

## ANEXO XVI – METRIFICAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ESFORÇO NA CONTRATAÇÃO

### 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever a forma de metrificação e distribuição de esforço na contratação de Serviços de Manutenção Evolutiva, a serem executados no contexto do Sistema Integrado de Gestão Empresarial da plataforma SAP (doravante chamado SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante chamado BANCO).

### 2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.1. Os conceitos descritos adiante serão utilizados no detalhamento da metrificação e distribuição de esforço utilizada na contratação de Serviços de Manutenção Evolutiva da SOLUÇÃO.

2.1.1. Unidade de Serviço Técnico (UST) - trata-se de medida padronizada utilizada para estimar tamanho das demandas SAP, considerando a complexidade, a necessidade de inclusão de novas funcionalidades ou alteração das existentes e o tipo de produtos a serem entregues.

2.1.1.1. A métrica que será utilizada está descrita no item 4 deste ANEXO.

2.1.2. Ordem de Serviço (OS) – documento que define o produto a ser entregue pela CONTRATADO visando atender uma demanda evolutiva ou corretiva, resultado de uma modificação ou criação a ser executada na SOLUÇÃO.

2.1.2.1. O produto será medido conforme metrificação estipulada pelo BANCO e o CONTRATADO será remunerado de acordo com metrificação em USTs.

2.1.3. Catálogo de Serviços – São atividades temporárias, realizadas nas instalações do BANCO, relacionadas com a utilização, manutenção, evolução dos produtos e as respectivas configurações que compõem a SOLUÇÃO.

2.2. Para atendimento de demandas evolutivas e corretivas nos módulos e processos da SOLUÇÃO em produção, o BANCO adotará a metodologia ASAP-BNB, resumidamente descrita no Item 3 deste Anexo.

### 3. SUMÁRIO DA METODOLOGIA ASAP-BNB

3.1. A metodologia ASAP-BNB é aderente aos paradigmas de desenvolvimento de *software* do mercado, com a previsão de entrega de artefatos obrigatórios, considerados parte integrante dos serviços solicitados e executados pelo CONTRATADO e, assim, considerados como evidências objetivas da prestação do serviço.

3.2. Na metodologia ASAP-BNB, a execução das atividades e geração dos entregáveis relativos aos serviços contratados observará as seguintes fases de atendimento: Preparação Inicial, Business *Blueprint*, Realização-Construção, Realização-Testes Integrados e Preparação Final.

3.2.1. Todas as saídas, artefatos, instâncias, orientações e guias serão disponibilizados e entregues ao CONTRATADO quando da assinatura do Contrato.

3.2.2. Preparação Inicial – compreende as seguintes subfases:

3.2.2.1. levantamento de requisitos de negócio;

3.2.2.2. realização de entrevistas;

