

## ANEXO III – SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Este documento descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados visando implementação da Solução Integrada de Gestão Empresarial na plataforma SAP (doravante chamada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).

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

Os serviços de implementação da SOLUÇÃO contemplam, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

- 1.1. Estruturação, planejamento e gerenciamento do projeto;
- 1.2. Avaliação da SOLUÇÃO funcional e técnica existente;
- 1.3. Instalação/Atualização da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais do BANCO;
- 1.4. Elaboração/Atualização do Desenho Funcional e Técnico da SOLUÇÃO;
- 1.5. Configuração, Parametrização e Customização da SOLUÇÃO e seus componentes;
- 1.6. Integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados e entidades externas;
- 1.7. Planejamento, execução e controle de testes da SOLUÇÃO;
- 1.8. Migração dos dados dos sistemas legados para a SOLUÇÃO;
- 1.9. Revisão da implementação dos planos de *backup/recovery* e de contingência;
- 1.10. Elaboração e execução do Plano de *Cutover* (Transição) para Implantação da SOLUÇÃO;
- 1.11. Operação Assistida;
- 1.12. Gestão de Mudança Organizacional;
- 1.13. Treinamento e Transferência de Conhecimento para equipe do BANCO.

Todos os serviços acima listados estão detalhados a seguir.

### 2. ESTRUTURAÇÃO, PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO DO PROJETO

- 2.1. O CONTRATADO deverá prover o gerenciamento do Projeto, incluindo planejamento, execução e controle de todas as atividades, gestão de mudanças, documentação, divulgações e comunicação, transferência de conhecimento para a equipe do BANCO e informações referentes à metodologia de gerenciamento.
- 2.2. O CONTRATADO deverá executar atividades de Gestão do Projeto para implementação da SOLUÇÃO seguindo as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*), metodologia ASAP (*Accelerated SAP*) e métodos ágeis.
  - 2.2.1. A metodologia adotada deverá prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK do PMI (*Project Management Institute*).
  - 2.2.2. O CONTRATADO deverá considerar a documentação existente de gerenciamento do Projeto como *baseline* para continuidade do Projeto, incluindo governança, *templates* e padrões já definidos.
- 2.3. O CONTRATADO deverá utilizar o Solution Manager (SOLMAN), versão 7.2 ou superior, como ferramenta de repositório da documentação do Projeto e outros recursos para suporte ao gerenciamento do projeto.

- 2.4. O CONTRATADO deverá utilizar a ferramenta CA *Project Portfolio Management* (CA PPM) para Gerenciamento do Projeto.
- 2.5. O CONTRATADO deverá prover capacitação para equipe do BANCO nas ferramentas a serem utilizadas para a gestão do projeto.
- 2.6. A estrutura organizacional para a Gestão do Projeto deverá ser estabelecida, contemplando as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*) e da metodologia ASAP (*Accelerated SAP*), devendo ser discriminado:
  - 2.6.1. relação hierárquica dessa estrutura com a estrutura organizacional do BANCO, visando dar a necessária autonomia para a equipe de desenvolvimento do Projeto;
  - 2.6.2. atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto, incluindo empregados do BANCO e profissionais alocados pelo CONTRATADO;
  - 2.6.3. relação dos recursos humanos envolvidos por entrega/fase/macroatividade (conforme cronograma), indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO.
- 2.7. O CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais especializados nos módulos especificados no Anexo I – Macroprocessos, Cenários e Módulos da SOLUÇÃO no BNB e de acordo com os perfis do Anexo XXI - Perfis e Qualificações dos Profissionais, mediante comprovada capacitação e experiência técnica, nas atividades correspondentes a cada fase de implementação da SOLUÇÃO.
  - 2.7.1. para as atividades de desenho de processos (*Business Blueprint*), os profissionais devem conhecer as melhores práticas de mercado no tocante aos processos e módulos SAP que integram a SOLUÇÃO;
  - 2.7.2. para execução das atividades de configuração da SOLUÇÃO, os profissionais devem possuir certificação SAP nos respectivos módulos a serem configurados.
- 2.8. A comprovação das qualificações profissionais citadas neste Anexo deve ocorrer mediante apresentação dos certificados ou documentos equivalentes juntamente com os currículos profissionais nas seguintes situações:
  - 2.8.1. Até 5 (cinco) dias úteis a partir da data da assinatura do Contrato, para os profissionais necessários para conduzir as ações iniciais do Projeto;
  - 2.8.2. Para os demais profissionais, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data de alocação prevista para o início da execução dos respectivos serviços contratados.
- 2.9. O BANCO reserva-se no direito de, mediante comunicação formal, contestar o nível de serviço prestado e requerer substituição de qualquer profissional da equipe do CONTRATADO.
  - 2.9.1. A partir da solicitação do BANCO, o CONTRATADO adotará as providências cabíveis visando efetivar a substituição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, podendo o prazo ser estendido em casos excepcionais e em comum acordo com o BANCO;
  - 2.9.2. Quando a necessidade de substituição de um profissional for identificada pelo CONTRATADO, o BANCO deverá ser informado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 2.10. O CONTRATADO deve definir mecanismos para que nenhuma alteração na equipe técnica ou no nível gerencial do CONTRATADO afete o cronograma, nem tampouco a qualidade da entrega dos produtos previstos na contratação.
- 2.11. O CONTRATADO deverá apresentar a Estrutura Analítica do Projeto (EAP) e Cronogramas Macro e Detalhado das fases, macroatividades, tarefas e entregáveis

