá ser estabelecido oficialmente o início do Projeto, realizada a apresentação das equipes e se discutir detalhes administrativos inerentes ao trabalho que será realizado.

18.3.8. A etapa de Implantação deverá ser composta, no mínimo, pelas seguintes subetapas:

Subetapa	Iteração Nível 1	Iteração Nível 2
Preparação para Implantação	Refinar Escopo	Entendimento dos processos atuais pelo CONTRATADO Entendimento dos requisitos
	Revisar Planos de Projeto	Revisar Cronograma e Riscos do Projeto Aprovar Plano de Projeto
Desenho da Solução	Definição da Visão Futura	Desenho de Processos Análise de <i>gaps</i>
	Preparação para Construção	Revisão do Cronograma e Riscos do Projeto Revisão da Arquitetura de Integração Dimencionamento do ambiente computacional para a SOLUÇÃO
Construção	Funcional	Configuração dos aplicativos
	Sistemas	Personalização e Customização Carga de Dados Integrações

	Testes Integrados	1º Ciclo de Testes 2º Ciclo de Testes 3º. Ciclo de Testes
	Homologação	Homologação Funcional
	Treinamentos	Treinamento de multiplicadores Treinamento de usuários finais
Transição	Execução da Implantação	Ativação das interfaces Carga de Dados Criação de grupos e perfis de acesso
	Ativação	Início da Operação Ativação do ambiente de produção
	Operação Assistida	Acompanhamento da Operacionalização da SOLUÇÃO em produção por 90 dias

18.3.9. A etapa de Início do Serviço de Suporte deverá ser composta, no mínimo, pelas seguintes subetapas:

- revisar e estabelecer Acordo de níveis de serviços;
- Definir procedimentos e ferramentas de “Service Desk”;
- estabelecer Estrutura e Equipe de Suporte;
- revisar Plano de Suporte;
- iniciar Plano de Suporte.

18.3.10. Ao final de cada etapa, deverá ser realizado encontro entre o BANCO e o CONTRATADO para validação das ações realizadas e consequente aceitação da etapa, bem como para alinhamento quanto à realização da etapa seguinte. O CONTRATADO deverá apresentar relatório detalhado das atividades realizadas e produtos entregues em cada etapa.

18.3.11. Para efeito de registro da homologação funcional de cada módulo da solução, deverão ser utilizados os modelos de formulários definidos no **Anexo VIII - Formulário para Comprovação Requisitos**, em que serão registrados, por agrupamento de requisitos, os resultados da avaliação do funcionamento dos componentes de *software* referentes ao módulo em homologação.



- 18.3.12. Após a implantação em produção e transcorrido o período de Operação Assistida, o BANCO emitirá o Termo de Aceitação (TAD).
- 18.3.13. O BANCO emitirá um Termo de Aceitação Definitiva da Solução (TADS) após a emissão do Termo de Aceitação da Onda (TAD) e conclusão de período de produção assistida, atestando o aceite da implantação em produção de toda a SOLUÇÃO.
- 18.3.14. Todos os recursos de *software* necessários à instalação integral e ao perfeito funcionamento da SOLUÇÃO, que não estejam contemplados no ambiente computacional do BANCO, serão considerados como parte integrante da SOLUÇÃO, devendo o CONTRATADO fornecer as licenças correspondentes e o respectivo suporte técnico, sem ônus adicional para o BANCO.
- 18.3.15. Todas as reuniões realizadas entre o BANCO e o CONTRATADO durante a vigência do contrato deverão ser registradas em ata, conforme **Anexo XII - Modelo de Ata de Reunião**.
- 18.3.16. O BANCO proverá postos de trabalho (mesa, estação desktop e ramal telefônico) necessários para a realização de atividades que necessitam ser executadas em suas dependências.
- 18.3.17. Os Planos de Projeto bem como os demais documentos produzidos no curso do Projeto e que serão entregues ao BANCO devem ser produzidos nos formatos Microsoft Word ou Microsoft Excel ou Microsoft Project.
- 18.3.18. Os Planos de Projeto a serem produzidos pelo CONTRATADO deverão ser avaliados pelo BANCO. Será facultado ao BANCO sugerir ajustes na Proposta apresentada ou rejeitá-la. No caso de ajustes ou rejeição da proposta, o CONTRATADO terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentar nova proposta.

