

ANEXO IV – SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pelo CONTRATADO visando capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da Solução Integrada de Gestão Empresarial da plataforma SAP (doravante chamada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante chamado BANCO).
- 1.2. Para fins deste anexo, entende-se como treinamento o fornecimento de capacitação do público alvo na operacionalização da SOLUÇÃO, por meio de cursos nas modalidades presenciais e a distância, contemplando inclusive a realização das seguintes atividades:
 - 1.2.1. preparação e disponibilização de material de cada treinamento;
 - 1.2.2. configuração do ambiente, incluindo a carga de dados para realização do treinamento;
 - 1.2.3. preparação do ambiente para propiciar o treinamento a distância (*e-learning*);
 - 1.2.4. aplicação de metodologia de avaliação da aprendizagem;
 - 1.2.5. emissão de certificado de capacitação dos participantes dos treinamentos; e
 - 1.2.6. aplicação de pesquisa de satisfação junto aos participantes dos treinamentos.
- 1.3. O treinamento deverá ser realizado por instrutores devidamente qualificados, com perfil comprovadamente compatível com o descrito no Anexo XXI - Perfis e Qualificações dos Profissionais.
- 1.4. Este documento considera como transferência de conhecimento as atividades realizadas pelo CONTRATADO visando repasse de subsídios e informações para que as equipes do BANCO obtenham os conhecimentos no que diz respeito aos aspectos de arquitetura, instalação, configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO.

2. TREINAMENTO

- 2.1. Estratégia de Treinamento
 - 2.1.1. O CONTRATADO deverá elaborar e apresentar documento da Estratégia de Treinamento com as seguintes características:
 - 2.1.1.1. conceitos e objetivos das ações de treinamento;
 - 2.1.1.2. construções dos Planos de Treinamento;
 - 2.1.1.3. fatores que influenciam a definição dos Planos de Treinamento;
 - 2.1.1.4. público-alvo, considerando treinamento para: equipe do projeto, multiplicadores, gestores de macroprocesso, equipe de tecnologia da informação e usuário final;
 - 2.1.1.4.1. os treinamentos que serão ofertados à equipe do Projeto, em cada fase, deverão contemplar treinamentos em ferramentas específicas necessárias ao trabalho técnico, metodologia ASAP, Solution Manager, CA PPM, visão geral de cada módulo da SOLUÇÃO, dentre outros;
 - 2.1.1.5. modalidades de treinamento;
 - 2.1.1.6. material de treinamento;
 - 2.1.1.7. identificação de usuários para treinamento;
 - 2.1.1.8. catálogo de cursos;
 - 2.1.1.9. logística do treinamento;
 - 2.1.1.10. mobilização e comunicação para treinamento;

- 2.1.1.11. avaliação da efetividade do treinamento; e,
- 2.1.1.12. papéis, responsabilidades, cronograma macro de execução por entrega dos módulos da SOLUÇÃO.

2.2. Plano de Treinamento

2.2.1. O CONTRATADO deverá elaborar Planos de Treinamento, por entrega dos módulos da SOLUÇÃO, com as seguintes características:

- 2.2.1.1. os planos devem conter todos os treinamentos que serão realizados por fase;
- 2.2.1.2. os treinamentos previstos nos planos devem abranger todos os macroprocessos e cenários que integram o escopo da SOLUÇÃO;
- 2.2.1.3. os treinamentos deverão ser aderentes ao público-alvo descrito neste anexo;
- 2.2.1.4. o cronograma de execução dos planos devem ser sincronizados com as fases da implementação e entrega dos módulos da SOLUÇÃO;
- 2.2.1.5. os treinamentos devem ser ofertados na modalidade presencial e à distância (*e-learning*);
- 2.2.1.6. o conteúdo dos treinamentos deve permitir a capacitação dos usuários na operacionalização da SOLUÇÃO; e,
- 2.2.1.7. os treinamentos previstos nos planos devem conter as seguintes informações:
 - 2.2.1.7.1. uma breve descrição;
 - 2.2.1.7.2. conteúdo programático;
 - 2.2.1.7.3. relação de recursos necessários (por exemplo, projetor);
 - 2.2.1.7.4. público-alvo;
 - 2.2.1.7.5. carga horária; e,
 - 2.2.1.7.6. forma de avaliação e de certificação (quando for o caso).

