

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. Instalação/atualização da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais do BANCO;
- 1.3. Elaboração/atualização do Desenho Funcional e Técnico da Solução;
- 1.4. Configuração e customização da SOLUÇÃO e seus componentes;
- 1.5. Integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados e entidades externas;
- 1.6. Planejamento, execução e controle de testes da SOLUÇÃO;
- 1.7. Migração dos dados dos sistemas legados para a SOLUÇÃO;
- 1.8. Revisão do dimensionamento da infraestrutura tecnológica necessária para instalação e operação da SOLUÇÃO;
- 1.9. Elaboração/revisão da implementação de estratégia de arquivamento e expurgo de dados;
- 1.10. Elaboração e implementação dos planos de backup/recovery e de contingência;
- 1.11. Elaboração e execução do Plano de *Cutover* (Transição) para Implantação da SOLUÇÃO;
- 1.12. Operação Assistida;
- 1.13. Gestão de Mudança Organizacional;
- 1.14. Treinamento e Transferência de Conhecimento para equipe do BANCO.

Todos os serviços acima listados estão, a seguir, detalhados neste documento.

2. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

- 2.1. Para executar os serviços de implementação da SOLUÇÃO o CONTRATADO deve:
 - 2.1.1. alocar uma equipe suficientemente adequada em quantidade, capacitação e experiência, visando realizar as atividades de implementação da SOLUÇÃO, composta, no mínimo, dos perfis detalhados no Anexo XXI - Perfis e Qualificações dos Profissionais;
 - 2.1.1.1. A comprovação dos perfis deve ser realizada quando do início da atuação dos profissionais na execução dos serviços contratados;
 - 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. fornecer, em até 24 (vinte e quatro) horas e sempre que solicitado pelo BANCO, relatório e informações sobre a prestação dos serviços de implementação da SOLUÇÃO;

- 2.1.4. 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;
- 2.1.5. responsabilizar-se pela implementação de quaisquer módulos/*softwares* necessários ao atendimento de todas especificações e condições deste documento, sem ônus adicional para o BANCO;
- 2.1.6. responsabilizar-se pelos custos de salários, hospedagem, diárias, telefones, transporte e alimentação da equipe de profissionais alocados para prestação dos serviços de implementação da SOLUÇÃO;
- 2.1.7. responsabilizar-se pelas prescrições e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução dos serviços contratados;
- 2.1.8. identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com itens similares que sejam de propriedade do BANCO;
- 2.1.9. reexecutar serviços, sempre que solicitado pelo BANCO, quando estiverem em desacordo com as especificações definidas, sem ônus adicional para o BANCO, durante a vigência contratual;
- 2.1.10. fornecer todos os planos, esboços, especificações, desenhos e outros documentos elaborados durante o desenvolvimento dos trabalhos que serão de propriedade do BANCO;
- 2.1.11. garantir que a conclusão de cada uma das fases de implementação da SOLUÇÃO cumpra todos os requisitos de qualidade necessários à sua aceitação
 - 2.1.11.1. a avaliação da qualidade será efetuada mediante a utilização do serviço de *Quality Gate* disponibilizado pela SAP;
 - 2.1.11.2. o CONTRATADO deverá realizar, em conjunto com o BANCO, as verificações pertinentes a cada *Quality Gate*;
- 2.2. A realização do serviço de implementação da SOLUÇÃO poderá ocorrer fora do horário comercial (8h30 às 17h30), 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 do Termo de Referência e anexos, mantendo sem alterações as integrações nativas da SOLUÇÃO.

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, provendo postos de trabalho (mesa, estação desktop e ramal telefônico), promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados do CONTRATADO e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Termo de Referência e 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, gestão de mudanças, documentação, divulgações e comunicação, 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 da SOLUÇÃO, de acordo com a metodologia de Gestão de Projeto