## 19. EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

- 19.1. O CONTRATADO realizará a capacitação e preparação das pessoas para as mudanças geradas pela implantação da SOLUÇÃO, inclusive quanto à operação da SOLUÇÃO pelos usuários, por meio de *workshops*, cursos presenciais e a distância, entre outros.
- 19.2. Os treinamentos presenciais das equipes deverão acontecer nas dependências da Universidade Corporativa Banco do Nordeste, localizada no **Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas – CAPGV do Banco do Nordeste**, situado na **Av. Pedro Ramalho, 5700, Bairro Passaé – Fortaleza (CE)**, em datas e horários a serem definidos em comum acordo com o Banco.
- 19.3. O plano de treinamento elaborado pelo CONTRATADO deverá compor o documento do Plano de Implantação, prevendo os tipos de treinamento, público-alvo e as respectivas modalidades (presencial ou a distância) recomendadas.
- 19.4. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento dos recursos didáticos (apostilas, livros, apresentações e demais documentos). Referido material e demais documentos a serem utilizados deverão ser impressos em material de boa qualidade, escritos em idioma português brasileiro e submetidos para a aprovação prévia da área de capacitação do BANCO com, no mínimo, 30 dias de antecedência. O material do treinamento a ser enviado deverá ser acompanhado da ementa do treinamento, currículo dos instrutores e os recursos didáticos necessários.

- 19.5. A área de capacitação do Banco promoverá a avaliação dos cursos utilizando modelo de avaliação próprio e, caso o resultado do treinamento seja considerado insatisfatório, o BANCO poderá solicitar a realização de novo treinamento sem custo adicional para o BANCO.
- 19.6. O CONTRATADO deverá disponibilizar conteúdo para o treinamento do usuário finais (operadores e usuários de portal) na modalidade à distância, a ser hospedado em infraestrutura tecnológica do BANCO, que já dispõe da solução de LMS (*Learning Management System*) Saba Learning.
- 19.7. O conteúdo do curso a ser ministrado deverá ser desenvolvido no padrão SCORM versão 2004 2nd and 3rd Edition ou SCORM 1.2 e disponibilizado via WEB.
- 19.8. O treinamento a ser realizado pelo CONTRATADO deverá abranger o seguinte público alvo:
- 19.8.1. Equipe do Projeto;
  - 19.8.2. Equipe de Tecnologia da Informação:
    - 19.8.2.1. Equipes de Infraestrutura e Operações;
    - 19.8.2.2. Equipes de Desenvolvimento de Sistemas;
    - 19.8.2.3. Equipes de Atendimento a Usuários;
  - 19.8.3. Equipe de gestores de cada macroprocesso;
  - 19.8.4. Equipe de Multiplicadores por macroprocesso.
- 19.9. O CONTRATADO deverá ofertar o seguinte número de turmas para os treinamentos presenciais:

<b>PUBLICO ALVO</b>	<b>QUANDO OCORRERÁ O TREINAMENTO</b>	<b>CARGA HORÁRIA MÍNIMA POR TURMA</b>
Equipe do Projeto	No início do Projeto	40
Equipes de Infraestrutura e Operações	Antes do início da operação	24
Equipes de Desenvolvimento de Sistemas	Antes do início da operação	24
Equipes de Atendimento a Usuários.	1 (uma) turma para cada macroprocesso a ser implantado	16
Equipe de gestores de cada macroprocesso.	1 (uma) turma para cada macroprocesso a ser implantado	24

Equipe de Multiplicadores (tutores virtuais) por macroprocesso	1 (uma) turma para cada macroprocesso a ser implantado	24
--	--	----

- 19.10. O CONTRATADO deverá dar suporte metodológico e realizar acompanhamento das sessões de capacitação durante todos os eventos previstos.
- 19.11. Os treinamentos deverão seguir a mesma sequência de implantação dos macroprocessos que compõem a solução.