- do Projeto, com aderência às melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*), da metodologia ASAP (*Accelerated SAP*) e métodos ágeis.
- 2.11.1. A Estrutura Analítica do Projeto (EAP) a ser elaborada pelo CONTRATADO deverá contemplar as informações das fases, macroatividades e entregáveis para cada uma das entregas previstas no Anexo XX – Etapas e Entregas da Implementação da SOLUÇÃO.
  - 2.11.2. Os cronogramas macro e detalhado a serem elaborados pelo CONTRATADO deverão contemplar as informações de esforço, recursos, dependências e duração das fases, macroatividades e tarefas para cada uma das entregas previstas no Anexo XX – Etapas e Entregas da Implementação da SOLUÇÃO.
  - 2.12. 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.
    - 2.12.1. O CONTRATADO é responsável pela identificação, definição e comunicação dos padrões a serem utilizados na execução do Projeto que devem seguir o padrão SAP e metodologia ASAP.
  - 2.13. O Plano de Gerenciamento do Projeto, os planos auxiliares e os demais documentos elaborados no curso do Projeto pelo CONTRATADO devem ser produzidos e entregues nos formatos da plataforma Microsoft Office 2007, para avaliação pelo BANCO.
    - 2.13.1. O CONTRATADO terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para efetuar os ajustes sugeridos pelo BANCO nos citados documentos.
  - 2.14. Cada fase das entregas deverá iniciar com Reunião de Abertura (*KickOff*), onde será apresentado ao BANCO o planejamento detalhado das atividades, incluindo equipe alocada e os respectivos prazos de execução.
  - 2.15. O CONTRATADO deverá elaborar relatórios de acompanhamento e desempenho do Projeto, realizar o gerenciamento das solicitações de mudança, dos riscos e dos problemas e preparar as reuniões dos comitês de governança do Projeto.
  - 2.16. Todas as reuniões realizadas entre o BANCO e o CONTRATADO durante a vigência do contrato deverão ser registradas em ata, conforme modelo previamente acordado.
  - 2.17. Durante a execução dos serviços de implementação da SOLUÇÃO, eventuais alterações do cronograma deverão ser imediatamente encaminhadas, com o respectivo relatório de impacto, para validação pelo BANCO.
    - 2.17.1. Caso haja alterações nas datas de implantação da SOLUÇÃO, ocasionadas em decorrência de ações do CONTRATADO, o BANCO se reserva ao direito de aplicar as sanções contratuais cabíveis.
  - 2.18. No decorrer da execução do Projeto as eventuais necessidades de Solicitações de Mudança (SMs) ou *Change Requests* (CRs) deverão ser submetidas ao Comitê responsável pelo controle integrado de mudanças do Projeto.
  - 2.19. Solicitações de Mudança (SMs) ou *Change Requests* (CRs) são aquelas solicitações realizadas pelo BANCO que não estão previamente definidas no escopo do Projeto conforme especificação existente nos Anexos do Termo de Referência.
  - 2.20. As Solicitações de Mudança (SMs), quando autorizadas pelo Banco, serão precificadas conforme regra adiante.
    - 2.20.1. Quando da inclusão de processos, devem ser utilizadas como base para precificação as regras a seguir, tendo como referência o contido no Anexo VIII – Modelo de Proposta Orientadora:

- 2.20.1.1. valor médio por processo no cenário existente; ou
- 2.20.1.2. valor médio por processo no macroprocesso em caso de novo cenário
- 2.20.2. Para alterações nos processos, utilizar como base para precificação a planilha de metrificação e catálogos de serviços, ANEXO XVI – METRIFICAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ESFORÇO NA CONTRATAÇÃO.
- 2.21. O CONTRATADO deve garantir que a conclusão de cada uma das fases de implementação da SOLUÇÃO cumpra todos os requisitos de qualidade necessários à sua aceitação;
  - 2.21.1. a avaliação da qualidade será efetuada mediante a utilização do serviço de *Quality Gate* disponibilizado pela SAP;
  - 2.21.2. o CONTRATADO deverá realizar, em conjunto com o BANCO, as verificações pertinentes a cada *Quality Gate*;
- 2.22. Ao final de cada fase das entregas, deverá ser realizada Reunião de Fechamento entre o BANCO e o CONTRATADO para validação das ações realizadas, documentação das lições aprendidas, verificação da qualidade (*Quality Gates*), validação da completeza e correitude dos entregáveis para emissão do Termo de Aceitação da Fase (TAF), bem como alinhamento quanto à realização da fase seguinte.

### **3. AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO FUNCIONAL E TÉCNICA EXISTENTE**

- 3.1. O CONTRATADO será responsável por avaliar de forma detalhada a situação dos serviços já implementados relacionados ao desenho funcional e técnico da SOLUÇÃO e definir as ações visando realizar as adequações necessárias para viabilizar a continuidade da implementação da SOLUÇÃO no BANCO, conforme as melhores práticas de implementação SAP.
  - 3.1.1. A avaliação corresponde à análise dos desenhos dos processos (*Business Blueprint*), arquitetura técnica, configurações, parametrizações e customizações relacionados aos módulos da SOLUÇÃO e seus componentes já implementados no BANCO, listados no Anexo XIII – Cenários e Processos.
  - 3.1.2. A avaliação deve contemplar também os itens descritos no Anexo X – Declaração do Escopo de Ajustes, sem necessariamente se restringir a esses aspectos.
- 3.2. Nos casos de recomendações de novas soluções técnicas (ajustes/correções), as propostas devem ser apresentadas tendo em vista as melhores práticas de implementação SAP, observando a infraestrutura de hardware e software existente no BANCO, conforme descrição no Anexo IX – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste.
- 3.3. O CONTRATADO deverá fornecer relatório do resultado da avaliação descrevendo a abrangência do que foi analisado para cada cenário relacionado no Anexo XIII – Cenários e Processos, com propostas de soluções, o correspondente parecer acerca do nível de prontidão da SOLUÇÃO e sua adequação técnica às melhores práticas de implementação SAP.
  - 3.3.1. O relatório produzido deverá ter o nível de detalhe que permita ao CONTRATADO posterior implementação das recomendações e atualização dos artefatos das fases de *Business Blueprint* e Realização.
- 3.4. Após o serviço de avaliação da SOLUÇÃO funcional e técnica existente, a execução das ações necessárias deverá ser realizada nas fases subseqüentes do Projeto, conforme metodologia ASAP.

