

ANEXO V - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

Este documento descreve os serviços que devem ser realizados para a Implantação do Sistema de Gestão da Área de Saúde e Segurança do Trabalho, doravante chamada SISTEMA, na Sede do Banco do Nordeste do Brasil no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas em Fortaleza-ce, 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 do SISTEMA.

1. Descrição dos Serviços de Implantação do SISTEMA

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

- Estruturação e Planejamento do Projeto de implantação com apresentação de cronograma detalhado e estratégias de trabalho;
- Elaboração e implementação do Plano de Implantação;
- Transferência de Conhecimentos para a equipe do BANCO;
- Análise e dimensionamento da infraestrutura tecnológica de hardware necessária para instalação e operação do SISTEMA;
- Serviços de instalação do SISTEMA nos ambientes computacionais de homologação e produção do BANCO;
- Elaboração de desenho técnico do SISTEMA;
- Integração do SISTEMA com os sistemas de informação existentes no BANCO, conforme descrito no Anexo IV - Integrações com os Sistemas Legados;
- Configuração do SISTEMA e seus componentes para atendimento das necessidades do BANCO;
- Planejamento, Execução e Controle de Testes Integrados do SISTEMA;
- Elaboração e implementação de estratégia de arquivamento e expurgo de dados;
- Elaboração e implementação do Plano de Contingência, backup e recovery;
- Capacitação;
- Disponibilização do sistema em Produção
- Suporte Pós-Implantação através da Operação Assistida pelo prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de início de operação em produção de cada um dos módulos.

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

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 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.

- 2.1.1. No plano de projeto deve ser discriminado:
 - 2.1.1.1. Atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto;
 - 2.1.1.2. Relação dos recursos humanos envolvidos por atividade (conforme cronograma), indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO.
 - 2.1.2. Para execução dos serviços de configuração do SISTEMA, o CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais com treinamento oficial se houver, ministrado ou reconhecido pela detentora dos direitos de propriedade autoral e intelectual da SISTEMA, em parametrização das funcionalidades das ferramentas/módulos a serem implantados.
 - 2.2. 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.
 - 2.2.1. 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.
 - 2.2.2. 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.
 - 2.3. Nenhuma alteração no corpo técnico ou gerencial do CONTRATADO poderá afetar o cronograma, nem tampouco a qualidade dos produtos contratados.
 - 2.4. 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:
 - 2.4.1. Fases de implantação, estratégia de implantação e períodos de suporte pós-implantação.
 - 2.4.2. Duração e disposição no tempo das fases/macro-atividades do Projeto;
 - 2.4.3. Produtos entregues em cada fase/macro-atividade do Projeto.
 - 2.5. 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.
- 3. Elaboração e Implementação do Plano de Implantação**

3.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração de um plano de implantação detalhado para a entrada do SISTEMA em produção que deverá estar alinhado com as etapas de implantação definidas a seguir.

3.2. Visão Geral das Etapas da Implantação

3.2.1. Neste tópico é apresentada uma visão geral das etapas idealizadas para a implantação do SISTEMA no BANCO, localizado no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste, em Fortaleza-CE.

3.2.2. 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 SISTEMA, constituindo uma proposta de plano de trabalho para implantação do SISTEMA.

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

3.2.4. 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.

Etapa	Descrição	Etapa Anterior	Prazo
1	Assinatura do contrato		
2	Reunião de Abertura	1	Até 10 dias úteis após assinatura do contrato
3	Apresentar cronograma detalhado e estratégia de implantação	2	Até 10 dias úteis após etapa 2
4	Homologação Funcional Publicação em Produção	3	Até 6 meses após a aceitação do cronograma detalhado e estratégia de implantação
5	Operação Assistida	4	Durante 30 dias corridos após aceite da publicação em produção
6	Início do Serviço de Suporte	5	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida.
7	Conclusão - Emissão do Termo de Aceitação Definitivo da SISTEMA	5	Após a conclusão da Operação Assistida.

3.2.5. 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.

3.2.6. A etapa de Início do Serviço de Suporte deverá ser composta, no mínimo, pelas seguintes sub-etapas:

- Revisar e Estabelecer Acordo de níveis de serviços;
- Definir procedimentos e ferramentas de Help Desk;
- Estabelecer Estrutura e Equipe de Suporte;
- Revisar Plano de Suporte e;
- Iniciar Plano de Suporte.