- do CONTRATADO, seguindo as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*), metodologia ASAP (*Accelerated SAP*) e métodos ágeis.
- 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. O CONTRATADO deverá utilizar a ferramenta Solution Manager (SOLMAN), versão 7.2 ou superior, para o gerenciamento do Projeto.
 - 4.4. 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:
 - 4.4.1. relação hierárquica dessa estrutura com a estrutura organizacional do BANCO, visando dar a necessária autonomia para a equipe de desenvolvimento do Projeto;
 - 4.4.2. atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto, incluindo empregados do BANCO e profissionais alocados pelo CONTRATADO;
 - 4.4.3. relação dos recursos humanos envolvidos por entrega/fase/macro-atividade (conforme cronograma), indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO.
 - 4.5. O CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais especializados nos módulos especificados no Anexo I – Macroprocessos, Cenários e Módulos da Solução SAP 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.
 - 4.5.1. 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;
 - 4.5.2. para execução das atividades de configuração da SOLUÇÃO, os profissionais devem possuir certificação SAP nos respectivos módulos a serem configurados.
 - 4.6. A comprovação das qualificações profissionais citadas neste Anexo ocorrerá mediante apresentação de certificados, currículos profissionais ou outro documento equivalente, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, nas seguintes situações:
 - 4.6.1. a partir da 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. para os demais profissionais, a partir da data de alocação prevista para execução dos respectivos serviços contratados.
 - 4.7. 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.
 - 4.7.1. 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;
 - 4.7.2. 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.

- 4.8. Nenhuma alteração na equipe técnica ou no nível gerencial do CONTRATADO poderá afetar o cronograma, nem tampouco a qualidade da entrega dos produtos previstos na contratação.
- 4.9. 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.
 - 4.9.1. 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.
 - 4.9.2. 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.
- 4.10. 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.
 - 4.10.1. O CONTRATADO será responsável pela identificação, definição e comunicação dos padrões a serem utilizados na execução do projeto.
- 4.11. 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, sendo facultada a sugestão de ajustes.
 - 4.11.1. O CONTRATADO terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para efetuar os ajustes sugeridos pelo BANCO nos citados documentos.
- 4.12. Cada fase das entregas deverá iniciar com Reunião de Abertura, onde será apresentado ao BANCO o planejamento detalhado das atividades, incluindo equipe alocada e os respectivos prazos de execução.
- 4.13. O CONTRATADO deverá elaborar relatórios de 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.
- 4.14. Todas as reuniões realizadas entre o BANCO e o CONTRATADO durante a vigência do contrato deverão ser registradas em ata, conforme modelo previamente acordado.
- 4.15. 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.
 - 4.15.1. 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.
- 4.16. 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 correção dos entregáveis para aceitação da fase, bem como alinhamento quanto à realização da fase seguinte.

5. INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO NOS AMBIENTES COMPUTACIONAIS DO BANCO

- 5.1. O CONTRATADO deverá elaborar o planejamento da atualização dos ambientes e apresentar ao BANCO, que será validado antes da execução das atividades.

- 5.2. O CONTRATADO deverá realizar os procedimentos de instalação/atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO, nos ambientes computacionais (Desenvolvimento, Qualidade e Produção) do BANCO.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Serão de responsabilidade do CONTRATADO as atividades complementares de migração e carga de dados que eventualmente sejam requeridas visando execução dos procedimentos de instalação, configuração e atualização da SOLUÇÃO.
- 5.6. Durante a execução das fases de instalação, configuração e atualização de cada módulo / ferramenta da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deve atender as seguintes condições:
 - 5.6.1. o CONTRATADO deverá entregar 1 (um) conjunto completo dos componentes de *software* da SOLUÇÃO a ser instalado nos ambientes computacionais (Desenvolvimento, Qualidade e Produção) do BANCO;
 - 5.6.2. todos os componentes e materiais relativos aos módulos / ferramentas da SOLUÇÃO a serem instalados nos ambientes computacionais do Banco devem ter sido previamente licenciados junto ao fabricante do *software*;
 - 5.6.3. 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;
 - 5.6.4. 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:
 - 5.6.4.1. detalhamento técnico do *software* e respectiva versão a ser instalada;
 - 5.6.4.2. solicitação da instalação do *software*, em tempo hábil, para execução pela equipe do BANCO;
 - 5.6.4.3. apoio técnico de profissionais do CONTRATADO durante os procedimentos de instalação do *software*.
- 5.7. 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.

6. ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DO DESENHO FUNCIONAL E TÉCNICO DA SOLUÇÃO

- 6.1. O CONTRATADO deverá providenciar a elaboração e/ou atualização da documentação 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.
- 6.2. O CONTRATADO deverá realizar os ajustes técnicos na SOLUÇÃO, de acordo com definição do Anexo X – Declaração de Escopo de Ajustes.
 - 6.2.1. Deverá ser efetuada a atualização dos documentos de *Business Blueprint* (BBPs) e demais artefatos dessa fase, com base nas definições correspondentes aos itens elencados no referido anexo.

7. CONFIGURAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES

- 7.1. O CONTRATADO deverá realizar as atividades de configuração e customização da SOLUÇÃO e seus componentes, refletindo no ambiente SAP a implementação dos processos de negócios do BANCO e os *gaps* definidos.
- 7.2. O CONTRATADO deverá realizar os ajustes técnicos na SOLUÇÃO, de acordo com a definição do Anexo X – Declaração de Escopo de Ajustes.
 - 7.2.1. deverão ser efetuadas as configurações e desenvolvimentos necessários, além da realização de Testes Unitários que assegurem a qualidade da funcionalidade e integração da solução SAP.
 - 7.2.2. deverão ser atualizados e/ou elaborados os documentos relacionados com os ajustes efetuados em todos os módulos.
- 7.3. Durante a implementação da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá maximizar o uso de recursos nativos de configuração do SAP, minimizando as customizações por meio de novos desenvolvimentos de códigos (ABAP ou outros).
- 7.4. As eventuais necessidades de customizações exigindo novos desenvolvimentos de códigos (ABAP ou outros) deverão ser submetidas para análise do BANCO, acompanhadas de justificativa técnica e esforço requerido para implementação.

8. INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS E ENTIDADES EXTERNAS

- 8.1. 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.

9. PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO E CONTROLE DE TESTES DA SOLUÇÃO

- 9.1. 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:
 - 9.1.1. Testes Unitários (Configurações, Customizações e Funções/Perfis de Acesso);
 - 9.1.2. Testes de Cenários;
 - 9.1.3. Testes Integrados;
 - 9.1.4. Testes de Homologação (Aceitação);
 - 9.1.5. Testes de *Stress* e Performance;
 - 9.1.6. Testes de Regressão.
- 9.2. O CONTRATADO deverá atender as seguintes condições durante a execução das atividades de planejamento, execução e controle de testes da SOLUÇÃO:
 - 9.2.1. elaborar/atualizar a estratégia e o plano de testes baseado na metodologia ASAP (*Accelerated SAP*);
 - 9.2.2. definir a configuração e os procedimentos para gestão do ambiente de testes utilizando a ferramenta *Solution Manager* (SOLMAN);
 - 9.2.3. capacitar a equipe do Banco na metodologia de testes adotada;
 - 9.2.4. definir os Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes;
 - 9.2.5. operacionalizar e gerir a evolução dos Casos de Testes, Cenários Testes e Sequências de Testes definidas;
 - 9.2.6. executar os Testes Unitários (Configurações, Customizações e Funções/Perfis de Acesso), Testes Integrados (1º.ciclo) e Testes de Regressão;
 - 9.2.7. apoiar a equipe do Banco nos Testes de Cenários e demais ciclos de Testes Integrados;

- 9.2.8. 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;
 - 9.2.9. criar *scripts* que permita a realização automatizada dos testes;
 - 9.2.10. executar testes de *stress* e *performance* utilizando ferramenta de automatização de testes;
 - 9.2.11. promover a execução dos procedimentos de testes de acordo com os perfis de acesso identificados e a partir de estações de trabalho do BANCO;
 - 9.2.12. documentar os resultados dos testes, contemplando evidências dos casos executados bem como as respectivas validações pela equipe do BANCO;
 - 9.2.13. 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).
- 9.3. 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.

10. MIGRAÇÃO DE DADOS DOS SISTEMAS LEGADOS PARA A SOLUÇÃO

- 10.1. 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.

11. REVISÃO DO DIMENSIONAMENTO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- 11.1. O CONTRATADO deverá realizar estudo técnico que permita avaliar a adequação dos recursos computacionais do BANCO a serem utilizados na operacionalização da SOLUÇÃO em ambiente produtivo.
- 11.1.1. deve ser revisado o ambiente computacional necessário para suportar toda a SOLUÇÃO e seus componentes de forma a apresentar desempenho adequado em sua operacionalização em produção;
 - 11.1.2. devem ser considerados os recursos computacionais de processamento, armazenamento de dados, *backup*, comunicação, segurança das informações, serviços *web* e estações de trabalhos;
 - 11.1.3. no dimensionamento dos recursos computacionais, o estudo deve considerar as necessidades por ocasião da implantação de cada entrega e o crescimento futuro no horizonte de, pelo menos, 3 (três) anos;
 - 11.1.4. o dimensionamento deverá informar a estrutura de *hardware* que deve ser disponibilizada para suportar sua SOLUÇÃO, indicando o tipo de processador, número de *cores*, memória e disco;
 - 11.1.5. o provimento dos recursos computacionais recomendados para expansão será realizado pelo BANCO, de acordo com as características da infraestrutura tecnológica a ser utilizada pela SOLUÇÃO;
 - 11.1.6. os componentes de hardware e software da infraestrutura tecnológica que será utilizada pela SOLUÇÃO encontra-se detalhada no Anexo IX – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste.