#### **4. INSTALAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO NOS AMBIENTES COMPUTACIONAIS DO BANCO**

- 4.1. O CONTRATADO deverá elaborar o planejamento da instalação/atualização dos ambientes e apresentar ao BANCO, que será validado antes da execução das atividades.
- 4.2. O CONTRATADO deverá realizar análise e apresentar relatório que indique as providências requeridas visando adequação dos produtos e respectivos quantitativos de licenças às necessidades do BANCO junto à SAP. Deve ser considerado o levantamento apresentado no Anexo II - Licenciamento de Software SAP.
- 4.3. O CONTRATADO deverá realizar os procedimentos de instalação/atualização dos produtos de *software* que integram a SOLUÇÃO, nos ambientes computacionais de Desenvolvimento e Qualidade do BANCO.
- 4.4. O CONTRATADO deverá, seguindo o padrão do BANCO, fornecer a documentação/artefatos necessários e acompanhar a execução dos procedimentos de instalação/atualização dos produtos de *software* que integram a SOLUÇÃO, no ambiente computacional de Produção do BANCO.
- 4.5. O CONTRATADO deverá assegurar que os módulos e ferramentas requeridos para realização dos serviços de implementação de cada entrega da SOLUÇÃO estejam devidamente instalados, configurados e atualizados.
- 4.6. O CONTRATADO deverá produzir/atualizar documentação descrevendo os produtos de *software* e os respectivos procedimentos de instalação e configuração da SOLUÇÃO na plataforma computacional do BANCO.
- 4.7. Durante a execução das fases de instalação, configuração e atualização de cada módulo / ferramenta da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deve atender as seguintes condições:
  - 4.7.1. o CONTRATADO deverá acessar o site da SAP para obter o conjunto de componentes de *software* da SOLUÇÃO a ser instalado nos ambientes computacionais (Desenvolvimento, Qualidade e Produção) do BANCO;
  - 4.7.2. todos os componentes e materiais relativos aos módulos / ferramentas da SOLUÇÃO a serem instalados devem ter sido previamente licenciados em nome do BANCO junto ao fabricante do *software*;
  - 4.7.3. os procedimentos de instalação e configuração de *software* em ambiente produtivo devem ser realizados de acordo com o processo de Gerenciamento de Mudanças existente no BANCO;
  - 4.7.4. em caso de necessidade de instalação prévia de *software* básico ou de apoio (ex. sistema operacional, sistema gerenciador de banco de dados, servidor web, etc.), devem ser observados os seguintes procedimentos:
    - 4.7.4.1. detalhamento técnico do *software* e respectiva versão a ser instalada;
    - 4.7.4.2. solicitação da instalação do *software*, com antecedência mínima de 10 dias úteis, para execução pela equipe do BANCO;
    - 4.7.4.3. apoio técnico de profissionais do CONTRATADO durante os procedimentos de instalação do *software*.
- 4.8. Toda atualização e/ou manutenção de componentes de *software* da SOLUÇÃO requerida durante a execução dos serviços de implementação deverá ser realizada pelo CONTRATADO, sem ônus adicional para o BANCO.

#### **5. ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DO DESENHO FUNCIONAL E TÉCNICO DA SOLUÇÃO**

- 5.1. O CONTRATADO deverá providenciar a elaboração e/ou atualização da documentação funcional e técnica, tais como: desenho dos processos, mapeamento de integrações, documentos de configurações, especificações funcionais e técnicas necessárias à execução dos serviços de implementação da SOLUÇÃO.
- 5.2. O CONTRATADO deverá realizar os ajustes funcionais e técnicos na SOLUÇÃO, contemplando o resultado da avaliação realizada no item 3, após aprovação do BANCO.
- 5.3. O CONTRATADO deverá assegurar a integração da SOLUÇÃO demonstrando as possibilidades de integração nativa entre seus módulos adotando a opção mais adequada para as implementações que serão realizadas em comum acordo com o BANCO.
- 5.4. O CONTRATADO deverá fornecer mapa de integração dos processos futuros (TO BE) definidos na fase de desenho (Blueprint) no SAP bem como entre os processos do SAP e os sistemas legados. Referido mapa de integração dos processos, deve representar graficamente todas as integrações dos fluxos dos processos que envolvem a SOLUÇÃO SAP.
- 5.5. O CONTRATADO deverá utilizar a ferramenta SOLMAN ou BIZAGI para elaboração dos fluxos dos processos e o mapa de integração.