- 3.2.2.3. geração de análise de impacto com estimativas de impactos das alterações nos demais processos envolvidos, funcionalidades do sistema, interfaces, arquitetura, componentes, módulos, *jobs*, requisitos, manuais e materiais de treinamento;
- 3.2.2.4. apresentação de plano de atendimento;
- 3.2.2.5. identificação de novos perfis ou alterações de perfis de acesso já existentes;
- 3.2.2.6. indicação da documentação que deverá ser alterada, ou criada.
- 3.2.3. Os modelos de processos e regras de negócio desenhados pelo CONTRATADO deverão, preferencialmente, ser aderentes aos padrões nativos do SAP, considerando as melhores práticas existentes.
- 3.2.4. O levantamento, a modelagem e documentação dos processos deverão ser realizados pelo CONTRATADO com o uso de *software* recomendado pela equipe técnica do BANCO, com integração com o Solution Manager.
- 3.2.5. Deverão ser registrados pelo CONTRATADO os riscos inerentes à manutenção da aplicação e funcionalidades que forem customizadas.
- 3.2.6. *Business Blueprint* – contempla as seguintes subfases:
  - 3.2.6.1. elaboração e/ou revisão de especificações funcionais e técnicas;
  - 3.2.6.2. detalhamento da solução a ser adotada, optando preferencialmente pelas opções nativas do SAP (qualquer customização precisará ter a anuência expressa da equipe do BANCO);
  - 3.2.6.3. manutenção da atualização da ferramenta SAP Solution Manager;
  - 3.2.6.4. elaboração e/ou atualização dos documentos de *Business Blueprints* (BBPs)
  - 3.2.6.5. documentação dos procedimentos, configurações, parametrizações e customizações
    - 3.2.6.5.1. Os cenários, processos e atividades deverão estar sincronizados com o SAP *Solution Manager*, podendo a documentação prevista na metodologia ser gerada nessa mesma ferramenta.
- 3.2.7. Realização-Construção - compreende as seguintes subfases:
  - 3.2.7.1. configuração e parametrização;
  - 3.2.7.2. desenvolvimento, caso necessário, visando customização da SOLUÇÃO para atendimento das necessidades do BANCO, de acordo com as especificações funcionais e técnicas e tendo como premissa a preferência por soluções nativas do SAP;
  - 3.2.7.3. preparação e execução dos testes unitários;
  - 3.2.7.4. preparação das orientações para montagem dos ambientes de Desenvolvimento, Qualidade e Produção;
  - 3.2.7.5. registro das atividades de geração de evidências de codificação, descrição das configurações *standard*.
- 3.2.8. Realização-Testes Integrados - engloba as seguintes subfases:

- 3.2.8.1. elaboração do planejamento de cenários de teste e preparo do ambiente de teste (realizando cargas quando necessário), a preparação e execução de testes unitários;
- 3.2.8.2. preparação e execução dos testes integrados, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema; identificação, análise e correção de erros e desconformidades;
- 3.2.8.3. elaboração do planejamento da homologação;
- 3.2.8.4. acompanhamento das atividades de homologação, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema.
  - 3.2.8.4.1. O CONTRATADO deverá entregar a documentação atualizada e as evidências de testes incluindo o aceite do usuário do BANCO.
- 3.2.9. Preparação Final - consiste na realização das atividades que antecedem a implantação e efetiva utilização da solução, no tocante a:
  - 3.2.9.1. execução do *cutover*;
  - 3.2.9.2. acompanhamento e suporte à execução de migração de dados corporativos;
  - 3.2.9.3. preparação das orientações para montagem dos ambientes de Desenvolvimento, Qualidade e Produção;
  - 3.2.9.4. geração de evidências de codificação;
  - 3.2.9.5. descrição das configurações standard, ou não;
  - 3.2.9.6. acompanhamento e suporte à execução do desligamento de sistemas legados;
  - 3.2.9.7. preparação de Solicitação de Mudança.
- 3.2.10. Sempre que houver demandas que afetem, removam ou criem funcionalidades ou processos, ou por solicitação do BANCO, o CONTRATADO deverá:
  - 3.2.10.1. Elaborar ou atualizar plano de treinamento e manuais;
  - 3.2.10.2. Realizar transferência de conhecimento para a equipe do BANCO considerando todo o processo.
  - 3.2.10.3. Acompanhar as atividades de homologação, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema.
  - 3.2.10.4. Identificar, analisar e corrigir possíveis erros e desconformidades.
  - 3.2.10.5. Entregar a documentação atualizada incluindo aceite do usuário do BANCO para os testes no ambiente de homologação;
- 3.2.11. O CONTRATADO deverá elaborar o plano de implantação indicando as *requests*, cargas, procedimentos, agendamento de tarefas (*schedule* de jobs) e outros itens referentes à SOLUÇÃO, para subsidiar o processo de implantação em produção a ser executado pela equipe do BANCO.

#### 4. METRIFICAÇÃO

- 4.1. Os serviços que deverão ser identificados para o atendimento da demanda a ser contratada deverão ser escolhidos entre os componentes da Tabela 1, de forma unitária ou em composição.