3.2.7. 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.

3.2.8. O BANCO emitirá um Termo de Aceitação Definitiva do SISTEMA (TADS) atestando o aceite da implantação em produção do SISTEMA.

3.2.9. Todos os recursos de software necessários à instalação integral e ao perfeito funcionamento do SISTEMA, que não estejam contemplados no ambiente computacional do BANCO, serão considerados como parte integrante do SISTEMA, devendo o CONTRATADO fornecer as licenças correspondentes e o respectivo suporte técnico, sem ônus adicional para o BANCO.

3.2.10. 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.

3.2.11. 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.

3.2.12. 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.

4. Transferência de Conhecimentos para a equipe do BANCO

4.1. 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.

4.2. O serviço será considerado concluído após aceitação formal pelo BANCO.

5. Análise e dimensionamento da infraestrutura tecnológica de hardware

- 5.1. 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 todo o SISTEMA e seus componentes de forma que este apresente o desempenho adequado em sua operacionalização em produção, observando-se o Anexo ??? - Ambiente Computacional.
- 5.2. 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.

6. Serviços de instalação do SISTEMA nos ambientes computacionais de Homologação e Produção do BANCO

- 6.1. O CONTRATADO deverá documentar todos os procedimentos de instalação de todas as ferramentas, considerando as características do BANCO em seus ambientes de homologação e produção.
- 6.2. Serão de responsabilidade e ocorrerão a expensas do CONTRATADO as atividades relacionadas com a configuração e carga de dados.
- 6.3. As fases de instalação e configuração de cada módulo devem seguir as seguintes definições:
 - 6.3.1. O CONTRATADO deverá entregar 01 (um) conjunto completo dos componentes para instalação em ambiente de produção do BANCO;
 - 6.3.2. O Contratado deverá realizar repasse de conhecimento para a área de TI capacitando-a na instalação dos componentes do SISTEMA em ambiente de homologação e produção, quando compatíveis com o ambiente computacional do Banco;
 - 6.3.3. Todos os componentes e materiais relativos aos módulos do SISTEMA deverão ser entregues de acordo com a proposta apresentada pelo CONTRATADO, identificados e conferidos pelo BANCO;
 - 6.3.4. 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;
 - 6.3.5. 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;
 - 6.3.6. A instalação será realizada por técnicos do BANCO, acompanhados, presencialmente, pelos técnicos do CONTRATADO.
 - 6.3.7. Na instalação do SISTEMA, 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:

- 6.3.7.1. Ser devidamente planejadas e receber a autorização prévia do BANCO;
- 6.3.7.2. 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.

6.4. Toda intervenção para troca de componentes e manutenção durante a etapa de implantação da SISTEMA em ambiente de homologação e produção deverá ser realizada sem ônus adicional para o BANCO, independentemente do serviço executado.

7. Elaboração de desenho técnico do SISTEMA

7.1. 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 I - Requisitos Funcionais, Anexo II - Requisitos Não Funcionais. O desenho técnico deverá estar de acordo com o Anexo III - Ambiente Computacional do BNB - Infraestrutura e Desenvolvimento.

7.2. O CONTRATADO deverá:

- 7.2.1. Organizar e estimar esforços, em termos de recursos e prazos, necessários para a realização desta etapa;
- 7.2.2. Fornecer mapa de integrações com os sistemas legados descrevendo o grau dessas integrações de acordo com o Anexo IV - Integrações com os Sistemas Legados.

8. Integração do SISTEMA com os sistemas legados existentes no BANCO

8.1. As integrações dos sistemas legados do BANCO com o SISTEMA deverão ser realizadas conforme informações descritas no Anexo IV - Integrações com os Sistemas Legados do Banco do Nordeste.