## **6. CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES**

- 6.1. O CONTRATADO deverá realizar as atividades de configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO e seus componentes, refletindo no ambiente SAP a implementação dos processos de negócios do BANCO e os *Gaps* definidos.
- 6.2. O CONTRATADO deverá realizar os ajustes técnicos na SOLUÇÃO, contemplando o resultado da avaliação realizada no item 3, após aprovação do BANCO.
  - 6.2.1. Deverão ser efetuadas as configurações, parametrizações e desenvolvimentos necessários, além da realização de Testes Unitários que assegurem a qualidade da funcionalidade e integração da SOLUÇÃO.
- 6.3. O CONTRATADO deverá elaborar e/ou atualizar toda documentação técnica relacionadas à configuração, parametrização e customização da solução e seus componentes.
- 6.4. O CONTRATADO deverá maximizar o uso de recursos nativos de configuração do SAP durante a implementação da SOLUÇÃO, minimizando as customizações por meio de novos desenvolvimentos de códigos (ABAP ou outros).
- 6.5. As eventuais necessidades de customizações exigindo novos desenvolvimentos de códigos deverão ser submetidas para análise do BANCO, acompanhadas de justificativa técnica e esforço requerido para implementação.
- 6.6. O CONTRATADO deverá refazer todos os serviços que forem implementados utilizando customização e que poderiam ter sido realizados através de parametrização sem nenhum ônus para o BANCO, exceto para os casos em que a customização foi formalmente solicitada pelo BANCO.

## **7. INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS E ENTIDADES EXTERNAS**

- 7.1. O CONTRATADO deverá implementar na SOLUÇÃO as integrações com sistemas legados e entidades externas ao BANCO, de acordo com as informações descritas no Anexo XI - Integrações com os Sistemas Legados e Entidades Externas.

## **8. PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO E CONTROLE DE TESTES DA SOLUÇÃO**

- 8.1. O CONTRATADO deverá realizar as atividades de planejamento, execução e controle de testes, considerando os seguintes tipos a serem adotados durante a implementação da SOLUÇÃO:
  - 8.1.1. Testes Unitários (Configurações, Parametrizações, Customizações e Funções/Perfis de Acesso);
  - 8.1.2. Testes de Cenários;
  - 8.1.3. Testes Integrados;
  - 8.1.4. Testes de Homologação (Aceitação);
  - 8.1.5. Testes de Stress e *Performance*;
  - 8.1.6. Testes de Regressão.
  
- 8.2. O CONTRATADO deverá atender as seguintes condições durante a execução das atividades de planejamento, execução e controle de testes da SOLUÇÃO:
  - 8.2.1. elaborar/atualizar a estratégia e o plano de testes baseado na metodologia ASAP (*Accelerated SAP*);
  - 8.2.2. planejar os ciclos dos Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados, Testes de Homologação, Testes de Stress e Performance e Testes de Regressão;
  - 8.2.3. definir a configuração e os procedimentos para gestão do ambiente de testes utilizando a ferramenta Solution Manager (SOLMAN);
  - 8.2.4. capacitar a equipe do BANCO na metodologia de testes adotada;
  - 8.2.5. definir os Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes;
  - 8.2.6. operacionalizar e gerir a evolução dos Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes definidas;
  - 8.2.7. executar os Testes Unitários (Configurações, Parametrizações, Customizações e Funções/Perfis de Acesso), Testes Integrados (1º ciclo) e Testes de Regressão;
  - 8.2.8. apoiar a equipe do BANCO nos Testes de Cenários e demais ciclos de Testes Integrados;
  - 8.2.9. apoiar a equipe do BANCO nos Testes de Homologação (Aceitação) dos processos de trabalho referentes ao escopo de cada entrega, simulando todos os procedimentos do ambiente produtivo do BANCO;
  - 8.2.10. criar *scripts* que permita a realização automatizada dos testes;
  - 8.2.11. executar testes de *stress* e *performance* utilizando ferramenta de automatização de testes;
  - 8.2.12. promover a execução dos procedimentos de testes de acordo com os perfis de acesso identificados e a partir de estações de trabalho do BANCO;
  - 8.2.13. realizar todos os ajustes e correções dos erros identificados na execução dos testes realizados;
  - 8.2.14. documentar os resultados dos testes, contemplando evidências dos casos executados bem como as respectivas validações pela equipe do BANCO;

- 8.2.15. coordenar a realização de todos os tipos de testes (Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados, Testes de Homologação, Testes de Stress e Performance e Testes de Regressão).
  - 8.2.16. gerar e apresentar relatórios de acompanhamento dos testes integrados e de homologação realizados durante a execução dos testes informando os testes planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes, previsão de conclusão conforme evolução.
- 8.3. Após serem concluídos os Testes de Homologação, o BANCO emitirá um Termo de Homologação Funcional (THF), atestando que a etapa foi realizada de acordo com as especificações definidas.