Tipos de componentes
Transferência de dados BW
Workflow
Module Pool
Formulários (SAPScript , SmartForm, Adobe Form)
Funções / RFC / Métodos de classe
Reports
ALE
IDOC
BAPI
Enhancements BADI
LSMW
Configuração
Enhancements Field Exits
Gerador de atualização de tabela (SM30)
Aplicação de nota em ABAP
Enhancements User Exit / menu exit / screen exit
Batch Input

Tabela 1 – Componentes para contratação.

- 4.1.1. A inclusão de novos itens no catálogo de serviços está descrita na Metodologia ASAP-BNB, a ser entregue no momento da contratação.
- 4.2. Com a definição da composição do serviço a ser contratado, para cada componente identificado deve-se selecionar a opção de atendimento entre “Criação” ou “Alteração”.
- 4.2.1. A relação entre a “criação” de um item novo para a “alteração” de item já existente será sempre de 0.30.
- 4.2.1.1. Caso a “criação” de um item novo, de “média” complexidade, corresponda a 100 (cem) UST’s a “alteração” do item correspondente de “média” complexidade corresponderá a 30 (trinta) UST’s.
- 4.3. Na sequência de composição da metrificação, para cada componente identificado deve-se selecionar o nível de complexidade adequado para a efetivação do serviço, conforme tabela 2.

Complexidade
Muito Alta
Alta
Média
Baixa
Muito Baixa

Tabela 2 – Complexidade

- 4.3.1. Deverá ser considerada a relação de critérios objetivos para diferenciar cada um dos níveis de complexidade.
- 4.4. A partir da identificação do tipo do componente, opção de atendimento e do respectivo nível de complexidade, a quantidade de UST’s é definida individualmente para cada componente, incluindo a respectiva categorização.



- 4.5. A partir do somatório das UST's de cada componente devidamente categorizado, obtêm-se o total de UST's passível de contratação pela Ordem de Serviço.
- 4.6. O valor de UST's total deverá ser rateado pelas diferentes etapas necessárias e definidas para a execução de uma Ordem de Serviço.
  - 4.6.1. Caso uma fase não seja requisitada, ela não será contratada; nesse caso, valor percentual correspondente será excluído do total da OS.
- 4.7. A partir do total de UST's, obtêm-se o prazo máximo em dias úteis para o atendimento da Ordem de Serviço.
  - 4.7.1. Para o prazo máximo em dias úteis se considera um total de 8 UST's por dia útil.

## 5. DISTRIBUIÇÃO DE ESFORÇO NA CONTRATAÇÃO

- 5.1. A remuneração dos serviços requeridos para o desenvolvimento de demandas evolutiva e corretivas deverá considerar os percentuais de esforço previstos na metodologia ASAP-BNB e devidamente descritos neste anexo.
- 5.2. O BANCO distribui, percentualmente, o esforço de desenvolvimento por fase do ciclo de vida do *software*.
- 5.3. A tabela 3, abaixo, apresenta os percentuais de distribuição do esforço de processos de negócio, referente às fases do modelo ASAP-BNB, passíveis de contratação.

Fases ASAP-BNB	Percentual de distribuição de esforço
Preparação Inicial	5 %
Business Blueprint	35%
Realização - Construção	35%
Realização - Testes integrados	15%
Preparação Final	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Tabela 3: ASAP-BNB – Distribuição de Esforço por fases**