9. Configuração do SISTEMA e seus componentes

- 9.1. O CONTRATADO deverá realizar a configuração do SISTEMA e seus componentes para atendimento das necessidades do BANCO contemplando a análise e adequação dos processos do SISTEMA aos processos de trabalho do BANCO.
- 9.2. O CONTRATADO será responsável pela adequação do SISTEMA às necessidades do BANCO, de acordo com os requisitos constantes nos anexos deste edital, por meio de configuração, observando que:
 - 9.2.1. Configuração: quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte do SISTEMA ou de desenvolvimento de novos módulos

de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa no SISTEMA, necessitando apenas de ajustes de parâmetros para sua implementação;

- 9.3. Para atender os requisitos funcionais e não funcionais especificados nos anexos deste edital o CONTRATADO deverá utilizar prioritariamente os recursos de parametrização disponíveis na ferramenta.
- 9.4. As atividades de customização e integração deverão ser executadas para cada um dos macroprocessos do SISTEMA. Para a sua realização, o CONTRATADO deverá:
 - 9.4.1. Identificar e analisar os fluxos de trabalho do BANCO, referentes ao módulo que será configurado e integrado;
 - 9.4.2. Preparar e apresentar proposta contemplando as alterações necessárias para melhor adequar os processos do BANCO ao SISTEMA;
 - 9.4.3. 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;
 - 9.4.4. Desenvolver as integrações relativas ao módulo e aos sistemas do BANCO, conforme as especificações existentes nos anexos deste edital;
 - 9.4.5. Todos os artefatos e componentes necessários à integração do SISTEMA com os sistemas legados do BANCO deverão ser providenciados/desenvolvidos pelo CONTRATADO sem ônus adicional para o BANCO;
 - 9.4.6. Proceder à carga dos dados necessários à realização dos testes para homologação do módulo;
 - 9.4.7. 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.
- 9.5. Eventuais ocorrências ou erros no SISTEMA, detectadas nesta etapa, deverão ser corrigidas pelo CONTRATADO sem prejuízo dos prazos estabelecidos no cronograma do Projeto.

10. Planejamento, Execução e Controle da Testes Integrados do SISTEMA

- 10.1. Para esta atividade devem ser realizados testes integrados.
- 10.2. Para planejamento, execução e controle dos testes do SISTEMA, o CONTRATADO deverá:
 - 10.2.1. Elaborar um plano de testes baseado na metodologia que vier a adotar para a implantação;
 - 10.2.2. Definir a configuração e gestão do ambiente de testes;
 - 10.2.3. Capacitar a equipe do Projeto na metodologia de testes adotada e no funcionamento do SISTEMA;

- 10.2.4. Coordenar e executar os testes de funcionalidade;
- 10.2.5. Efetuar homologação integrada dos processos de trabalho referentes ao escopo do Projeto, simulando todos os procedimentos do ambiente real de produção do BANCO;
- 10.2.6. Promover o envolvimento dos recursos do Projeto na execução, validação e aceite dos testes de acordo com os perfis funcionais dos usuários;
- 10.2.7. Promover a execução dos procedimentos de teste de acordo com os perfis de acesso identificados;
- 10.2.8. Promover os testes de utilização do SISTEMA a partir de estações de trabalho;
- 10.2.9. 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.

10.3. Homologação dos Módulos do SISTEMA

- 10.3.1. Ao final da homologação, o BANCO emitirá um Termo de Homologação do Sistema (TAH), atestando o atendimento às especificações e que o sistema se encontra em condições de instalação em seu ambiente de produção.

11. Elaboração e Implementação de estratégia de arquivamento e expurgo de dados

- 11.1. O CONTRATADO deverá apresentar a estratégia de arquivamento e expurgo de dados aplicada ao SISTEMA
- 11.2. O CONTRATADO deverá:
 - 11.2.1. 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 do SISTEMA deve ser documentada no Plano de Arquivamento a ser entregue ao BANCO.
 - 11.2.2. 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 do SISTEMA deve ser documentada no Plano de Enxugamento de Dados a ser entregue ao BANCO.

12. Elaboração e Implementação do Plano de Contingência, backup e recovery

- 12.1. O CONTRATADO deverá apresentar o plano de contingência aplicada ao SISTEMA
- 12.2. 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 do SISTEMA.

13. Capacitação

- 13.1. O CONTRATADO realizará a capacitação e preparação das pessoas para as mudanças geradas pela implantação do SISTEMA, principalmente quanto à operação do SISTEMA pelos usuários, por meio de cursos presenciais.
 - 13.1.1. Admite-se conteúdo complementar disponibilizado em plataformas de ensino à distância desde que parte do treinamento seja presencial.
- 13.2. 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. Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré - Fortaleza (CE), em datas e horários a serem definidos em comum acordo com o Banco.
- 13.3. O plano de treinamento elaborado pelo CONTRATADO deverá compor o documento do Plano de Implantação, prevendo os tipos de treinamento e público-alvo.
- 13.4. 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, 15 (quinze) 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. O treinamento a ser realizado pelo CONTRATADO deverá abranger a equipe do Projeto e equipe de funcionários.

13.7. O CONTRATADO deverá ofertar o seguinte número de turmas para os treinamentos presenciais:

Público alvo	Quando ocorrerá o treinamento	Quantidade Turmas / treinandos
Equipe do Projeto	No decorrer do Projeto	01 / 05
Administradores da SISTEMA	Após aceite do SISTEMA	01 / 05
Equipe da Central de Saúde Ocupacional e Qualidade do Trabalho	Após aceite do SISTEMA	02 / 15

13.8. O CONTRATADO deverá dar suporte metodológico e realizar acompanhamento das sessões de capacitação durante todos os eventos previstos.

13.9. O CONTRATADO realizará a capacitação da equipe de TI antes de disponibilizar o conjunto de componentes para instalação em homologação e em produção.

14. Disponibilização do sistema em Produção

14.1. A instalação do sistema em ambiente de produção será executada pelo BANCO com o acompanhamento presencial do técnico do CONTRATADO a partir de documentação padrão para publicação de sistema no BANCO;

14.2. O CONTRATADO deverá realizar todas as configurações necessárias para o correto funcionamento do SISTEMA de acordo com o anexos deste edital em ambiente de produção;

14.3. Após a instalação do sistema, o BANCO procederá com a avaliação do funcionamento do sistema e integrações com os sistemas legados em produção antes do início da produção assistida com vistas a atestar o correto funcionamento no ambiente;

14.4. Caso sejam detectadas defeitos ou falhas de configuração em ambiente de produção, o CONTRATADO deverá prover a solução para o correto funcionamento do sistema;

14.5. O BANCO emitirá um termo de aceite em produção - TAP, ao final desta etapa, autorizando o início da fase de Operação Assistida.

15. Suporte Pós-Implantação através de Operação Assistida

15.1. O período de Operação Assistida consiste no acompanhamento, realizado pela equipe técnica do CONTRATADO, da fase inicial da utilização do SISTEMA no ambiente de produção do BANCO.

- 15.2. O CONTRATADO deverá realizar o serviço de suporte técnico local e remoto durante a fase de Operação Assistida, por um período de 30 (trinta) dias, a contar da data de início de operação em produção do sistema, após emissão do termo de aceitação em produção -TAP.
- 15.3. Durante este período, o CONTRATADO deverá prover aos usuários do SISTEMA suporte funcional e técnico na sua operação.
- 15.4. O BANCO dará o aceite da Operação Assistida o que representará o término da Fase de Implantação.
- 15.5. Entende-se por suporte funcional e técnico, a execução das seguintes atividades pelo CONTRATADO:
 - 15.5.1. Apoio ao BANCO na operação do SISTEMA;
 - 15.5.2. Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no SISTEMA e nas rotinas e interfaces implementadas pelo CONTRATADO;
- 15.6. Durante a Operação Assistida, com o intuito de realizar os ajustes necessários para assegurar a disponibilidade e desempenho do SISTEMA no ambiente de produção, o CONTRATADO deverá realizar o monitoramento de:
 - 15.6.1. Nível de uso do SISTEMA;
 - 15.6.2. Nível de desempenho do SISTEMA;
 - 15.6.3. Quantidade de chamados;
 - 15.6.4. Disponibilidade do SISTEMA.
- 15.7. O CONTRATADO deverá propor um plano para suporte pós-implantação do SISTEMA, incluindo:
 - 15.7.1. Estratégia de preparação de equipe de suporte funcional;
 - 15.7.2. Estratégia de acompanhamento pós-produção;
- 15.8. Durante esta etapa, o CONTRATADO deverá prover profissionais fisicamente alocados no BANCO, que farão o suporte em todas as funcionalidades do SISTEMA.