## **9. MIGRAÇÃO DE DADOS DOS SISTEMAS LEGADOS PARA A SOLUÇÃO**

- 9.1. As atividades de migração de dados dos sistemas legados do BANCO para a SOLUÇÃO deverão ser realizadas de acordo com os procedimentos descritos no Anexo XII - Migração de Dados dos Sistemas do Banco do Nordeste.

## **10. REVISÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DOS PLANOS DE BACKUP / RECOVERY E DE CONTINGÊNCIA**

- 10.1. O CONTRATADO deverá revisar a implementação do plano detalhando os procedimentos de *backup* e *recovery* que permitam a recuperação de informações dos dados da SOLUÇÃO, de acordo com as políticas definidas pelo BANCO.
- 10.2. O CONTRATADO deverá revisar a implementação do plano de contingência detalhando os procedimentos que permitam o restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO, em ambiente produtivo, nos casos de indisponibilidade.
- 10.3. O CONTRATADO deverá realizar em conjunto com a equipe do BANCO testes que permitam validar a efetividade dos planos de *backup* e *recovery* e de contingência bem como subsidiar as alterações identificadas como necessárias.

## **11. ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DO PLANO DE CUTOVER (TRANSIÇÃO) PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 11.1. O CONTRATADO deverá elaborar e executar o Plano de *Cutover* detalhado, incluindo a estratégia e o cronograma de atividades, visando à transição da SOLUÇÃO para o ambiente produtivo, referente a cada uma das entregas previstas no Anexo XX – Etapas e Entregas da Implementação da SOLUÇÃO.
  - 11.1.1. O CONTRATADO deverá apoiar o BANCO no *Cutover* dos sistemas legados, através da transferência de conhecimento de experiências de projetos anteriores, inserindo as ações referentes à desativação parcial ou total dos sistemas afetados por cada entrega.
- 11.2. O CONTRATADO deverá apoiar na definição da estratégia, estrutura, processos, procedimentos e governança de suporte da SOLUÇÃO implementada.
- 11.3. O CONTRATADO deverá definir o modelo organizacional, as responsabilidades, os processos e os procedimentos para gerenciamento dos dados mestres.

## **12. OPERAÇÃO ASSISTIDA**

- 12.1. Cada entrega descrita no Anexo XX - Etapas e Entregas da Implementação da SOLUÇÃO, deverá finalizar mediante etapa de Operação Assistida, com prazo de



execução de 90 (noventa) dias, durante o qual deverá ser assegurada a estabilização da entrega implantada no ambiente produtivo do BANCO.

- 12.2. O início da etapa de Operação Assistida para cada entrega corresponde à entrada em funcionamento dos respectivos componentes da SOLUÇÃO no ambiente produtivo do BANCO.
- 12.3. Durante o período de Operação Assistida, o CONTRATADO prestará os serviços descritos no Anexo VI – Serviços de Suporte Técnico, sem a apuração dos níveis de serviços estabelecidos.
- 12.4. Ao final de cada mês de Operação Assistida o CONTRATADO deverá emitir relatório contendo o estoque de chamados abertos e concluídos por módulo no período, nível de utilização, desempenho e disponibilidade da SOLUÇÃO.
- 12.5. O aceite do BANCO para a etapa de Operação Assistida representará o término da execução da implantação da respectiva entrega, ensejando a emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Entrega (TADE), desde que:
  - 12.5.1. Sejam concluídos os chamados abertos durante a operação assistida em produção, salvo aqueles indicados pelo BANCO como passíveis de atendimento posterior, por não comprometerem o adequado funcionamento da SOLUÇÃO.
- 12.6. O BANCO emitirá um Termo de Aceitação Definitiva da SOLUÇÃO (TADS) após a emissão dos termos de aceitação de todas as entregas atestando o aceite da implantação de toda a SOLUÇÃO em produção.