- 5.4. O BANCO, a seu exclusivo critério, poderá executar, no todo ou em parte, quaisquer das fases de atendimento, oportunidade em que o CONTRATADO não será remunerado pelas etapas executadas pelo BANCO.
- 5.5. Não será facultado ao CONTRATADO recusar qualquer Ordem de Serviço (OS) ou chamado demandado pelo BANCO, estando sujeito às penalidades previstas no instrumento contratual.
- 5.6. Para cada fase contratada deve ser aplicada a seguinte fórmula:

$$\text{UST\_FASE} = \text{USTtotal} \times \text{PERCENTUAL\_DA\_FASE}$$

- 5.6.1. O BANCO contratará a fase de Preparação Inicial em Ordem de Serviço exclusiva.
- 5.6.2. O BANCO poderá contratar as demais fases em uma só Ordem de Serviço, onde o valor final será o somatório das UST's das fases, calculado conforme a fórmula anterior.
- 5.7. Um projeto de Manutenção Evolutiva consiste em demandas de criação de novas funcionalidades, demandas de exclusão de funcionalidades e demandas de alteração de funcionalidades em aplicações implantadas em produção.

- 5.7.1. A estimativa dos serviços (preenchido a partir Catálogo de Serviços) ocorrerá pela contratação da Análise de Impacto descrita nos serviços de Suporte Técnico (Anexo VI – Serviços de Suporte Técnico).
- 5.7.2. Para esta situação, não será contratada a fase de Preparação Inicial (5%) pois o trabalho já terá sido realizado na Análise de Impacto.
- 5.7.3. A tabela 4, a seguir, apresenta a distribuição de esforço por fases.

Fases ASAP-BNB	Percentual de distribuição de esforço
<b>Análise de Impacto</b>	<b>Valor Fixo</b>
<b><i>Business Blueprint</i></b>	<b>35%</b>
<b>Realização - Construção</b>	<b>35%</b>
<b>Realização - Testes integrados</b>	<b>15%</b>
<b>Preparação Final</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>95%</b>

**Tabela 4: ASAP-BNB – Distribuição de esforço por fases**

- 5.7.4. No caso de contratação de um novo módulo/processo, o preenchimento do catálogo de serviço será por meio da fase de preparação inicial (5%), conforme Tabela 1.
- 5.7.5. Em consonância com a situação da solicitação, poder-se-á contratar serviços como “criação” ou “alteração” em uma mesma Ordem de Serviço.
- 5.7.5.1. A título de exemplo, uma solicitação envolve a criação de um “item” novo e alteração de outro item dentro da mesma fase.
- 5.7.5.1.1. Essas duas contratações estariam na mesma solicitação ao integrador.
- 5.7.5.1.2. Para o item novo será contabilizado o quantitativo em UST equivalente ao tipo “criação” do Catálogo de Serviços;
- 5.7.5.1.3. Para o item de alteração será pago o quantitativo em UST equivalente ao tipo “alteração” dos serviços identificados.
- 5.7.6. A medição estimada pelos itens do Catálogo de Serviços de manutenção evolutiva deve seguir a fórmula:

$$\text{UST\_MANUTENÇÃO} = \text{UST\_INCLUIDO} + \text{UST\_ALTERADO}$$

Definições:

UST\_INCLUÍDO = Unidades de Serviço Técnico associadas às novas funcionalidades que farão parte da aplicação.

UST\_ALTERADO = Unidades de Serviço Técnico associadas às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas no projeto de manutenção.

- 5.8. Toda documentação gerada deverá ser mantida de forma íntegra e síncrona quando da execução dos Anexo VI - Serviços de Suporte Técnico.
- 5.9. Testes de integração poderão ser contratados por Ordem de Serviço específica; nesse caso, o tamanho das funções a serem testadas deverá ser aferido pelo registro dos itens do Catálogo de Serviços, como itens em ALTERAÇÃO.

$$\text{UST\_TESTES} = \text{UST\_total} \times \text{PERCENTUAL\_DA\_FASE}(\text{REALIZAÇÃO} - \text{Testes Integrados})$$



- 5.9.1. Os testes considerados nessa contratação devem ser documentados (casos de testes, plano de testes, etc.) conforme definido no PPDS. Essas funções farão parte do escopo do projeto de manutenção.
- 5.9.2. No caso de uma função ser testada várias vezes, com cenários diferentes, a função só pode ser contratada uma vez.