12. ELABORAÇÃO/REVISÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE ARQUIVAMENTO E EXPURGO DE DADOS

- 12.1. O CONTRATADO deverá elaborar/revisar e implementar procedimentos de arquivamento e recuperação dos dados, de acordo com os parâmetros definidos

pelo BANCO, observando os prazos legais de retenção definidos por órgãos reguladores.

12.2. O CONTRATADO deverá elaborar/revisar e implementar procedimentos para expurgo dos dados, de acordo com os parâmetros definidos pelo BANCO, observando os prazos legais de retenção definidos por órgãos reguladores.

12.3. O CONTRATADO deverá documentar estratégias e procedimentos de arquivamento, recuperação e expurgo de dados da SOLUÇÃO, para entrega à equipe do BANCO.

13. ELABORAÇÃO/REVISÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS PLANOS DE *BACKUP* / *RECOVERY* E DE CONTINGÊNCIA

13.1. O CONTRATADO deverá elaborar/revisar e implementar 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.

13.2. O CONTRATADO deverá elaborar/revisar e implementar plano de contingência detalhando os procedimentos que permitam o restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO, em ambiente produtivo, nos casos de indisponibilidade.

13.3. O CONTRATADO deverá realizar em conjunto com a equipe do BANCO testes que permitam validar a efetividade dos planos de *backup/recovery* e de contingência bem como subsidiar as alterações identificadas como necessárias.

14. ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DO PLANO *CUTOVER* (TRANSIÇÃO) PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

14.1. 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.

14.1.1. 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.

14.2. O CONTRATADO deverá definir a estratégia, a estrutura, os processos, os procedimentos e a governança de suporte da solução implementada.

14.3. O CONTRATADO deverá definir o modelo organizacional, as responsabilidades, os processos e os procedimentos para gerenciamento dos dados mestres.

15. OPERAÇÃO ASSISTIDA

15.1. Cada entrega descrita no Anexo XX - Etapas e Entregas da Implementação da Solução, deverá finalizar mediante etapa de Operação Assistida, com prazo mínimo de execução de 90 (noventa) dias, até estabilização da entrega implantada no ambiente produtivo do BANCO.

15.2. 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.

15.3. Durante o período de Operação Assistida, o CONTRATADO prestará os serviços de descritos no Anexo VI – Serviços de Suporte Técnico, sem a apuração dos níveis de serviços estabelecidos.

15.4. 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.

- 15.5. 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:
 - 15.5.1. 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.
- 15.6. 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.

16. GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL

- 16.1. Entenda-se por Gestão de Mudança Organizacional 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.
- 16.2. 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:
 - 16.2.1. 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;
 - 16.2.2. permitir que os usuários assimilem corretamente as mudanças introduzidas, minimizando o impacto sobre o desempenho organizacional com a implantação da SOLUÇÃO.
- 16.3. 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.
 - 16.3.1. 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.
 - 16.3.1.1. As partes interessadas se referem a pessoas-chave da organização e aos demais empregados impactados pelas mudanças decorrentes da implementação da SOLUÇÃO.
 - 16.3.2. A abordagem de Gestão da Mudança Organizacional a ser considerada pelo CONTRATADO deverá compreender as atividades de planejamento e execução de ações de comunicação.
 - 16.3.2.1. As ações de comunicação devem propiciar o entendimento e a sensibilização de todos os públicos envolvidos com o a implantação da SOLUÇÃO
 - 16.3.3. A Gestão da Mudança Organizacional deverá oferecer apoio no tratamento de impactos organizacionais, além de constante mensuração e reporte da efetividade das atividades realizadas.
- 16.4. 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:
 - 16.4.1. estabelecer um patrocínio, visível e tangível com a liderança, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da SOLUÇÃO;
 - 16.4.2. minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a sua aceitação;

- 16.4.3. realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
 - 16.4.4. 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;
 - 16.4.5. determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
 - 16.4.6. 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;
 - 16.4.7. capacitar o corpo funcional do BANCO nos módulos da SOLUÇÃO para que a mudança possa efetivamente ser implantada.
- 16.5. 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.
- 16.6. 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.
- 16.7. 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.
- 16.8. 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.
- 16.9. 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.
- 16.10. O CONTRATADO deverá apoiar na elaboração do Plano de Ação que será conduzido e aplicado pelo BANCO, para tratamento dos impactos organizacionais.

17. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO PARA A EQUIPE DO BANCO

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.