2.2.2. Os Planos de Treinamento deverão ser submetidos à avaliação do BANCO que apontará as eventuais não conformidades visando alteração pelo CONTRATADO.

- 2.2.2.1. o BANCO poderá recusar o Plano de Treinamento caso as desconformidades não sejam regularizadas pelo CONTRATADO;
- 2.2.2.2. o CONTRATADO deverá solucionar as desconformidades até em novo prazo definido em conjunto com o BANCO; e,
- 2.2.2.3. nos casos de mais de uma recusa do Plano de Treinamento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência.

2.3. Material de Treinamento

2.3.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material e recursos didáticos (apostilas, livros, apresentações e demais documentos) necessários à realização dos treinamentos.

- 2.3.1.1. deverão ser fornecidos materiais distintos para a modalidade presencial e a distância (*e-learning*), com base na visão cenário e processo;

2.3.2. O conteúdo e material de treinamento dos cursos da modalidade à distância deverão ser:

- 2.3.2.1. oferecidos com informações mais detalhadas do que a existente no material utilizado na modalidade presencial;
- 2.3.2.2. entregues ao BANCO no padrão SCORM, versão 2004 (segunda e terceira edição), SCORM 1.2 e/ou em formato que permita a disponibilização via WEB; e,

- 2.3.2.3. hospedados em infraestrutura tecnológica e plataforma de soluções educacionais possíveis de acesso pelo BANCO, podendo, em comum acordo, utilizar a plataforma de ensino a distância existente no BANCO.
- 2.3.3. O material de treinamento utilizado na modalidade presencial deverá ser impresso em boa qualidade e entregue também em formato digital, de forma que permita à equipe do BANCO realizar edição nos conteúdos, quando considerar necessário.
- 2.3.4. O material do treinamento, incluindo o currículo do instrutor e os recursos didáticos necessários, deverá ser submetido à aprovação do BANCO com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à realização do treinamento.
 - 2.3.4.1. o BANCO poderá rejeitar o material e/ou o instrutor indicado para ministrar o treinamento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
 - 2.3.4.2. caberá ao CONTRATADO sanar os motivos da recusa em novo prazo definido em conjunto com o BANCO; e,
 - 2.3.4.3. nos casos de mais de uma recusa do material ou do instrutor do treinamento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência.
- 2.3.5. Quanto ao conteúdo e organização do material de treinamento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:
 - 2.3.5.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;
 - 2.3.5.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;
 - 2.3.5.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;
 - 2.3.5.4. apresentação clara dos objetivos de cada módulo, resumo, atividades de aplicação e verificação do conhecimento;
 - 2.3.5.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles; e,
 - 2.3.5.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.
- 2.4. Realização dos Treinamentos
 - 2.4.1. Quanto à realização dos treinamentos, o CONTRATADO deverá observar o seguinte:
 - 2.4.1.1. a realização de cada treinamento deverá ser de acordo com o Plano de Treinamento previamente aprovado pelo Banco;
 - 2.4.1.1.1. nos casos de atrasos na execução do Plano de Treinamento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência; e,
 - 2.4.1.1.2. a qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar ajustes ao Plano de Treinamento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.
 - 2.4.1.2. a realização dos cursos presenciais deve ser precedida de comunicação formal aos participantes das turmas definidas, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início de cada treinamento.
 - 2.4.2. O CONTRATADO deverá ofertar treinamentos aos empregados do BANCO, na modalidade presencial, para 102 turmas totalizando 2040 horas.
 - 2.4.3. Para realização dos treinamentos, o CONTRATADO deverá identificar junto ao BANCO o respectivo público-alvo, a ser formado por:
 - 2.4.3.1. empregados do BANCO; e,
 - 2.4.3.2. equipe de atendimento de primeiro nível a demandas internas.

- 2.4.4. O CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO definição das turmas requeridas para cada treinamento, levando em conta o Plano de Treinamento, o público-alvo, além dos macroprocessos e cenários.
- 2.4.5. Caso as definições de turmas não contemplem o atendimento das necessidades de treinamento em termos de macroprocessos, cenários, processos e público-alvo, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência.

3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

3.1. Plano de Transferência de Conhecimento

- 3.1.1. O CONTRATADO deverá elaborar Plano de Transferência de Conhecimento descrevendo a estratégia a ser adotada nas ações de transferência de conhecimento, abordando os aspectos de arquitetura, instalação, configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO.
- 3.1.2. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá conter um cronograma sincronizado com as fases de implementação e entregas da SOLUÇÃO.
- 3.1.3. A execução do Plano de Transferência de Conhecimento deverá permitir que as equipes do BANCO conheçam os procedimentos e as informações relacionadas com instalação, implementação e sustentação da SOLUÇÃO.
 - 3.1.3.1. a transferência de conhecimento deverá ser efetuada apenas na modalidade presencial;
 - 3.1.3.2. a transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pelo CONTRATADO; e,
 - 3.1.3.3. a transferência de conhecimento deve abranger todos os componentes da SOLUÇÃO, no tocante aos aspectos de arquitetura, instalação do ambiente, configuração, perfis de acesso, parametrização, customização e migração de base de dados.
- 3.1.4. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pelo CONTRATADO.
 - 3.1.4.1. o BANCO poderá rejeitar o Plano de Transferência de Conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
 - 3.1.4.2. caberá ao CONTRATADO efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO; e
 - 3.1.4.3. nos casos de mais de uma recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no termo de Referência.

3.2. Material de Transferência de Conhecimento

- 3.2.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.
- 3.2.2. O material de transferência de conhecimento deverá ser impresso em boa qualidade e entregue também em formato digital, de forma que permita à equipe do BANCO realizar edição nos conteúdos, quando considerar necessário.
- 3.2.3. O material de transferência de conhecimento deve ser submetido à aprovação do BANCO com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à realização das atividades de transferência de conhecimento.
 - 3.2.3.1. o BANCO poderá rejeitar o material de transferência de conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;

- 3.2.3.2. caberá ao CONTRATADO efetuar no material de transferência de conhecimento as alterações necessárias, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO; e,
- 3.2.3.3. nos casos de mais de uma recusa do material de transferência de conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência.
- 3.2.4. Quanto ao conteúdo e organização do material de transferência de conhecimento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:
 - 3.2.4.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;
 - 3.2.4.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;
 - 3.2.4.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;
 - 3.2.4.4. apresentação clara dos objetivos de cada documento;
 - 3.2.4.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles; e,
 - 3.2.4.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.
- 3.3. Realização da Transferência de Conhecimento:
 - 3.3.1. A realização da transferência de conhecimento deverá ser de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento previamente aprovado pelo Banco.
 - 3.3.1.1. nos casos de atrasos na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no Termo de Referência; e,
 - 3.3.1.2. a qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.
 - 3.3.2. Para realização da transferência de conhecimento, o CONTRATADO deverá identificar junto ao BANCO o respectivo público-alvo, a ser formado por:
 - 3.3.2.1. empregados ou colaboradores do BANCO da Superintendência de Tecnologia da Informação;
 - 3.3.2.2. usuários-chave;
 - 3.3.2.3. usuários administradores da SOLUÇÃO; e,
 - 3.3.2.4. equipe de atendimento a demanda Internas.
 - 3.3.3. O CONTRATADO deverá ofertar transferência de conhecimento na modalidade presencial aos empregados e outros colaboradores do BANCO para até 12 turmas, totalizando 244 horas.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. Os treinamentos presenciais deverão acontecer nas dependências do Banco do Nordeste no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas – CAPGV, situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza (CE).
- 4.2. Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento serão de responsabilidade do CONTRATADO, sem ônus adicionais para o BANCO.
- 4.3. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pelo CONTRATADO, tendo como utilização exclusiva ao BANCO.

- 4.3.1. A gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e demonstrações de uso da SOLUÇÃO contratada.
- 4.4. Toda documentação gerada pelo CONTRATADO deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade.
- 4.5. Os treinamentos deverão ser ministrados em consonância com o Plano de Treinamento e concluídos antes da implantação do cenário e/ou processo no ambiente de produção do BANCO.
- 4.6. Cada treinamento será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO.
 - 4.6.1. O treinamento, cuja avaliação do instrutor for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário.
 - 4.6.2. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas do CONTRATADO.