### **13. GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL**

- 13.1. Entenda-se por Gestão de Mudança Organizacional o processo pelo qual são tomadas ações para mobilização para o projeto, mapeamento organizacional, mapeamento de forças positivas e ofensivas ao projeto, análise de impacto organizacional, análise de risco operacional corporativo, ações de engajamento e motivação de equipe, ações de mitigação do impacto da implementação na organização; monitoramento do clima do projeto, ações de desenvolvimento de equipe; planejamento e estruturação da capacitação; capacitação de multiplicadores de treinamento, e comunicações do Projeto.
- 13.2. Durante as atividades de Gestão de Mudança Organizacional, o CONTRATADO deverá realizar ações de comunicação, mobilização, capacitação, levantamento e apoio no tratamento de impactos organizacionais visando:
  - 13.2.1. 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;
  - 13.2.2. possibilitar que os usuários assimilem corretamente as mudanças introduzidas, minimizando o impacto sobre o desempenho organizacional com a implantação da SOLUÇÃO.
- 13.3. O CONTRATADO será responsável pela elaboração de um plano de trabalho para orientar as ações de Gestão de Mudança Organizacional, mediante aprovação por parte da equipe do BANCO.
  - 13.3.1. A equipe de Gestão da Mudança do CONTRATADO deverá sugerir uma rede de mudança para o BANCO, de forma a representar todas as partes interessadas em âmbito organizacional.

- 13.3.2. As partes interessadas se referem a pessoas-chave da Instituição e aos demais empregados impactados pelas mudanças decorrentes da implementação da SOLUÇÃO.
  - 13.3.3. A abordagem de Gestão da Mudança Organizacional a ser considerada pelo CONTRATADO deverá compreender as atividades de planejamento e execução de ações de comunicação.
  - 13.3.4. As ações de comunicação devem propiciar o entendimento e a sensibilização de todos os públicos envolvidos com a implantação da SOLUÇÃO
  - 13.3.5. A Gestão da Mudança Organizacional deverá oferecer apoio no tratamento de impactos organizacionais, além de constante mensuração e reporte da efetividade das atividades realizadas.
- 13.4. Ao realizar a Gestão da Mudança Organizacional, o CONTRATADO deverá buscar o alcance dos seguintes objetivos que contribuam para a eficácia na implantação da SOLUÇÃO:
- 13.4.1. estabelecer um patrocínio, visível e tangível com a liderança, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da SOLUÇÃO;
  - 13.4.2. minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a sua aceitação;
  - 13.4.3. realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
  - 13.4.4. 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;
  - 13.4.5. determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
  - 13.4.6. 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;
  - 13.4.7. capacitar o corpo funcional do BANCO nos módulos da SOLUÇÃO para que a mudança possa efetivamente ser implantada.
- 13.5. O Plano de Gestão de Mudança Organizacional deverá ser elaborado pelo CONTRATADO, em parceria com o BANCO, devendo ser parte integrante do Plano de Gerenciamento do Projeto.
- 13.6. As diretrizes aprovadas no Plano de Gestão de Mudança Organizacional deverão ser observadas durante a execução das atividades sob a responsabilidade do CONTRATADO e do BANCO.
- 13.7. O Plano de Gestão de Mudança Organizacional deve abranger o público interno do BANCO, composto pelo corpo funcional e colaboradores do BANCO que serão impactados com a implantação da SOLUÇÃO.

- 13.8. 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.
  - 13.9. O CONTRATADO deverá realizar, em conjunto com o BANCO, revisão no levantamento dos principais impactos organizacionais gerados em decorrência das mudanças nos sistemas e processos atuais para a SOLUÇÃO a ser implantada.
  - 13.10. O CONTRATADO deverá apoiar na elaboração do Plano de Ação que será conduzido e aplicado pelo BANCO, para tratamento dos impactos organizacionais.
- 14. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO PARA A EQUIPE DO BANCO**
- 14.1. Os serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento da SOLUÇÃO para equipe do BANCO deverão ser realizados de acordo com os procedimentos descritos no Anexo IV – Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento.